



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Práctica docente y calidad de servicio en
institución educativa Cusco 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación**

AUTORA:

Enciso Poblete, Nadia (ORCID 0000-0002-6361-2138)

ASESOR:

Mag. Pardo Esquerre, Enrique Miguel (ORCID: 0000-0003-18207-4047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a mis hijos Edward Adriano y Edwarda Barinia pues son la razón fundamental para procurar mi superación, a mi tía Grimilda quien es la que me motivó a cumplir con este mi objetivo.

Agradecimiento

Manifiesto mi profundo agradecimiento a Dios y a la Virgen María por cumplir este mi deseo, al director Fundador de la Universidad Cesar Vallejo: Doctor Cesar Acuña Peralta y al director de la Escuela de Posgrado: Juan Manuel Pacheco, por contribuir a que muchos profesionales logren sus sueños, a mi asesor de tesis Mg. Enrique Miguel Pardo Esquerre, por todas las orientaciones en la elaboración de este trabajo de Investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	27
3.6. Métodos de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV.RESULTADOS	29
V.DISCUSIÓN	44
VI.CONCLUSIONES	48
VII.RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	58

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Análisis de fiabilidad de la variable "Práctica docente"	25
Tabla 2 Análisis de fiabilidad de la variable "Calidad de servicio"	25
Tabla 3 Contingencia de las variables práctica docente y calidad de servicio	29
Tabla 4 Contingencia de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio	30
Tabla 5 Contingencia de la dimensión organización y la variable calidad de servicio	31
Tabla 6 Contingencia de la dimensión dirección y variable calidad de servicio	32
Tabla 7 Contingencia de la dimensión control y la variable calidad de servicio	33
Tabla 8 Prueba de la normalidad de la práctica docente y la calidad de servicio	34
Tabla 9 Correlación de las variables práctica docente y calidad de servicio	35
Tabla 10 Prueba de la normalidad de la planeación y la calidad de servicio	36
Tabla 11 Correlación de la dimensión planeación y la calidad de servicio	37
Tabla 12 Prueba de la normalidad de la organización y la calidad de servicio	38
Tabla 13 Correlación de la dimensión organización y la calidad de servicio	39
Tabla 14 Prueba de la normalidad de la dirección y la calidad de servicio	40
Tabla 15 Correlación de la dimensión dirección y la calidad de servicio	41
Tabla 16 Prueba de la normalidad del control y la calidad de servicio	42
Tabla 17 Correlación de la dimensión control y la calidad de servicio	43

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la práctica docente y la calidad de servicio en una institución educativa del Cusco, fijando atención en dimensiones como la planeación, la organización, la dirección y el control en relación a la calidad de servicio. En el estudio se aplicó la metodología específica de la investigación aplicada, y el diseño no experimental, transversal y correlacional con el fin de relacionar las variables de la investigación y poder obtener los resultados necesarios; de esta forma se pudo determinar que sí se da una relación significativa entre la práctica docente y la calidad de servicio en una institución educativa de Cusco en la que se encuestó a sus profesores; con ello se pudo confirmar que ante una adecuada práctica docente también se logra una adecuada calidad del servicio educativo. De allí que la conclusión fue que existe una relación significativa entre la práctica docente y la calidad del servicio educativo, habiendo concordancia entre la planeación, la organización y el control en relación a la calidad de servicio; aunque entre dirección y calidad del servicio educativo no existe una relación significativa.

Palabras clave: calidad, planeación, organización, dirección, control.

Abstract

The main objective of the research carried out was to determine the relationship between teaching practice and quality of service in an educational institution in Cusco, paying attention to dimensions such as planning, organization, management and control in relation to quality of service. In the study, the specific methodology of applied research was applied, and the non-experimental, cross-sectional and correlational design in order to relate the variables of the research and be able to obtain the necessary results; In this way, it was possible to determine that there is a significant relationship between teaching practice and the quality of service in an educational institution in Cusco in which its teachers were surveyed; With this, it was possible to confirm that with an adequate teaching practice, an adequate quality of the educational service is also achieved. Hence, the conclusion was that there is a significant relationship between teaching practice and the quality of the educational service, with agreement between planning, organization and control in relation to the quality of service; although there is no significant relationship between management and quality of the educational service.

Keywords: quality, planning, organization, management, control.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se consideró a la educación como un derecho humano y base para el bienestar de la humanidad; por lo tanto, si las naciones no brindan las condiciones adecuadas para el cabal y apropiado ejercicio del servicio educativo no lograrán que su país sea un verdadero y estable motor del desarrollo para salir de la pobreza y mejorar sus estándares culturales y de salud, incluyendo la equidad de género, la promoción de la innovación, el fortalecimiento de sus instituciones, la armonía, cohesión y paz social, con igualdad de oportunidades.

Diversos países del mundo lograron significativos avances en cuanto a la universalización de la educación para sus niños y la escolarización de estos y ha progresado considerablemente. No obstante, aún hay muchos países con significativos problemas que no logran que sus sistemas funcionen adecuadamente y que sus instituciones educativas funcionen con resultados positivos, especialmente en significativos logros de competencias para la vida.

Sin embargo, los estragos originados por la pandemia, generaron diversos problemas en la educación, por lo que entidades como UNESCO, conjuntamente con UNICEF y el Banco Mundial, se propusieron como Misión: “Recuperar la educación en 2021”, para lo cual seleccionaron tres rubros significativos y prioritarios: el retorno de los estudiantes a sus instituciones educativas, la recuperación de los aprendizajes que no han logrado el nivel pre pandemia y un decidido apoyo a los profesores (UNESCO, 2021).

Bajo estas premisas y el marco de los enfoques, tanto del constructivismo como el de la sociedad del conocimiento y de la información, se planteó la necesidad de establecer los alcances y resultados de las relaciones existentes entre práctica docente, evaluación de los estudiantes y calidad del servicio educativo; así como la aplicación de la tecnología y de la digitalización en la práctica docente para la consolidación de un servicio educativo de calidad.

En tanto que, en el Perú, la situación de la práctica docente y de la calidad del servicio educativo, pese a que este se desarrolla bajo los mencionados enfoques, no presenta un panorama alentador. Situación que se ha puesto en

mayor evidencia ante las críticas que se hicieron y se siguen haciendo a la forma de expresarse y de comunicarse del actual presidente de la República; lo que originó que se acrecienten los cuestionamientos respecto a la calidad de los profesores, de la práctica docente y, por ende, de la calidad del servicio educativo.

Entre las posibles causas significativas en el ámbito nacional sobre las limitaciones o deficiencias del sistema educativo nacional se consideró que los profesores no ejercen una práctica docente adecuada y efectiva por carencia o debilidades en cuanto a capacidades, habilidades y motivación; a lo que se sumó el hecho de que la implementación de los recursos necesarios para el proceso enseñanza-aprendizaje no llegaban a los estudiantes o no eran adecuados para el contexto y el aprendizaje. Todo esto, básicamente, por deficiencias o desinterés de los gobernantes que muy a menudo minan o dificultan los procesos educativos por no atender al sistema integral bajo una mira integral respecto a las necesidades de los usuarios.

Es más, ante la crisis nacional derivada de la emergencia sanitaria y la urgencia de atender a las necesidades de los estudiantes y, en general, de la educación peruana, hizo que una gran cantidad de IIEE tuvieran que exigir a los profesores de su institución ingentes sacrificios y un trabajo adicional a la carga docente que se les había asignado para el período lectivo 2020; es así que los docentes tuvieron que brindar horas específicas para apoyar a sus alumnos, a los padres de familia y en las acciones propias de tutoría que se brinda a los alumnos, aunque no les correspondiera ni tuvieran la implementación necesaria; actividades que al decir de Alvites-Huamaní (2021), estaban obligados a ejecutarlas en función del rol fundamental que les correspondía y corresponde en el proceso enseñanza-aprendizaje; así como porque se les había sido asignado esas tareas por encargo de las autoridades de la institución en la que estaban contratados o nombrados. Tan fuerte ha sido la situación que esta sobrecarga de trabajo que han sido vinculados específicamente con el cansancio emocional de los docentes, agravado por la estresante situación de los riesgos que trajo consigo la pandemia.

En Cusco existía y existe una situación similar a la del ámbito nacional, pues se dan características muy similares, más aún que en esta región se tiene dos de las tres regiones naturales: sierra y selva. Y es justamente esta característica que

implica una situación especial, dado que en estas dos regiones el servicio educativo, para ser de calidad, tiene que atender el aspecto de la identidad cultural y, por lo tanto, de sus costumbres y, sobre todo, de su lengua materna.

Ordóñez (2013) sostiene que “uno de los contenidos principales de la identidad cultural es el lenguaje autóctono, la educación que han de recibir los integrantes de una comunidad nativa se ha de hacer respetando la lengua madre.” (p. 112)

Si se desea tener una visión clara de la calidad del servicio, es necesario atender a estas dos realidades; es decir, la práctica docente y los resultados de los aprendizajes. En cuanto a la práctica docente, que fue lo que motivó la presente investigación, la preocupación gubernamental ha sido constante.

Sin embargo, Hernández et al. (2019) expresan que: “La gran variedad de prácticas de enseñanza y contextos disciplinarios, dificultan establecer una regla, para el propósito principal de evaluar la docencia y el uso que se dará a los resultados.” (p. 86) Con lo que se concordo en el presente trabajo, por lo que, efectuada la lectura de sus resultados, debe tenerse cierto nivel de análisis y reserva de una posible generalización; todo ello porque la práctica docente resulta un complejo de situaciones que no es fácil de dilucidar.

Tan es así que, por ejemplo, en el año 2018 y teniendo en cuenta la Ley de Reforma Magisterial, el Ministerio de Educación, de conformidad con la política de evaluación docente y sus respectivas normas, diseñó, planificó, monitoreó y evaluó los procesos para que los docentes pudieran ingresar, permanecer, ascender el ingreso, y acceder a los cargos al interior de la carrera magisterial, precisando que para estos se establecería una rigurosa evaluación, especialmente para el desempeño docente, pues en este caso, la evaluación tendría carácter obligatorio (cada cinco años) por ser indispensable para que el profesor pueda continuar en la carrera; y se precisó que los que no aprobaran en la primera oportunidad tendrían que asistir a una capacitación que específicamente tendría como principal destino que las capacidades de los profesores sean mejoradas y, así, participen exitosamente en una evaluación de carácter extraordinario.

Ya en el 2020, se estaba planificando la continuidad de las evaluaciones; pero la situación cambió significativamente con el inicio de la pandemia.

Según el censo educativo 2017 del MINEDU, en Cusco se ha registrado: 5,880 servicios educativos (5,543 en EBR: 94.3%; públicos 89% y privados 17%, 38% urbano y 62% rural); 3,536 locales educativos; 25,498 (públicos con los 3 servicios básicos 42.5%: un 78.5% en zona urbana y solo un 28% en zona rural; 83.8% con suficientes carpetas; 34.4% de IIEE de primaria con acceso a Internet y 73.4% de secundaria), profesores (22,656 en Educación Básica Regular, con un 83% en servicio educativo público y solo 17% en el privado; docentes con especialidad en el nivel educativo que enseña: 84% en Inicial, 88% Primaria y 75% Secundaria); 397,2021 alumnos matriculados (346,007 en Educación Básica Regular – Inicial, primaria y secundaria; 84% en instituciones públicas y 16% en instituciones privadas; 73% en zona urbana y 27% en zona rural).

Los principales problemas que afectaban, y siguen afectando, los logros institucionales fueron, en orden de prelación y según el mencionado Censo del 2017: la escasa capacitación de los trabajadores del área administrativa, el también escaso número de especialistas de las entidades de los tres niveles (UGEL, DRE y MINEDU) dificultándose con ello el asesoramiento, el acompañamiento, el monitoreo y la supervisión del trabajo docente; entre otros.

Por lo expuesto el problema general de la investigación ha sido ¿Cuál es la relación entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022? Los problemas específicos fueron: (a) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022; (b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022? (c) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022? Y (d) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022?

La justificación teórica del estudio estuvo dada por la información expresada en los párrafos precedentes, así como por la necesidad de encontrar un sustento suficientemente adecuado a la realidad nacional y local para que sirva de referente y hasta de incentivo para los estudiosos de la problemática educativa nacional.

La justificación metodológica se concretó porque se intentó demostrar que, con un proceso estrictamente ceñido a los criterios de la investigación científica, teniendo en cuenta la misma realidad; es decir, cómo se realiza la práctica el profesor de la institución bajo estudio y cómo se relaciona dicha práctica con el servicio que brinda; con el fin de contribuir con un procedimiento basado en la metodología científica que pueda ser utilizado por futuros investigadores. Estos dos rubros, práctica docente y calidad del servicio, constituyeron los elementos claves para determinar las variables de la investigación, que son definidas y operacionalizadas en el Marco Teórico.

La justificación práctica de la investigación partió de tomar conocimiento directo y objetivo sobre lo que necesitan los profesores de las IIEE del Cusco con miras al planteamiento de recomendaciones y/o propuestas para posibles soluciones a la problemática de la comunidad educativa. Propuestas que podrían ser tomadas en consideración para mejorar el trabajo de los profesores en el aula y en la formación de sus alumnos para que estos puedan obtener mejores logros en sus aprendizajes, lo que, finalmente, redundará en un mejor desarrollo de la sociedad.

Los aportes de esta investigación, desde el punto de vista socio-económico se proyectaron con miras a beneficiar específicamente a los profesores, a la calidad del servicio educativo y, por extensión a los estudiantes, a la comunidad educativa, y a la sociedad.

El objetivo general fue “Determinar la relación entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022”; en tanto que los específicos fueron: (a) Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; (b) Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; (c) Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; y (d) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022.

Una hipótesis es una suposición del resultado esperado y que se determina como una expresión definida que se establece teniendo en cuenta la relación que

se considera que existe entre dos variables (Salkind, 1999); son también denominadas como hipótesis de trabajo. En esta investigación la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; y las hipótesis específicas fueron: (a) Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; (b) Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; (c) Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022; y (d) Existe significativa positiva entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Tanto en Perú como en diversos países del mundo, se tiene una serie de investigaciones efectuadas a nivel de otras naciones, conforme se cita a continuación.

Martínez et al. (2020), realizaron una investigación sobre concepciones docentes y la calidad de su trabajo en la Universidad, concluyeron en que uno de los factores de la calidad educativa consiste en las capacidades profesionales de los profesores en su trabajo, ya que deben ofrecer su servicio con la coherencia necesaria entre los elementos de la práctica docente y los objetivos que se formuló en la planificación de su asignatura, pues ello facilitaría su trabajo y la calidad de los aprendizajes. En cuanto a las variables sociodemográficas tuvieron en cuenta la edad, el género, la experiencia docente y algunas otras; determinaron que estas guardan una influencia significativa en los procesos de enseñanza del docente, así como en el aprendizaje de los estudiantes. Concluyeron en que la evaluación de la enseñanza efectuada por el docente debe efectuar a modo de autoevaluación y dirigirse a evidenciar que los logros de aprendizaje sean trascendentes para verificar si sus procesos están bien desarrollados y mejorarlos, especialmente teniendo en cuenta los condicionantes de la calidad de su trabajo. Asimismo, concluyeron en que adquiere singular trascendencia los rubros de planificación y control del proceso de enseñanza. Finalmente. Recomendaron que se investigue la concepción que tienen los estudiantes sobre la enseñanza en la universidad para correlacionar los criterios docentes. También recomendaron que se investigue sobre las concepciones de los docentes según su especialidad para profundizar más respecto a sus concepciones.

Gil et al. (2010), en su tesis doctoral titulada calidad y evaluación de la actividad docente del profesorado explicaron que la calidad educativa implica un conjunto de “acciones internas sistemáticas, continuas y deliberadas, dirigidas a evitar, prevenir o resolver oportunamente situaciones que puedan afectar negativamente a la obtención de los mayores beneficios posibles para los grupos de interés con los menores riesgos.” En sus conclusiones sostuvieron que evaluar la actividad docente es problemático y complejo, por la variedad de sus actuaciones y por la falta de una estrategia general de evaluación, así como por su escasa o

nula vinculación en cuanto a su capacitación posterior a su formación docente pre profesional, como con el reconocimiento explícito de una correcta práctica docente; por lo que se debe concretar y detallar adecuadamente un modelo de evaluación de su práctica teniendo como base un marco general de evaluación tanto nacional como regional.

Lomba et al. (2019), en su investigación sobre la problemática que surge cuando se pretendieron implementar proyectos que conlleven una innovación en el servicio que brindan, teniendo en cuenta las culturas de la queja y de la transformación. En sus conclusiones sostuvieron que en la educación se debe atender a las necesidades de los estudiantes y de la comunidad para lo cual es indispensable efectuar un estudio del contexto interno y externo de la institución y procurar la transformación del desarrollo de la educación utilizando cuanto recurso sea necesario y posible para lograr la transformación positiva del contexto.

También precisaron que, para mejorar el sistema educativo, es necesario vencer la resistencia al cambio que posee la mayoría del profesorado que suele manifestar su descontento ante las modificaciones que se plantean a nivel gubernamental sobre el trabajo de los docentes, como ser a la imposición de la utilización exclusiva de los textos (Lomba et al., 2019).

Conceptos que concuerdan con lo planteado por Vergara (2016), quien sostuvo que la práctica que desarrollan los profesores en el desempeño de sus funciones es y debe ser dinámica (responde a los cambios necesarios para mejorarla), contextualizada (responde a las necesidades y exigencias del entorno) y compleja (porque su comprensión debe estar concordante con el tiempo y el espacio); “se considera además como una forma de la praxis, porque posee los rasgos de cualquier actividad: un agente ejerce su actividad sobre determinada realidad, con apoyo en determinados medios y recursos.”

Cabarcas y Contreras (2019), efectuaron una investigación sobre evaluación del desempeño docente, relacionándolo con la calidad educativa en las instituciones de Barranquilla, Colombia. En su principal conclusión precisaron que la evaluación es fundamental para la calidad educativa, pero que por sí sola no permite mejorarla, pues para ello necesita de eficaces y suficientes recursos, así

como de voluntad, orientaciones, decisiones adecuadas del profesor, concomitantes con una debida planificación y un continuo seguimiento y monitoreo de los procesos educativos.

Respecto a la planificación, García O et al. (2022), afirmaron que, en los casos en que se ha comprobado una mejora en la calidad educativa, ha habido una considerable mejora en la competencia de planificación por parte de los docentes; pero que ello obedece a mucho tiempo de trabajo bajo un esquema de formación profesional integrando sistemáticamente las prácticas de innovación, evaluación, formación, práctica, revisión y mejora; por lo que concluyeron que no hay duda que el elemento planificación docente contribuye significativamente a la mejora de la calidad educativa.

Asimismo, afirmaron que se debe evaluar las debilidades y amenazas u obstáculos tanto en lo que concierne a los profesores como al mismo proceso de enseñanza-aprendizaje; pues con ello se puede proyectar estrategias conducentes a mejorar la práctica docente. Por consiguiente, precisaron que era conveniente evaluar el desempeño de los profesores en relación con los procesos de calidad del servicio educativo.

Hernández M, et al. (2019), publicaron un artículo científico también sobre práctica docente y la evaluación de un programa Técnico Profesional para mejorar el servicio policial y concluyeron en que las variables de mayor incidencia para la evaluación que realizaron los estudiantes de la práctica docente de sus maestros fueron su habilidad para la comunicación y sus estrategias relativas a los procesos de enseñanza y aprendizaje, dado que estaban consideradas de escaso nivel de aceptación.

Precisaron que el problema radica en que los programas de enseñanza no siguen los planteamientos del enfoque constructivista que se precisa en la institución y que se evalúa a los profesores con un mismo tipo de instrumento de evaluación pese a las diferencias existentes; lo que implica falta de coherencia entre el enfoque llevado a la práctica y las competencias concernientes a los estudiantes; lo que hace necesario que se implemente mejorar los sistemas evaluativos y auto evaluativos (antes y después del proceso por cada asignatura),

así como el seguimiento y monitoreo más ajustados a la realidad (Hernández et al., 2019).

Acuña et al. (2018) , publicaron un artículo sobre la calidad de la educación básica desde la práctica docente y demostraron que existen una serie de carencias que desdican lo que se pregona en los discursos oficiales sobre la calidad educativa; siendo que realmente existe falta de espacios para el fortalecer y mejorar los procesos pertinentes; así como las deficiencias de los servicios sanitarios, el mal estado del mobiliario, la carencia de material necesario para la práctica docente (pizarras, marcadores, papelería, etcétera), la inexistencia de laboratorios o equipos de computación e impresión; entre otras limitaciones y carencias; por lo que la práctica pedagógica se ve dificultada y disminuida la calidad educativa. Concluyeron en que el sistema fija atención en el cumplimiento de los estándares de implementación de equipos y de capacitación docente pero no en los cambios trascendentales para atender debidamente a las necesidades de las instituciones educativas; lo que es compartido por los docentes que también fijan atención en la implementación y en su propia capacitación y no en las necesidades de cambio, el proceso formativo de los estudiantes, ni en la realidad.

Además, es preciso tener en cuenta que con el problema de la pandemia los aspectos teóricos de sustento de la educación a distancia deben ser considerados por su trascendencia; tan es así que García (2011), preciso que esta situación exige que se atienda a la aplicación de una teoría de la educación a distancia; entendida esta como la construcción científica que debe sustentarse en una adecuada sistematización de las normas, concepciones y principios y normas, que permitan comprender, implementar, ejecutar y evaluar el proceso educativo a distancia, estableciendo las regulaciones necesarias para su implementación pedagógica.

Ante este panorama, bien cabe tener presente la necesidad de establecer una política pública específica para afrontar problemas como el de la pandemia. En Perú se ha ido implementando un servicio educativo de emergencia, pero sin la orientación y direccionalidad que brinda una política pública. Al respecto Ortegón, Edgar (2008), explico que realmente falta un enfoque estratégico encaminado al diseño de las políticas públicas que permitan atender debidamente las necesidades y circunstancias específicas atendiendo a las prioridades y a las exigencias de la

realidad; asimismo, recomendó que se realicen investigaciones y estrategias adicionales sobre mejoras en la calidad de la educación, entre otras (García, 2011).

En Perú también hay importantes aportes con investigaciones efectuadas, especialmente a raíz de la pandemia:

Tapia (2022), investigó sobre las estrategias didácticas y las competencias digitales de los profesores en su enseñanza mediante el trabajo remoto, concluyó que las estrategias didácticas y las competencias digitales inciden en la práctica de la práctica en el trabajo remoto de los docentes, especialmente en las prácticas de enseñanza; en el conocimiento de su asignatura; en la planificación del trabajo remoto y en la evaluación de los profesores. Asimismo, recaen sobre el ambiente en el que se desarrolla el proceso de aprendizaje y en la efectiva comunicación de los profesores entre sí y con sus alumnos.

Mendoza (2022), investigó sobre el programa de gestión del conocimiento en el trabajo de los profesores de una institución educativa de Comas y concluyó en que un programa de gestión relativo al conocimiento influye positivamente en el desempeño de los profesores en su labor pedagógica ya que es favorable por sustentarse en el dominio disciplinar del docente, en su planificación curricular, y en las características y la realidad en que se desarrolla el proceso, especialmente en cuanto al conocimiento del entorno y características propias de los alumnos; también influye en el dominio de la asignatura por parte del profesor y de su capacitación para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Benites Guevara (2021), investigó sobre competencias digitales en la práctica docente en la Educación Básica Regular y arribó a la conclusión que la competencia digital, en el quehacer cotidiano de los docentes, especialmente en la utilización didáctica de las TIC se ha constituido en un muy buen recurso y en una herramienta tecnológica imprescindible, que se ha visto favorecida por el avance tecnológico sustantivo de los últimos tiempos, pese a las grandes dificultades como la escasa formación técnica de los profesores para su implementación y utilización en la práctica docente; y también pese a las frecuentes capacitaciones que ellos reciben en cuanto al constructivismo, al colectivismo y al positivismo; por todo ello es que adquiere singular importancia la competencia digital especialmente el uso

de las TIC, aunque se reconoce que hay enormes dificultades para su aplicación por la escasa formación técnica de los profesores para el ejercicio de la docencia en función de los avances tecnológicos actuales.

No obstante, indico que hay docentes que han decidido su autoformación en estos temas y otros han procurado su capacitación con apoyo del Estado. Pero todo ello aún es insuficiente por todo el contingente del profesorado nacional que dificulta un desarrollo integral de las competencias docentes a nivel de todo el país. Se recomendó continuar con la formación tecnológica en las universidades e institutos técnicos para superar estas debilidades de capacitación y competencias, más aún en estos tiempos en que los estudiantes ya utilizan herramientas tecnológicas y las conocen incluso mejor que sus propios profesores.

Córdova (2019), investigó sobre la calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas de Piura. En sus conclusiones determino que, de conformidad con los modelos analizados sobre la calidad educativa, se había priorizado la planificación, ejecución y verificación para mejorar la organización del servicio educativo; así como el liderazgo y una organización eficaz, evaluable y capaz de responder a su misión; y también el clima saludable, las expectativas de los alumnos, la evaluación permanente y el trabajo en equipo.

Pero la conclusión más significativa fue la determinación de que la calidad educativa se mide en base al producto educativo, traducido en logros de aprendizaje y satisfacción de los estudiantes. Asimismo, concluyo en que el modelo de calidad de Deming establece la trascendencia de la planificación, la ejecución, y la evaluación del trabajo docente para procurar la mejora de los procesos; en tanto que Baldrige es quien preconiza más por el liderazgo y el enfoque del enfoque recurso humano. Finalmente, fijo la atención en la calidad educativa manifestando que pese a la variedad de sus definiciones y de su sustento teórico se puede determinar que se refiere básicamente a la continua mejora integral de los procesos, priorizando el clima saludable, las necesidades del alumnado, la evaluación y trabajo en equipo y debidamente consensuado.

Baca (2021), efectuó una investigación en Cusco sobre las competencias digitales y el trabajo de los profesores concluyo que existe una relación significativa

entre las mencionadas competencias y la labor de los docentes en una de las IIEE del Cusco; lo que comprobó de conformidad con los valores del Rho de Spearman, habida cuenta que el coeficiente de correlación resultó con muy alta positividad entre las variables. También estableció una significativa relación entre estas competencias y las dimensiones pedagógicas y política; en tanto que en la dimensión cultural la relación positiva es baja.

Además de estos antecedentes, epistemológicamente se consideró que los profesores, en su práctica docente, deben desarrollar un esfuerzo significativo en función de su formación profesional y de sus convicciones teóricas, analizadas particular y profundamente, con una permanente revisión y propósito de proyectar y ejecutar una enseñanza cada vez mejor; en función de ello es que debe fortalecer o reformular sus propios criterios o convicciones, bajo un enfoque de valores relativos al proceso de enseñanza-aprendizaje; pero de forma tal que el énfasis sobre dichos valores debe repercutir más en sí mismo que en los estudiantes a su cargo; por lo que los logros de aprendizaje de sus alumnos estarán en función de un mejor desempeño docente; este debe orientar su trabajo, además de lo expresado líneas antes, al diálogo constructivo con sus colegas, alumnos y con todos los integrantes de la comunidad educativa.

Woolfolk (2010), sostuvo que los docentes deben tener no solo conocimientos sino también deben poseer inventiva para utilizar y aplicar una serie de estrategias, así como para crear otras que sean necesarias de acuerdo a la realidad en la que desarrollan su labor. No obstante, también deben poseer y ejecutar rutinas básicas sustentadas en sus propias investigaciones destinadas al mejoramiento de su práctica docente, así como deben estar dispuestos y ser capaces de salir de sus rutinas cuando la realidad se los exige. Finalmente, también deben estar capacitados para comprender adecuadamente el desarrollo de los estudiantes.

Todo ello, lógicamente, exige del profesor un compromiso de naturaleza moral respecto a su práctica docente y a su desarrollo personal y profesional reformulado en función de los nuevos enfoques, nuevas teorías y experiencias prácticas (Álvarez, 2011); este autor indicó que, de una u otra forma, va a repercutir significativamente en los aprendizajes de sus alumnos.

Ello “implica un mayor protagonismo reflexivo del educador, además, que la práctica educativa no es una cuestión técnico-instrumental, sino una forma de praxis dirigida y decidida, deliberativa y éticamente” (Bárcena, 1991).

Con estos propósitos, el docente debe y puede usar cuanto recurso esté a su alcance, sean reales o potenciales, que tengan relación con su percepción de su rol profesional, así como de sus facultades de razonamiento y de captación de nuevos enfoques y realidades (Bárcena, 1991).

También es necesario que el docente esté debidamente actualizado en todo lo necesario para que su trabajo se adecue a las nuevas innovaciones tecnológicas, especialmente para la educación no personalizada, especialmente en la tecnología de la información y la comunicación, para desarrollar adecuadamente su praxis docente y, como en el caso de la pandemia, para el trabajo remoto o el trabajo complementario con sus estudiantes). Para ello debe procurar capacitarse y poner en práctica proyectos y actividades que permitan un mejor proceso educativo basado en la reflexión, en la comprensión y en la comunicación (Bárcena, 1991).

Así es que se puede desarrollar una solución importante no solo para desarrollar habilidades específicas y pertinentes a la realidad bajo la circunstancia que se viene viviendo desde el 2020, lo que, al decir de Alvarado (2014), sería el mejor camino para obtener de forma rápida y eficiente el logro de las competencias educativas y para luchar contra el retraso educativo en que se encuentran muchos países (entre ellos el Perú); por ende, la educación a distancia se concibe como una de las mejores opciones para una buena cobertura educativa no solo en las instituciones públicas sino también en las privadas, dado que esta forma de desarrollar el proceso educativo ha generado fundadas expectativas y se ha posicionado en los criterios y doctrinas pedagógicas tanto de organismos nacionales como internacionales.

Es así como se podrá lograr una mejor calidad educativa que, según Schmelkes (2010), se establece, entre otros aspectos, por la capacidad de los profesores para proporcionar a los estudiantes capacidades suficientes para la resolución de problemas y el mejoramiento de sus aprendizajes con énfasis en la

práctica y desarrollo de valores y actitudes para su participación en el desarrollo de su comunidad.

Es más, lo antedicho no solo debe estar dirigido a una práctica docente en forma pragmática y a favor del proceso enseñanza-aprendizaje, sino que también debe proyectarse hacia la adquisición de competencias profesionales que permitan al docente integrarse mejor al actual mundo competitivo en el que la calidad de la educación, que hoy en día y más que nunca está considerada como eje fundamental para el desarrollo de su nación (Riscanevo-Espitia, 2016).

Lógicamente, el perfeccionamiento de la práctica docente, no solo redundará específicamente en la praxis cotidiana, sino también en el nivel de la calidad de la educación, porque la mejor labor de los profesores generará una mejor calidad educativa que, según Córdova (2019), esta “se mide en base al producto educativo, satisfacción del estudiante, gestión de los recursos humanos y pedagógicos y la metodología educativa.”; y es que la adquisición de más y mejores capacidades y habilidades de los profesores permitirá una mayor y mejor interacción con sus alumnos y con la comunidad educativa, así como el progreso de la sociedad en general.

Habida cuenta de estos antecedentes teóricos, en la presente investigación se tiene como variable independiente y la calidad del servicio como variable dependiente. Respecto a la práctica docente se consideró el trabajo de los profesores en el proceso desarrollado por los profesores a favor de sus estudiantes, orientando, dirigiendo, facilitando y guiando a sus alumnos para que construyan sus propios saberes mediante su interacción con el conocimiento del colectivo social y culturalmente organizado. Esta variable se operacionaliza en las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control (Córdova, 2019)

La primera de ellas está referida a la orientación de las estrategias que serán implementadas y ejecutadas en la práctica docente, considerando las formas en que estas serán materia de comunicación para darla a conocer a la comunidad educativa. La organización comprenderá la estructura para el desarrollo de las acciones referidas a la competencia y a la capacitación de los docentes, para

establecer criterios de compromiso, responsabilidad y obligación de informar; los que constituirán los indicadores de esta dimensión (Córdova, 2019).

En cuanto a la dirección, se trata de una dimensión que comprenderá indicadores significativos como son la motivación y el liderazgo que debe ejercer el docente en su trabajo en aula. El control comprende diversos criterios, procesos y herramientas de evaluación y autoevaluación; así como las estrategias de verificación para la medición de los resultados de la práctica docente (Córdova, 2019).

Senlle y Gutiérrez (2005), explican que en las instituciones encargadas de la formación profesional de los futuros docentes y en las mismas instituciones educativas en las que los profesores desarrollan su labor consideran que la práctica docente ya se ejecuta con muy buena calidad, pero no saben o no se dan por enterados sobre cuantiosas oportunidades de cambio que daría la “implantación de un sistema con el cual se mantuviera un control sobre toda la organización, una mejora continua y especialmente la satisfacción, tanto de los educandos como de la sociedad”

Con el estudio de estas dimensiones e indicadores se podrá acceder al conocimiento de la forma en que los profesores desarrollan su labor docente y así tener insumos que permitan determinar cómo se da su relación con la calidad de su desempeño en la institución seleccionada para el estudio (Senlle y Gutiérrez, 2005).

En tanto que, sobre la calidad del servicio, la información teórica no es suficientemente clara y menos concordante, según los diversos autores que la han estudiado. Así, Bürgi y Peralta (2011), manifestaban que las investigaciones, en forma mayoritaria no determinan un concepto nominal de lo que significa la calidad educativa, aunque lo tengan como tema central; ello en razón de que algunas relacionan la calidad con la equidad, la igualdad de oportunidades con la integración, la importancia de los procesos de aprendizaje con la pedagogía. En otras investigaciones se plantea a la educación de calidad como una idea deseable y se la relaciona con el concepto de integración del sistema educacional considerándolo como si fuera un todo; en tanto que otras enfatizan en la

construcción sociocultural, cumplimiento de estándares de calidad, de gestión o de adecuados ambientes educativos y condiciones favorables para el aprendizaje.

En este trabajo tuvo en cuenta el conjunto de combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia entre los componentes fundamentales del sistema educativo para obtener un alto nivel de correlación, excelencia y coherencia, gracias a la práctica docente. Para estudiar debidamente esta variable se consideró tres dimensiones: formación en valores, enseñanza contextualizada y capacidad de respuesta; para efectuar el estudio de la formación en valores se comprende el nivel de enseñanza basada en principios éticos y el nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas (Senlle y Gutiérrez, 2005).

Para la enseñanza contextualizada se analizó si los docentes enseñan con equidad y sin exclusiones, que trabajan atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes, así como los intereses y necesidades que estos tienen en relación a sus procesos de aprendizaje, y si en su práctica docente promueven la participación de la comunidad, especialmente la que tiene vinculación directa o indirecta con la institución. Finalmente, en lo referente a la capacidad de respuesta se tuvo en cuenta si los docentes demuestran capacidad para solucionar dudas y problemas de sus estudiantes, para responder a los requerimientos de la comunidad educativa y para involucrar a las familias y a la comunidad ante la problemática educativa.

Es de tenerse presente que, actualmente, en los sistemas educativos de diversos países, especialmente de los que han logrado un mejor éxito en su servicio, la base fundamental de su desarrollo ha sido y sigue siendo la permanente preocupación a favor de la implementación de estrategias de calidad en la práctica docente, dirigidas al logro de los fines de la educación, otorgándole función preponderante al desempeño de los profesores para lograrlo.

III. METODOLOGÍA

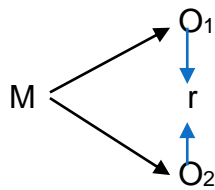
3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de tipo aplicada, con propuesta de posibles soluciones a la problemática estudiada. Se sustentó en lo expuesto por Murillo (2008), quien sostuvo que este tipo de investigación, utiliza tanto los conocimientos preexistentes como las que se han de adquirir mediante el estudio que se realiza específicamente, durante el desarrollo exploratorio como en los inferidos del resultado investigativo efectuado de forma rigurosa y sistemática. Corroboro este criterio Padrón (2006), quien manifiesto que se refiere a una clase de estudio científico que se dirige a obtener datos para la resolución de problemas que se presentan cotidianamente o para controlar situaciones que se presentan en la realidad práctica; o, como dijo Ramos, Viña y Gutiérrez (2020), para la solución de problemas específicos.

El desarrollo de este trabajo se realizó bajo el enfoque cuantitativo que, al decir de Hernández-Sampieri (2018), se ejecuta mediante una serie de procesos secuencialmente ordenados que se ejecutan para la verificación de las hipótesis delimitando el estudio a las preguntas constitutivas del problema de investigación, así como de los objetivos; y mediante la revisión de los conocimientos teóricos obtenidos de la literatura pertinente la conforme a la cual se construye el marco teórico.

El diseño de la presente investigación fue no experimental porque no intervino directamente el investigador ni se alteró el objeto de estudio; se basó en categorías y variables relativas a un contexto específico sin la intervención del investigador. “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández-Sampieri, 2018).

La presente investigación también fue transversal y correlacional porque la información se realizó en un solo período de tiempo y permitió relacionar dos o más variables en un período específico (Hernández-Sampieri, 2018). El diseño quedo graficado como se presenta a continuación:



M: Muestra

O₁: Observación de la V.1

O₂: Observación de la V.2

r: Relación entre O₁ y O₂

En consecuencia, la investigación se desarrolló en el nivel correlacional y conforme las determinaciones relativas al método hipotético-deductivo. Sobre el nivel correlacional, se ha tenido en cuenta lo precisado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los “Estudios correlacionales Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos.” En tanto que por el método hipotético-deductivo se ha procurado lograr una rigurosa verificación de las hipótesis, relacionadas con los objetivos de la investigación y con el propósito de verificar (aprobar o desaprobar) las hipótesis, teniendo como sustento una medición numérica (cuantitativa) y el respectivo análisis estadístico (Gallardo, 2017).

3.2 Variables y operacionalización

Se entiende por variables de la investigación a “las características o propiedades cualitativas o cuantitativas que presentan las unidades de análisis.” (Gallardo, 2017) y, según Sierra-Bravo (2007), se caracterizan por ser observables y susceptibles de modificación.

Práctica Docente

Conceptualmente se entiende como el rol del profesor que ejerce su función como agente que dinamiza los procesos de enseñanza-aprendizaje orientando, dirigiendo, facilitando y guiando a los estudiantes para que construyan sus propios saberes mediante su interacción con el conocimiento del colectivo social y culturalmente organizado (Fierro et al., 1999).

Definición Operativa: Se operacionalizó conforme a las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control, para acceder al conocimiento de la forma en que los profesores desarrollan su labor pedagógica y tener insumos para relacionarla con la calidad de su servicio en las IIEE del Cusco 2022 (Gather y Maulini, 2010).

Las dimensiones y sus indicadores en el presente trabajo:

Planeación: Es una dimensión que permite organizar los fines y objetivos educativos, para concretar lo que se tiene pensado hacer, así como los recursos y estrategias para ejecutar las acciones pertinentes. Según Aguilar, Conde y Hernández (2019), si la planeación se realiza en forma consciente y organizada y se implementa eficazmente en la práctica docente será una herramienta trascendental para el logro de los aprendizajes, habilidades y competencias esperados; ello es así dado que la acción de planear implica anticipar y preparar objetiva y oportunamente las actividades, estrategias y técnicas que se ejecutará para los logros especificados.

Sus indicadores: Comunicación y Estrategias

Organización: Se refiere a la estructuración del proyecto de ordenamiento para desarrollar lo planificado a favor de la institución educativa. Incluye básicamente la organización de los contenidos disciplinares, de los indicadores de logro, previendo lo relativo al afrontamiento de los factores críticos de implementación y las estrategias de evaluación. Es importante tener en cuenta esta dimensión porque en la organización se puede encontrar la raíz del fracaso de algunos docentes: “el clima y las relaciones interpersonales pueden obrar en contra del desarrollo de los profesores, al igual que un insuficiente sistema de recompensas o gratificaciones, aunque sean del tipo de participación en el ejercicio del liderazgo escolar” (Gómez, 2003).

Sus indicadores: Competencia y capacitación; Compromiso; y Responsabilidad y obligación de informar.

Dirección: Es la manera en que se ejecuta la gestión en una institución educativa respecto a los recursos, suministros, servicios y actividades. Para ello es necesario encauzar esfuerzos para lograr las metas trazadas mediante la

planificación y la organización; cualidad que permitirá promover la colaboración y la solidaridad entre docentes y estudiantes para, de esta forma, la práctica docente de realice con entusiasmo y buena disposición.

Sus indicadores: Liderazgo, Motivación.

Control: Es el proceso (previo, simultáneo o posterior) dirigido a la evaluación y a la medición de la ejecución de las actividades, para procurar la detección y previsión de posibles desviaciones y poder establecer medidas correctivas de ser necesario.

Sus indicadores: Criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación y autoevaluación; Verificación; y Medición de resultados.

Escala de medición: Ordinal.

Calidad del Servicio

Conceptualmente se la entiende como el conjunto de combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia entre los componentes fundamentales del sistema educativo para obtener un alto nivel de correlación, excelencia y coherencia (Pérez et al., 2004).

Definición Operativa: Esta variable se operacionalizó en tres dimensiones: Formación en Valores, Enseñanza Contextualizada y Capacidad de respuesta, para obtener información y relacionarla con la práctica pedagógica de los profesores en las IIEE del Cusco 2022 (Seibold, 2000).

Dimensiones e Indicadores presentes en la investigación:

Formación en Valores: Proceso educativo dirigido a la formación de una conciencia conductual para prever y realizar la actividad educativa previendo sus consecuencias, inculcando el respeto hacia las personas y al ambiente desde una perspectiva personal y proyectada hacia la comunidad.

Sus indicadores: Nivel de enseñanza basada en principios éticos, Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas

Enseñanza Contextualizada: Proceso que ejecuta el profesor procurando que los contenidos educativos se adapten adecuadamente al contexto en el que

enseña el profesor y aprenden los alumnos, especialmente en cuanto a su realidad cultural.

Sus indicadores: Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión; Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes; Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes

Capacidad de respuesta: Es la atención que presta el docente a la forma de afrontar los diversos problemas que se presentan en el trabajo de los profesores con los estudiantes, atendiendo a cada problemática en particular para aplicar las estrategias de resolución conducentes a una respuesta exitosa.

Sus indicadores: Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa; Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes; Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa: y Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), fue el universo de todos los casos que coinciden con las especificaciones planteadas para el estudio. En el presente caso se trató de 40 profesores en condición de activos de una Institución Educativa de Cusco. No se comprendió a quienes siendo docentes de la institución ocupan cargos directivos ni a quienes no tienen carga horaria para el dictado de clases.

Entre los profesores encuestados se consideró a varones y damas, que sean profesionales titulados en universidades o en institutos pedagógicos; nombrados o contratados, con residencia en la ciudad del Cusco y con más de cinco años en el servicio educativo. No ha sido requisito el que tengan maestría ni doctorado; bastó con que sean titulados como profesores.

Considerando que se trabajó con el total de la población, no fue necesario establecer una muestra, habida cuenta que Hernández-Sampieri y Mendoza

(2018), manifiestan, que se trata de un subgrupo de la población respecto de la cual se recopilará la información pertinente a la verificación de la hipótesis y al logro de los objetivos; esta muestra debe ser representativa de la población para posibilitar la generalización de los resultados; es por ello que en este trabajo no hubo necesidad de muestra ya que se consideró el total de la población conforme a las especificaciones ya detalladas.

Unidad de análisis: Considerando nuevamente la opinión de Hernández-Sampieri (2018), se tiene que la unidad de análisis precisa quiénes van a ser materia de estudio y evaluación; es decir, los docentes participantes a quienes se les aplicó el instrumento de medición. En este caso la unidad de análisis fue cada uno de los profesores que tienen carga horaria para el dictado de clases.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Monje-Álvarez (2011), preciso que la investigación es un proceso que necesita de técnicas e instrumentos para una adecuada recopilación de datos; los que se deben aplicar conforme al proyecto de investigación en el que se debe haber especificado los objetivos, las fuentes de consulta, el lugar y la forma de aplicar los instrumentos, y el consentimiento informado de las personas que constituyen la unidad de análisis.

La técnica usada en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Según Béjar (2008), la encuesta es la técnica que permite obtener información de un grupo o de una población, utilizando procedimientos estandarizados para que a las personas que constituyen la población o la muestra se le formulen las mismas preguntas establecidas en un cuestionario previamente elaborado y estandarizado.

Los cuestionarios, según Hernández-Sampieri (2018), pueden ser aplicados en diversas clases de encuestas; en este caso se ha utilizado para conocer la opinión y valoración de los profesores sobre su práctica docente en relación con la calidad del servicio educativo que brindan, con el fin de verificar cómo es que los docentes consideran que su trabajo repercute significativamente, o no, en la calidad de su servicio.

Considerando que todo instrumento debe cumplir dos condiciones: validez y confiabilidad se verificó si el cuestionario elaborado cumplía con estos dos requisitos.

Para la validez se tuvo en consideración que esta se obtiene a través del juicio de expertos los mismos que revisaron la pertinencia, claridad y relevancia de las preguntas.

La validez se midió a partir de los constructos que fueron elaborados para explicar las relaciones existentes entre las variables a partir de los indicadores de cada una de las dimensiones proyectadas, con el fin de demostrar que, efectivamente, el cuestionario evalúa dichas categorías. Para cumplir ello, el instrumento de recolección de datos ha sido validado por tres expertos que, en su dictamen, determinaron la validez de la encuesta preparada para su aplicación, como efectivamente se aplicó, conforme al procedimiento que se especifica en el numeral subsiguiente.

En cuanto a la confiabilidad, se obtuvo aplicando el Alpha de Crombach en el SPSS que midió la consistencia del instrumento. Esta se ha obtenido teniendo en cuenta que ya habían sido precisados los constructos del cuestionario y formuladas las hipótesis. Para evaluar su consistencia, el cuestionario se siguió el procedimiento diseñado en el programa SPSS en su versión 26.0.0.0, obteniéndose un Alfa de Cronbach de ,890 y ,852, conforme se demuestra a continuación:

Tabla 1*Análisis de fiabilidad de la variable práctica docente*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	22

Para el caso de los 22 ítems para la variable práctica docente se tuvo un alfa de Cronbach de 0,890 que se encontró dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna.

Tabla 2*Análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	8

Para el caso de los 8 ítems para esta variable se tuvo un alfa de Cronbach de 0,852 que se ubica en el límite de 0.7 a 0.9; por lo que se infirió que se da una consistencia interna adecuada.

Verificado el cumplimiento de las dos condiciones y habiéndose comprobado la validez y la confiabilidad del instrumento, la Ficha Técnica de cada variable, quedó constituida de la siguiente manera:

Ficha técnica de la variable práctica docente

Nombre	Cuestionario sobre práctica docente
Autora:	Enciso Poblete, Nadia
Año	2022
Lugar	Una Institución Educativa, Cusco
Objetivo	Recoger información sobre práctica docente
Dimensiones	Planeación, organización, dirección, control
Confiabilidad	0,890
Escala de medición	Ordinal tipo Likert: 5=siempre, 4=casi siempre, 3= a veces,2=casi nunca,1=nunca
Cantidad de ítems:	24 ítems
Tiempo estimado:	30 minutos

Ficha técnica de la variable Calidad de Servicio

Nombre	Cuestionario sobre práctica docente
Autora:	Enciso Poblete, Nadia
Año	2022
Lugar	Una Institución Educativa, Cusco
Objetivo	Recoger información sobre calidad de servicio
Dimensiones	Formación en valores, enseñanza contextualizada, capacidad de respuesta.
Confiabilidad	0,852
Escala de medición	Ordinal tipo Likert: 5=siempre, 4=casi siempre, 3= a veces,2=casi nunca,1=nunca
Cantidad de ítems:	8 ítems
Tiempo:	5 minutos

3.5 Procedimientos

La recolección de la información se efectuó mediante consultas bibliográficas para la recopilación del marco teórico.

Las variables no fueron manipuladas por tratarse de una investigación no experimental, en la que se analizó la realidad tal cual se presenta en la práctica docente; es decir, se midió en una situación no provocada intencionalmente.

Recopilada la información bibliográfica y analizados los fundamentos teóricos del tema, se procedió a elaborar el cuestionario que se aplicó para la encuesta; preparando una serie de preguntas que permitió medir las variables especificadas teniendo en cuenta la formulación del problema como los objetivos y las hipótesis.

Para ello se consultó diferentes cuestionarios sobre el tipo de preguntas (cerradas, abiertas, mixtas) que habían sido aplicados sobre temas similares, procediendo a seleccionar, adecuar y/o plantear las preguntas que constituyeron que respondían a los objetivos de la investigación y que podrían permitir recopilar los criterios de los docentes que permitieran la verificación de las hipótesis.

Elaborado el cuestionario, previo a su aplicación, a modo de piloto, se le sometió a consideración de ocho docentes ajenos a la institución, obteniéndose opiniones favorables. Luego se sometió el cuestionario a evaluación de expertos para comprobar si estaba elaborado correctamente y recibir las posibles sugerencias. Se logró la aprobación de tres expertos, quienes dieron su conformidad, con lo que el cuestionario quedó listo para su aplicación.

Una vez aprobado el instrumento de investigación se procedió a la coordinación necesaria con la autoridad institucional (director de la Institución seleccionada), con el fin de lograr la autorización y los apoyos necesarios. Concedida la autorización se coordinó con los mismos docentes en una hora específica de reunión, la cual fue convocada por el director y se acordó la forma y el horario en que se podía aplicar la encuesta a los docentes; de esta forma se obtuvo el consentimiento informado de los profesores y su compromiso de responder conforme a la realidad; es así que se elaboró el listado con el respectivo cronograma.

Ya el día acordado y conforme a la lista y el cronograma establecido, en la misma institución educativa se ha entregado el cuestionario a los docentes en documento impreso, en hoja bond A4, para que lo desarrolle en el ambiente destinado para los profesores. No se le fijó tiempo específico, pero se le recomendó que lo desarrollaran a la brevedad posible y, de serles posible, en ese mismo momento.

El desarrollo de la encuesta se ejecutó conforme al listado elaborado y en la sala de profesores, bajo la atenta mirada de la responsable de la investigación y el apoyo de la autoridad de la Institución. Cada profesor escribió sus respuestas en el mismo documento que se le entregó y ocuparon un tiempo aproximado de cuarenta minutos para entregar sus respuestas. Algunos solicitaron hacerlo en sus casas y se comprometieron a remitir sus respuestas por WhatsApp, como efectivamente lo hicieron.

3.6 Análisis de datos

Aplicado el instrumento de investigación, las respuestas fueron tabuladas utilizando el software de Excel, y culminado este procedimiento, los datos fueron procesados mediante la aplicación del SPSS, en cuanto a discusión de resultados y proyección de conclusiones se trabajó con la estadística inferencial.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo se desarrolló respetando los principios de una conducta ética garantizando que la información veraz y auténtica; así como la validez de los resultados y la originalidad del informe final, efectuados sin incurrir en plagios, en manipulación de los resultados, ni en reproducción de textos sin las respectivas citas y/o referencias bibliográficas. Asimismo, se solicitó las autorizaciones necesarias y se mantuvo la reserva en cuanto a los docentes que serán encuestados y respecto a la institución educativa en la que laboran, además, se ha desarrollado cumpliendo los parámetros y normas establecidas por la Universidad, así como las normas APA 2017.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Práctica docente vs calidad de servicio

Tabla 3

Contingencia de las variables práctica docente y calidad de servicio

			Calidad del Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Práctica Docente	Inadecuado	Recuento	7	2	5	14
			17,5%	5,0%	12,5%	35,0%
	Adecuado	Recuento	6	10	2	18
			15,0%	25,0%	5,0%	45,0%
	Muy adecuado	Recuento	1	5	2	8
			2,5%	12,5%	5,0%	20,0%
TOTAL		Recuento	14	17	9	40
			35,0%	42,5%	22,5%	100,0%

En esta tabla se observó cómo los docentes de la institución educativa valoran con un nivel del 17,5% como inadecuada su práctica docente, en tanto que la calidad del servicio en la institución quedó en nivel malo, el 25% estimaron adecuada la práctica docente y regular la calidad de servicio, el 5% consideraron una muy adecuada práctica docente y buena calidad de servicio.

Según las respuestas de los encuestados y los niveles predominantes, se observó que una adecuada práctica docente permite una buena calidad de servicio, una inadecuada práctica docente genera una mala calidad de servicio.

Planeación vs calidad de servicio

Tabla 4

Contingencia de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio

			Calidad del Servicio			
			Malo	Regular	Bueno	
Planeación	Inadecuado	Recuento	8	3	5	16
			20,0%	7,5%	12,5%	40,0%
	Adecuado	Recuento	2	9	1	12
			5,0%	22,5%	2,5%	30,0%
	Muy adecuado	Recuento	4	5	3	12
			10,0%	12,5%	7,5%	30,0%
TOTAL		Recuento	14	17	9	40
			35,0%	42,5%	22,5%	100,0%

En esta tabla se demostró que los docentes valoran con un nivel del 20,0% como inadecuada la planeación de la práctica docente, a su vez a la calidad del servicio se la valora en un nivel malo, el 22,5% consideraron adecuada la planeación y regular la calidad de servicio, mientras que el 7,5% consideraron muy adecuada la planeación y buena la calidad de servicio.

La interpretación de los datos demuestra que los niveles predominantes fueron: La adecuada planeación de la práctica docente y regular calidad de servicio; una inadecuada planeación de la práctica docente genera una mala calidad del servicio y finalmente una muy adecuada planeación de la práctica docente permite una regular calidad del servicio.

Organización vs calidad de servicio

Tabla 5

Contingencia de la dimensión organización y la variable calidad de servicio

			Calidad del Servicio			
			Malo	Regular	Bueno	
Organización	Inadecuado	Recuento	9	4	2	15
			22,5%	10,0%	5,0%	37,5%
	Adecuado	Recuento	4	11	4	19
			10,0%	27,5%	10,0%	47,5%
	Muy adecuado	Recuento	1	2	3	6
			2,5%	5,0%	7,5%	15,0%
	TOTAL	Recuento	14	17	9	40
			35,0%	42,5%	22,5%	100,0%

Según la información de esta tabla, los docentes valoraron en el nivel del 22,5% como inadecuada a la organización de la práctica docente, y a la calidad de servicio en el nivel malo; en tanto que un 27,5% las consideró como adecuada y regular; y tan solo un 7,5% las consideró muy adecuada y buena respectivamente.

Interpretando los resultados, los niveles más resaltantes fueron: una adecuada organización de la práctica docente permite una regular calidad del servicio; así como que una inadecuada organización de tal práctica genera una mala calidad del servicio y finalmente una adecuada organización de la práctica docente contribuye a una mala calidad de servicio.

Dirección vs calidad de servicio

Tabla 6

Contingencia de la dimensión dirección y variable calidad de servicio

			Calidad del Servicio			
			Malo	Regular	Bueno	
Dirección	Inadecuado	Recuento	5	7	6	18
			12,5%	17,5%	15,0%	45,0%
	Adecuado	Recuento	5	5	0	10
			12,5%	12,5%	0,0%	25,0%
	Muy adecuado	Recuento	4	5	3	12
			10,0%	12,5%	7,5%	30,0%
TOTAL		Recuento	14	17	9	40
			35,0%	42,5%	22,5%	100,0%

En la tabla se demuestró que los docentes de una institución educativa valoraron con un nivel del 12,5% como inadecuada dirección de la práctica docente, a su vez a la calidad de servicio en la institución en un nivel malo, el 12,5% consideraron como adecuado y regular, mientras que el 7,5% calificaron como muy adecuado y bueno.

En la tabla se apreció que los docentes valoraron como inadecuada dirección de la práctica docente, con un nivel del 12,5%; en tanto que la calidad del servicio en nivel malo; el 12,5% las consideró como adecuada y regular, respectivamente; mientras que el 7,5% las calificaron como muy adecuada y buena.

Es así que se interpretó que los niveles más predominantes fueron: a una inadecuada dirección de la práctica docente corresponde una regular calidad de servicio; que una inadecuada dirección de dicha práctica genera una buena calidad del servicio; y finalmente una adecuada dirección de la práctica docente permite una adecuada calidad del servicio.

Control vs calidad de servicio

Tabla 7

Contingencia de la dimensión control y la variable calidad de servicio

			Calidad del Servicio			
			Inadecuado	Adecuado	Muy adecuado	
Control	Inadecuado	Recuento	10	2	4	16
			25,0%	5,0%	10,0%	40,0%
	Adecuado	Recuento	4	10	3	17
			10,0%	25,0%	7,5%	42,5%
	Muy adecuado	Recuento	0	5	2	7
			0,0%	12,5%	5,0%	17,5%
TOTAL		Recuento	14	17	9	40
			35,0%	42,5%	22,5%	100,0%

Los datos mostrados en esta tabla demostraron que los profesores valoraron el inadecuado control de la práctica en un nivel del 25,0%; pero a la calidad de servicio la valoraron en nivel malo; también un 25,0% las consideró adecuada y regular; en tanto que solo el 5,0% las consideró como muy adecuada y buena respectivamente.

Según los niveles predominantes, el adecuado control de la práctica genera una regular calidad del servicio y, en la misma proporción, planteó que el inadecuado control genera una mala calidad del servicio; finalmente un muy adecuado control de la práctica docente permite una regular calidad del servicio.

Estadística inferencial

La estadística inferencial nos ayudó a procesar los datos y descartar o aceptar las hipótesis ya sea la nula o la alterna, esta se midió el grado de significancia entre las variables y está representado por el valor de p, si este valor es menor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna, y si es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula, a la vez la significancia indica que hay un 95 % de confianza con un error de 5%.

Para poder correlacionar las variables necesitamos conocer si las variables son paramétricas o no, por ello utilizamos el análisis de normalidad de Shapiro wilk y a la vez esta nos indicó usar la relación Rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de la normalidad de la práctica docente y la calidad de servicio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Práctica Docente	,925	40	,012
Calidad del Servicio	,905	40	,003

En esta prueba se utilizó, la prueba de Shapiro-Wilk, pues la muestra es menor a 50, el nivel de significancia es 0,012 para la práctica docente y 0,003 para la calidad de servicio, siendo menor que 0,05, por tanto, son no paramétricos, lo que implica que se determinó el coeficiente de Rho Spearman para la correlación.

Hipótesis general

Ho= No existe relación significativa entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Ha=Existe relación significativa entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Si p- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 9

Correlación de las variables práctica docente y calidad de servicio

			Práctica Docente	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Práctica Docente	Correlación de Spearman	1,000	,222
		Sig. (bilateral)	.	,169
		N	40	40
	Calidad del Servicio	Correlación de Spearman	,222	1,000
		Sig. (bilateral)	,169	.
		N	40	40

El p valor fue de 0,169 para ambas variables siendo mayor a 0,05, considerando la regla de decisión, no se corroboró la Hipótesis; asimismo, la prueba Rho de Spearman implicó que, a un nivel de confianza del 95%, el valor de significancia obtenido ha sido de 0,169 mayor que 0,05 ($p\text{-valor} = 0,169 > 0,05$); por ende, los resultados demostraron que no hay una relación significativa entre la práctica docente y la calidad del servicio en la institución educativa Cusco, 2022. Por lo que resultó necesario ampliar el universo de estudio para comprobar si este resultado se corrobora con una población de mayor envergadura.

Tabla 10*Prueba de la normalidad de la planeación y la calidad de servicio*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	,877	40	,000
Calidad del Servicio	,905	40	,003

Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, considerando que los datos de la muestra tienen un grado de libertad (gl) de 40, menor que 50 como exige el supuesto para esta prueba. Después de aplicar la prueba de normalidad se obtuvo un nivel de significancia (Sig.) para planeación de 0,000, (menor que 0,05), y para la variable de calidad: 0,003, también menor que 0,05; por ende, no se demuestró una distribución normal (no paramétricos). Conforme a esta realidad es que se aplicó el coeficiente de Spearman para determinar la correlación.

Hipótesis específica 1

Ho= No existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Ha=Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Si p- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 11

Correlación de la dimensión planeación y la calidad de servicio

		Planeación	Calidad del Servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Planeación	Sig. (bilateral)	,767
		N	40
		Coeficiente de correlación	-,048
	Calidad del Servicio	Sig. (bilateral)	,767
		N	40

En este caso, el p valor es 0,767 respecto a las dos variables; resultado mayor a 0,05, por lo que, en función de la regla de decisión, la hipótesis quedo rechazada; por lo que se determinó la no existencia de una correlación entre la planeación de la práctica docente y la calidad de servicio. Esto se corrobora con la Rho de Spearman, ya que considerado el nivel de confianza en 95%, el valor de significancia obtenido fue de 0,767 mayor que 0,05 ($p\text{-valor} = 0,767 > 0,05$); así es que, a la luz de los datos y del respectivo contraste de hipótesis, se afirmó que no existe evidencia suficiente para aprobar la hipótesis; es decir, los resultados determinaron que no existe relación significativa entre la planeación de la práctica docente y la calidad de servicio en la institución educativa Cusco, 2022.

Tabla 12*Prueba de la normalidad de la organización y la calidad de servicio*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Organización	,903	40	,002
Calidad del Servicio	,905	40	,003

Para la normalidad se usó la prueba de Shapiro-Wilk, considerando que los datos de la muestra tienen un grado de libertad (gl) de 40, menor que 50. El nivel de significancia (Sig.) para organización fue 0,002, menor que 0,05, y para la variable dependiente: 0,003 también menor que 0,05; de allí que, no se presentó una distribución normal (son no paramétricos); por lo que se aplicó coeficiente de Rho Spearman.

Hipótesis específica 2

Ho= No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Ha=Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Si p- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 8

Correlación de la dimensión organización y la calidad de servicio

			Organización	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,264
		Sig. (bilateral)	.	,100
		N	40	40
	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,264	1,000
		Sig. (bilateral)	,100	.
		N	40	40

El p valor es 0,100 (mayor a 0,05) para ambas variables, por lo que, conforme a la regla de decisión, la hipótesis fue rechazada; lo que se corroboró con la Rho de Spearman que, a un nivel de confianza del 95%, para las dimensiones y variables en estudio registró una significancia de 0,100 mayor que 0,05 (p-valor = 0,100 > 0,05).

Tabla 14*Prueba de la normalidad de la dirección y la calidad de servicio*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dirección	,878	40	,000
Calidad del Servicio	,905	40	,003

Según esta prueba se usó Shapiro-Wilk, considerando que los datos de la muestra tienen un grado de libertad (gl) menor que 50, (gl de 40). Asimismo, el nivel de significancia (Sig.) para la planeación es de 0,000, (menor que 0,05), y para la variable dependiente es igual a 0,003 (menor que 0,05); por ende, para ambas variables los datos no tuvieron una distribución normal (son no paramétricos); por lo que se aplicó el coeficiente de Spearman.

Hipótesis específica 3

Ho= No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Ha=Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Si p- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla15

Correlación de la dimensión dirección y la calidad de servicio

		Dirección	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,799
	N	40	
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,042
		Sig. (bilateral)	,799
	N	40	

El p valor es 0,799 para ambas variables (mayor a 0,05), por lo que la regla de decisión permitió el rechazo de la hipótesis; infiriéndose la inexistencia de correlación entre variables. Lo que se corrobora con la Rho de Spearman que registró un nivel de significancia de 0,799 mayor que 0,05 (p-valor = 0,799 > 0,05), lo que represento la no aceptación de la hipótesis.

Tabla 16*Prueba de la normalidad del control y la calidad de servicio*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control	,935	40	,023
Calidad del Servicio	,905	40	,003

En esta prueba se usó Shapiro-Wilk, considerando que los datos de la muestra tienen un grado de libertad (gl) menor que 50, (gl 40). El nivel de significancia de la dimensión control fue de 0,023, (menor que 0,05), y para la variable dependiente: 0,003 (menor que 0,05); de allí que para ambas variables no se presentó una distribución normal (son no paramétricos); por lo que se trabajó con el coeficiente de Rho de Spearman.

Hipótesis específica 4

Ho= No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Ha=Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

Si p- valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula (Ho)

Si p- valor < 0.05 se acepta la hipótesis alterna (Ha)

Tabla 17

Correlación de la dimensión control y la calidad de servicio

		Control	Calidad del Servicio
Control	Coeficiente de correlación	1,000	,368*
	Sig. (bilateral)	.	,019
	N	40	40
Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,368*	1,000
	Sig. (bilateral)	,019	.
	N	40	40

El p valor es 0,019 para las dos variables, siendo menor a 0,05; por lo que, según la regla de decisión, la hipótesis quedo aceptada, verificándose una correlación positiva media ($r_s = 0,368$). Asimismo, la rho de Spearman, dio un nivel de significancia de 0,019 menor que 0,05 (p-valor = 0,019 < 0,05); lo que proporcionó evidencias suficientes para aprobar la hipótesis. Esto quiere decir que cuanto más control se realice sobre la práctica docente se obtendrán mejores resultados en la calidad de servicio. Lo que se corroboró con el 37.5% de los docentes que consideró adecuado o muy adecuado el control de la práctica docente, y adecuado el nivel de la calidad del servicio. Por lo tanto, se determinó que sí existe significativa y positiva relación entre control y calidad de servicio en la institución.

V.DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Por lo general se tiene entendido que la calidad del servicio educativo depende fundamentalmente de las capacidades de los docentes, pues se parte del supuesto de que, si un profesor se encuentra debidamente preparado para el ejercicio de sus funciones, ello debe repercutir en una mejor enseñanza y, por lo tanto, en mejores logros de aprendizaje y una mejor calidad del servicio educativo.

Tan es así que, por ejemplo, Martínez Ortiz (2020), en su investigación sobre concepciones docentes y la calidad de la enseñanza en la universidad, concluyó en que una factor de la calidad educativa radica en las capacidades y habilidades positivas de los profesores sobre los contenidos; criterio que en este trabajo no se comparte íntegramente pues el servicio educativo no consiste solo en dominio de contenidos sino en una formación profesional integral; si bien es cierto dicho autor sostiene que el dominio aludido permite que el profesor ofrezca su servicio siendo coherente entre su práctica docente y los objetivos que se formuló en su programación curricular, considerando que con ello se facilitaría no solo su trabajo sino fundamentalmente la calidad de los aprendizajes, no deja de ser cierto que no solo es el conocimiento lo que contribuye significativamente con la formación del estudiante, sino que, además, debe prestarse atención a su integralidad, comprendiendo habilidades, destrezas, capacidades para desarrollarse en cualquier contexto y, sobre todo, su formación e valores y en construcción de ciudadanía, a efectos de que pueda desenvolverse positivamente en la sociedad y no caer en los graves errores en que actualmente se incurre, como ser los relativos a la corrupción y a la delincuencia.

Como se ha afirmado, Martínez (2020) considera que la calidad educativa radica básicamente en los contenidos; criterio con el que se discrepa pues no la calidad educativa no debe medirse o entenderse solo en el ámbito de los contenidos, pues ello implicaría reducirla solo al nivel instructivo; el docente debe estar capacitado para promover y contribuir a la formación integral de los estudiante; por ende, debe tener las capacidades y habilidades suficientes para lograr las competencias conforme están programadas en el Currículo Nacional.

Sobre la formación integral, varios de los autores estudiados para este trabajo como ser Schmelkes, S. (2010) que, en su obra *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*, explica la importancia de la formación integral de los estudiantes. Similar posición plantean Cabarcas y Contreras (2019) en su tesis de maestría titulada *Evaluación del Desempeño Docente y su relación con las dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en instituciones públicas del Distrito de Barranquilla*, quienes en sus conclusiones refieren que la evaluación de la práctica docente requiere de reflexión y articulación del apoyo de todos la comunidad educativa que no solo esté referido a rubros que por sí solos no impactan significativamente en la calidad de la enseñanza sino que, además, se dirijan hacia procesos de formación integral de los estudiantes.

En este trabajo se coincide con las ideas de estos autores (Schmelkes, Cabarcas y Contreras) pues dirigen su atención a la formación integral de los estudiantes, para lo cual, lógicamente deben tener las capacidades suficientes para desarrollar y dirigir su práctica docente hacia este tipo de formación, incluso para promover y fomentar el apoyo de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Es de mayúscula significación en cuanto a la formación en valores la Tesis doctoral de Sánchez Núñez (2006) quien cifra atención en los valores sociales como ser la interacción, la riqueza cultural, la comunicación, la participación, la tolerancia, la solidaridad, etc.; así como a valores éticos y no éticos, religiosos, afectivos, ambientales y de desarrollo individual. Se coincide con el autor pues para que haya calidad del servicio educativo, necesariamente la práctica docente debe incluir la formación en valores sociales como los especificados, dado que estos deben formar parte de una educación integral de los estudiantes.

Bajo similar criterio Obispo Calixtro (2017) manifestó que la calidad educativa implica una formación integral del estudiante en diferentes dimensiones y precisó que también debe estar orientada hacia la satisfacción de las necesidades de los alumnos. También se coincide con la opinión de este autor pues la idea sustancial de la práctica docente, como ya tantas veces se ha insistido, debe dirigirse fundamentalmente hacia la formación integral de los alumnos; así y solo así, se logrará que la calidad del servicio educativo.

No obstante, también es de considerarse lo que manifestó Tapia Flores (2022) sobre estrategias didácticas relacionadas con competencias digitales de profesores en su enseñanza mediante el trabajo remoto, dado que, en los tiempos de pandemia, su criterio ha logrado una significativa relevancia; más cuando concluye en que ambos elementos inciden en el trabajo remoto de los docentes, especialmente en las prácticas de enseñanza. Coinciden con este criterio Baca Choque (2021) quien en su tesis de grado se refirió justamente a las competencias digitales relacionándolas con el desempeño docente en una institución educativa de esta ciudad; y Benites Guevara (2021), también con su tesis doctoral titulada Las competencias digitales en el desempeño docente en la Educación Básica Regular. Revisión Sistemática; en la cual expresa la necesidad urgente de que, para ello, los profesores también deben estar formados integralmente pues así podrá garantizarse una educación de calidad incluyendo las competencias digitales mencionadas.

También se coincide con las opiniones de estos autores, especialmente en razón de la urgente necesidad derivada de la pandemia del Coronavirus que obligó a la virtualidad de la práctica docente y a una baja en la calidad del servicio.

Teniendo en cuenta los contenidos del marco teórico y de los criterios referidos en los párrafos precedentes, se elaboró el instrumento de investigación en función del Objetivo General; este fue: “Determinar la relación entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022”. Los resultados no han permitido determinar que esto sea así; pues, según la opinión de los profesores encuestados, se ha demostrado que entre ambas variables no se da una relación significativa; así se ha comprobado con el coeficiente de Spearman que, a un nivel de confianza del 95%, el valor de significancia obtenido ha sido de 0,169 mayor que 0,05 ($p\text{-valor} = 0,169 > 0,05$); de allí que, considerando la regla de decisión, la Hipótesis General de la investigación no ha quedado confirmada, pese a que los profesores determinaron como adecuada la práctica docente al igual que la calidad del servicio; resultado que, interpretado conjuntamente con la opinión de los profesores que consideraron una muy adecuada práctica docente relacionándola con una adecuada calidad de servicio se corrobora una cierta contradicción con los resultados especificados sobre la relación práctica docente y

calidad del servicio; más aún que un porcentaje bastante menor consideró adecuada la práctica docente pero inadecuada la calidad de servicio.

Estos resultados se condicen considerablemente con lo que manifiesta Riscanevo-Espitia, (2016) en el sentido de que una práctica docente en forma pragmática y a favor del proceso dirigido al logro de los aprendizajes, debe proyectarse hacia la calidad de la educación entendida como una de las estrategias más trascendentales para gestionar los necesarios cambios que permitan el cumplimiento de los objetivos encaminados a un desarrollo con sostenibilidad.

Concepción que se comparte plenamente pues a eso apunta la calidad del servicio educativo; ya que se dirige a que los estudiantes obtengan logros de aprendizaje significativos; es decir, que le sean útiles y pertinentes para su participación social y su contribución con el desarrollo.

Criterio que también comparten Álvarez, Silió y Fernández (2012), quienes expresan que un principio fundamental es la interrelación que debe existir entre la institución, el trabajo docente en aula y la proyección de las competencias de los estudiantes para que contribuyan con el desarrollo sostenible de la nación; más aún si se tiene en cuenta que se suele olvidar la importancia de factores como la dirección y el liderazgo, que son trascendentales para dicho fin y que deben ser complementados con la organización diaria del proceso de enseñanza que realiza el profesor.

Finalmente, si bien los resultados presentados determinan una significativa relación entre práctica docente y la calidad del servicio, también es de considerarse que en las pruebas de contingencia se determina una posición contraria, pues los datos informan que una adecuada práctica docente sí genera una adecuada calidad del servicio educativo en su institución, en opinión de la autora de esta investigación, el contraste de las respuestas dadas por los docentes en cuanto a la relación entre las dos variables, exige considerar que hay necesidad de ampliar el universo de estudio para verificar un resultado más coherente; lo que no obsta para que se estime necesario mejorar la práctica docente; y una constante capacitación y evaluación de las capacidades de los profesores para obtener cada vez mejores resultados en la calidad del mencionado servicio.

VI.CONCLUSIONES

PRIMERA:

Respecto al objetivo general, y su respectiva hipótesis, los resultados obtenidos mediante el contraste de hipótesis, demuestran que no hay una relación significativa entre la práctica docente y la calidad del servicio en la institución educativa Cusco; dado que la prueba rho de Spearman, a un nivel de confianza del 95%, demuestra un valor no significancia; por ende, no se dispone de evidencia suficiente para aprobar la hipótesis

SEGUNDA:

En relación con el primer objetivo específico y la hipótesis específica sobre la relación entre la planeación y la calidad de servicio, a la luz de los datos y del respectivo contraste de hipótesis, se puede afirmar que no existe evidencia suficiente para aprobar la hipótesis; es decir, los resultados determinan que no existe relación significativa entre la planeación de la práctica docente y la calidad de servicio en la institución educativa Cusco, 2022, ya que para la rho de Spearman, a un nivel de confianza del 95%, el valor fue no significativo, por lo que no se acepta la hipótesis planteada.

TERCERA:

Siendo que el segundo objetivo específico fue: Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022, a partir de los datos y después de haber obtenido los respectivos resultados del contraste de hipótesis, se puede aseverar que no existe evidencia suficiente para aprobar la hipótesis; por lo tanto, no existe relación significativa entre la organización de la práctica docente y la calidad de servicio en la institución educativa Cusco, 2022. Esto es así, dado que la rho de Spearman, a un nivel de confianza del 95%, para las dimensiones y variables en estudio registró un valor no significativo, lo que se tradujo en el rechazo de la hipótesis planteada.

CUARTA:

En cuanto a la relación entre la dirección y la calidad de servicio, la hipótesis específica, los datos obtenidos y el respectivo contraste de hipótesis, no permitieron evidenciar de forma adecuada la validación de la hipótesis planteada;

es decir que no existe relación significativa entre la dirección de la práctica docente y la calidad de servicio en la institución educativa Cusco, 2022. Para esta determinación se ha tomado en cuenta que, con un nivel de confianza del 95%, la rho de Spearman registró valor no significativo, lo que representa la no aceptación de la hipótesis. Datos que se corroboran con las respuestas de los profesores que consideraron que, ante una inadecuada dirección de la práctica docente no necesariamente se genera una inadecuada calidad del servicio, pues esta última sí puede tener un nivel adecuado.

QUINTA:

La relación entre el control y la calidad de servicio sí tiene un nivel significativo en la institución educativa. En los resultados se estableció una rho de Spearman con un valor significativo lo que proporcionó evidencias suficientes para aprobar la hipótesis; es por eso que se concluye que existe evidencia suficiente para determinar una relación significativa entre el control de la práctica docente y la calidad del servicio. Además, considerando el coeficiente de correlación obtenido que fue de 0,368 se corrobora que existe una correlación positiva media.

VII.RECOMENDACIONES

PRIMERA:

El director de la Institución, coordinando con los especialistas de la UGEL, podría proyectar y promover la efectivización de más y mejores niveles de capacitación para procurar que haya una relación significativa entre práctica docente y calidad del servicio.

SEGUNDA:

Los miembros de la comunidad educativa deben concatenar esfuerzos para promover acciones para que la práctica docente se oriente a mejorar la planificación de los subprocesos componentes de su trabajo como elemento generador de una mejor calidad de servicio.

TERCERA:

El director de la institución debe coordinar con los profesores para mejorar la organización de la práctica docente, relacionándola objetivamente con la necesidad de mejorar la calidad del servicio educativo que se brinda en la institución educativa en la que desarrollan su labor.

CUARTA:

La dirección de la práctica docente resulta eminentemente necesaria, por lo que las coordinaciones entre especialistas de la UGEL y la Dirección del plantel debe ser permanente y progresiva para que los profesores tomen mayor responsabilidad, eficiencia y eficacia en su trabajo.

QUINTA:

Considerando que el control de la práctica docente ha determinado que hay una relación significativamente positiva, sería conveniente promover su continuidad, en coordinación entre los responsables del control de la referida práctica docente a efectos de mejorar los niveles de la calidad educativa en la institución.

REFERENCIAS

- Acuña Gamboa, L. y Pons Bonals, L. (2018). La calidad de la educación básica: significados desde la práctica docente. *Revista Científico Pedagógica Atenas*. Vol. 1 Número 41 enero – marzo 2018. pp. 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/4780/478055151001/html/>
- Aguilar, M., Conde, C. y Hernández, M. (2019). Planeación Didáctica y Práctica Docente de Calidad para Potenciar y Favorecer el Desarrollo de los Aprendizajes Clave en los Alumnos de Educación Primaria. *Congreso Nacional de Investigación sobre Educación Normal*. <http://www.conisen.mx/memorias2019/memorias/2/P504.pdf>
- Alvarado, M. (2014). Retroalimentación en Educación en Línea: Una Estrategia para la Construcción del Conocimiento. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*. V. 17: 2, 2014, pp 59-73. DOI: <https://doi.org/10.5944/ried.17.2.12678>
- Álvarez, C. (2011). *La relación teoría-práctica en la enseñanza y el desarrollo profesional docente. Un estudio de caso en Educación Primaria*. [Tesis doctoral, Universidad de Oviedo]. Repositorio Institucional <http://hdl.handle.net/10803/32139>
- Álvarez, C., Silió Sáiz, G. y Fernández Díaz, E. (2012) Planificación, colaboración, innovación: tres claves para conseguir una buena práctica docente universitaria. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*. Vol.10 (1), Enero-Abril 2012, 415-430. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-PlanificacionColaboracionInnovacion-4020568.pdf>
- Alvites-Huamaní, C. (2021). Estrés docente y factores psicosociales en docentes de Latinoamérica, Norteamérica y Europa. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 141-178. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.393>
- Baca Choque (2021). *Competencias digitales y el desempeño docente en la institución educativa Miguel Grau Seminario del Cusco, 2020* [tesis para grado de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56198>

- Bárcena, F. (1991). Teoría de la educación y conocimiento práctico. Sobre la racionalidad práctica de la acción educativa. *Revista Complutense de Educación*, 2, pp. 221-243.
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/129424>
- Bates, A. (1999). *La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*.
<http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/nfoedu/modulos/modulo2/material2a.pdf>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Ediciones Shalom
https://www.academia.edu/28294782/Libro_metodologia_investigacion_Behar_1
- Benites Guevara, J. (2021). *Las competencias digitales en el desempeño docente en la Educación Básica Regular. Revisión Sistemática*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86130>
- Bocanegra Otiniano, A.F. (2022). *TIC'S y el desempeño docente en tiempos de pandemia en una universidad privada de Trujillo, 2021*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86017>
- Bürgi, J. y Peralta, M. (2011). El Concepto de Calidad Educativa en las Investigaciones sobre Educación en Chile (2000 - 2008). *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Vol. 9, Núm. 3, 2011, pp. 72-93. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55119880005>
- Cabanillas Alvarado (2004). *Influencia de la enseñanza directa en el mejoramiento de la comprensión lectora de los estudiantes de la facultad de Ciencias de la Educación de la UNSCH*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/2371>
- Cabarcas Cassiani, D. y Contreras Mosquera, Y. (2019). *Evaluación del Desempeño Docente y su relación con las dimensiones del Índice Sintético de Calidad Educativa en instituciones públicas del Distrito de Barranquilla*.

[Tesis de maestría, Universidad de la Costa]. Repositorio Cuc
<http://hdl.handle.net/11323/5174>

Cabero, J. (2007). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. McGraw-Hill.
<https://doi.org/10.18175/vys5.1.2014.03>

CEPAL-UNESCO (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19.
Repositorio Digital de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <http://hdl.handle.net/11362/45904>

Chávez Loya, H. (2008). Los modelos pedagógicos en la formación de profesores.
Revista Iberoamericana de Educación, (46).
<http://www.rieoei.org/deloslectores/2370Loya.pdf>.

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U_C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

García, L. (2011). Perspectivas teóricas de la educación a distancia y virtual.
Revista española de pedagogía. N° 249, Mayo-Agosto. Pp. 255-271.
<https://revistadepedagogia.org/wp-content/uploads/2011/05/249-04.pdf>

García-Olalla, A., Villa Sánchez, A., Aláez, M. y Romero-Yesa, S. (2022). Aplicación y resultados de un sistema para evaluar la calidad de la docencia universitaria en una década de experimentación. *Revista de Investigación Educativa*. 40(1), pp. 51-68. <http://dx.doi.org/10.6018/rie.401221>

Gather, M. y Maulini, O. (2010). *La organización del trabajo escolar: Una oportunidad para repensar la escuela*. Editorial Grao.
[https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=Zi8h0K97KjAC&oi=fnd&pg=PA67&dq=Gather,+M.+y+Maulini,+O.+\(2010\).](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=Zi8h0K97KjAC&oi=fnd&pg=PA67&dq=Gather,+M.+y+Maulini,+O.+(2010).)

- Gil Ojeda, Y. (2010). *Calidad y Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado*. [Tesis de doctorado, Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/10630/4617>
- González Guerrero, K. y Esteban Ojeda, C. (2013). Caracterización de modelos pedagógicos en formación e-learning. *Revista Virtual*, 39: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/viewFile/422/864>
- Gómez, M. (2003). *Variables de Éxito en la Formación del Profesorado*. [Tesis de doctorado, Universidad de Extremadura]. Repositorio Cuc https://dehesa.unex.es:8443/bitstream/10662/513/1/TDUEX_8477236518.pdf
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández Maldonado, E., Rojas Guevara, J., y Gallo Vargas, R. (2019). La práctica docente y su evaluación: estrategia para la mejora continua en los procesos de acreditación en alta calidad. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*. 10 (1), 79-92. [doi: 10.19053/20278306.v10.n1.2019.10013](https://doi.org/10.19053/20278306.v10.n1.2019.10013)
- Lomba Portela, L. (2019). *Análisis de las dificultades para la implementación de proyectos de innovación educativa: de la cultura de la queja a la cultura de la transformación*. [Tesis doctoral, Universidad de Vigo]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/11093/1260>
- Martínez Ortiz, M. F. (2020). *Concepciones Docentes sobre Calidad de la Enseñanza Universitaria*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia]. Repositorio Institucional *Digitum*. <http://hdl.handle.net/10201/99849>
- Mendoza Ripaz, R. L. (2022). *Programa Gestión del Conocimiento en el desempeño docente de una institución educativa de Comas – 2021*. [Tesis de titulación, Universidad César Vallejo de Piura]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86169>

- Monje-Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. <https://goo.gl/lyYzxJ>
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. <https://www.monografias.com/trabajos15/invest-cientifica/invest-cientifica>
- Obispo Calixtro, R. (2017). *Práctica docente y calidad educativa en las instituciones educativas de la Red 8, UGEL 15 – Huarochirí, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Piura]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8406>
- Ordóñez Rosales, P. (2013). El Derecho a la Educación Intercultural Bilingüe (EIB) de las Comunidades Nativas del Perú. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4806>
- Ortegón, E. (2008) Guía sobre diseño y gestión de la política pública. *Organización del Convenio Andrés Bello, Colciencias, Instituto de Estudios Latinoamericanos*. 332 p. – II. – (Serie ciencia y tecnología; No. 168) <http://cpps.dyndns.info/cpps-docs-web/secgen/2015/pol-oceanica-regional/Doc%2011.Guia%20sobre%20gestion%20y%20diseno%20de%20a%20politica%20publica.pdf>
- Padrón, J. (2006). *Investigar, reflexionar y actuar en la práctica docente*. <http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm>
- Ramos, R., Viña, M. y Gutiérrez F. (2020). Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. *OFIL-ILAPHAR vol.30 no.2 Madrid abr./jun. 2020. Epub 15-Mar-2021*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000200093

- Ramos, R., Viña, M. y Gutiérrez F. (2020). Investigación aplicada en tiempos de COVID-19. *OFIL-ILAPHAR vol.30 no.2 Madrid abr./jun. 2020. Epub 15-Mar-2021.* https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000200093
- Reimers, F. y Schleicher, A. (2020). Un marco para guiar una respuesta educativa a la pandemia del 2020 del COVID-19. *Enseña Perú, 62. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI).* <https://fe.ccoo.es/30b7657046638d44d2a86dcc6a602045000063>
- Riscanevo-Espitia, L. (2016). La teoría de la práctica social del aprendizaje en la formación de profesores de matemáticas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación. 7 (1), pp. 93-110.* <https://doi.org/10.19053/20278306.v7.n1.2016.5635>.
- Rondoy Culqui, P. (2020). *Planificación Curricular y el Proceso de Enseñanza en los Docentes de la I.E.E 15513 Talara, 2020.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo de Piura]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59941>
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de investigación.* Editorial Prentice Hall. <file:///C:/Users/frevi/Downloads/M%C3%A9todos-de-investigacion.pdf>
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas.* Editorial Acude. <https://www.ciudadguadalupe.gob.mx/trans2/Bibliografias/Mejora%20profesional%20para%20asegurar%20la%20calidad%20Educativa/7.-bam-hacia-mejor-calidad-escuelas-schmelkes.pdf>
- Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación. N° 23, mayo-agosto 2000.* OEI - Ediciones. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie23a07.ht>
- Senlle, A. y Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los Servicios Educativos.* Ediciones Díaz de Santos. <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

- Sierra-Bravo, R. (2007). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios*. Editorial Paraninfo. <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Tandazo Rentería, J. (2022). *Liderazgo y calidad del servicio educativo percibido en padres de familia de una institución educativa de Suyo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85204>
- Tapia Flores, Z. (2022). *Estrategias didácticas y competencias digitales en la práctica de la enseñanza de docentes con trabajo remoto de Lima-2021*. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86178>
- UNESCO (2021). *Misión: Recuperar la educación en 2021*. <https://es.unesco.org/news/mision-recuperar-educacion-2021>
- Vergara, M. (2016). La práctica docente. Un estudio desde los significados. *Revista CUMBRES*. 2(1) 2016: pp. 73 – 99. <file:///C:/Users/frevi/Downloads/Dialnet-LaPracticaDocenteUnEstudioDesdeLosSignificados-6550779.pdf>
- Woolfolk, A. (2010). *Psicología educativa*. Pearson Educación. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662155019/563662155019.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Práctica Docente y Calidad de Servicio en Instituciones Educativas del Cusco 2022						
AUTORA: Enciso Poblete Nadia (ORCID: 0000-0002-6361-2138)						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la práctica docente y la calidad del servicio en institución educativa Cusco 2022? PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en institución	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre la práctica docente y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación significativa entre la planeación y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022	Variable 1: Práctica docente			
			Dimensio nes	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Planeación	Comunicación Estrategias		En el desarrollo de la tesis
			Organizaci ón	Competencia y capacitación Compromiso Responsabilidad y obligación de informar		
			Dirección	Liderazgo Motivación		
Control	Criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación y autoevaluación Verificación					

<p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022?</p>	<p>educativa Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p>		<p>Medición de resultados</p>			
	<p>Variable 2: Calidad del servicio</p>						
				<p>Dimensio nes</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Niveles o rangos</p>
		<p>Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p>	<p>Formación en Valores</p>	<p>Nivel de enseñanza basada en principios éticos</p> <p>Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas.</p>		<p>En el desarrollo de la tesis</p>
	<p>Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en institución educativa Cusco 2022</p>		<p>Enseñanza Contextualizada</p>	<p>Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión</p> <p>Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes</p> <p>Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes</p>			

				Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa		
			Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa. Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL			

Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Práctica Docente y Calidad de Servicio en Institución Educativa Cusco 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
VARIABLE INDEPENDIENTE	Rol del profesor que ejerce su función como agente que	La variable PRÁCTICA DOCENTE se va a operacionalizar en cuatro dimensiones:	Planeación	Comunicación	Ordinal
				Estrategias	Ordinal
			Organización	Competencia y capacitación	Ordinal
				Compromiso	Ordinal

<p>TIPO Y NIVEL</p> <p>Investigación aplicada, de nivel correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO</p> <p>Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>40 profesores</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Considerando un nivel de confianza al 95% y una precisión deseada del 6%, la muestra será de:</p> <p>40 profesores</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Práctica docente</p> <p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tiramiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>
---	--	--	---

<p>PRÁCTICA DOCENTE</p>	<p>dinamiza los procesos de enseñanza-aprendizaje orientando, dirigiendo, facilitando y guiando a los estudiantes para que construyan sus propios saberes mediante su interacción con el</p>	<p>Planeación, Organización, Dirección y Control, lo que permitirá acceder al conocimiento de la forma en que los profesores desarrollan su labor pedagógica para tener insumos que permitan determinar su relación con la calidad de su servicio en institución educativa</p>		<p>Responsabilidad y obligación de informar</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Dirección</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Motivación</p>	<p>Ordinal</p>
			<p>Control</p>	<p>Criterios, procedimientos e instrumentos de evaluación y autoevaluación</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Verificación</p>	<p>Ordinal</p>
				<p>Medición de resultados</p>	<p>Ordinal</p>

	conocimiento del colectivo social y culturalmente organizado. (Fierro et al., 1999)	Cusco 2022 Gather y Maulini (2010)			
VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO	<p>Es el conjunto de combinaciones de funcionalidad, eficacia y eficiencia entre los componentes fundamentales del sistema educativo para obtener un alto nivel de correlación, excelencia y coherencia. (Pérez et al., 2004)</p>	<p>La variable CALIDAD DE SERVICIO se va a operacionalizar en tres dimensiones: Formación en Valores, Enseñanza Contextualizada y Capacidad de respuesta, para obtener información y posibilitar la determinación de su relación con la práctica pedagógica de los profesores en institución educativa Cusco 2022 (Seibold, 2000)</p>	Formación en Valores	Nivel de enseñanza basada en principios éticos	Ordinal
				Nivel de cumplimiento de las disposiciones normativas.	Ordinal
			Enseñanza Contextualizada	Porcentaje de docentes que enseña con equidad e inclusión	Ordinal
				Porcentaje de docentes que labora atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes	Ordinal
				Nivel de atención de intereses y necesidades con incidencia en los aprendizajes	Ordinal
				Porcentaje de docentes que promueven la participación de la comunidad educativa	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad en solución de dudas y problemas de los estudiantes	Ordinal
				Nivel de respuesta a los requerimientos de la comunidad educativa.	Ordinal
				Porcentaje de docentes que involucra a la familia y a la comunidad para atender la problemática educativa	Ordinal

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Respetables maestros les remito esta encuesta anónima para el desarrollo de la tesis Práctica docente y calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

NOTA: Marque la alternativa que considere más adecuada a su realidad y/o complemente conforme se le solicita

VARIABLE INDEPENDIENTE: Práctica Docente						
Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: Planeación	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Elabora la planificación de su trabajo teniendo en cuenta los contenidos del Proyecto Educativo Institucional y del Plan Operativo Anual de su institución					
2	Realiza su planificación teniendo en cuenta el entorno interno, familiar y social de su institución					
3	Realiza su planificación teniendo en cuenta el entorno externo, familiar y social de su institución					
4	Aplica estrategias preinstruccionales para la planeación del proceso enseñanza aprendizaje.					
5	Aplica estrategias coinstruccionales para la planeación del proceso enseñanza aprendizaje.					
6	Aplica estrategias posinstruccionales para la planeación del proceso enseñanza aprendizaje.					
7	Utiliza las Tics para hacer conocer su planificación a los alumnos					
8	Utiliza las Tics para hacer conocer su planificación a los padres de familia					
	DIMENSIÓN 2: Organización	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	Tiene las competencias necesarias para organizar adecuadamente su práctica docente					
10	Considera que necesita ser capacitado para organizar adecuadamente su práctica docente					
11	Se siente usted comprometido en la organización de su trabajo docente como para lograr los mejores resultados					

1 2	Desarrolla su labor pedagógica con responsabilidad informando los resultados a quienes corresponde					
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 3	Ejerce el liderazgo para el necesario cambio de las condiciones y metas existentes con el fin de mejorar su práctica docente en el aula					
1 4	Utiliza alguna estrategia específica para automotivarse con miras a lograr mejores resultados en su práctica docente					
1 5	Aplica alguna estrategia específica para motivar a sus estudiantes a lograr mejores resultados en su educación					
	DIMENSIÓN 4: Control	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1 6	En su institución se utiliza criterios, procedimientos e instrumentos específicos de evaluación de la práctica docente					
1 7	Utiliza criterios, procedimientos e instrumentos específicos de autoevaluación respecto a su propia práctica docente					
1 8	Verifica aptitudes y habilidades de los estudiantes en su práctica docente					
1 9	Verifica los resultados de su práctica docente al finalizar el período lectivo					
2 0	Ejerce medición de los avances significativos en su desarrollo curricular					
2 1	Mide el resultado de su práctica docente en relación con los logros de aprendizaje de sus estudiantes					
2 2	Utiliza alguna estrategia específica para efectuar la medición de los resultados de su práctica docente					

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad del Servicio						
Nº	DIMENSIONES / ítems					
	DIMENSIÓN 1: Formación en Valores	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2 3	Aplica principios éticos en su práctica docente					
2 4	Cumple adecuadamente las disposiciones normativas para la práctica docente					

	DIMENSIÓN 2: Enseñanza Contextualizada	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
25	Realiza su práctica docente respetando los principios de equidad e inclusión					
26	Realiza su práctica docente atendiendo al entorno familiar y social de los estudiantes					
27	Realiza su práctica docente atendiendo los intereses y necesidades de sus estudiantes en relación con sus aprendizajes					
28	Realiza su práctica docente promoviendo la participación de la comunidad educativa					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
29	Ante el surgimiento de algún requerimiento de la comunidad educativa, en cuanto al ejercicio de su docencia, encuentra y ejecuta respuestas y/o acciones encaminadas a satisfacerlo adecuadamente					
30	Posibilita el involucramiento de la familia y de la comunidad para atender la problemática educativa					

MUY AGRADECIDA POR SUS RESPUESTAS

Anexo 4. Validación de expertos

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. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

11 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados 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. Mg: Enrique Miguel Pardo Esquerre DNI: 18855955

Especialidad del validador: Magister en Administración de la Educación

11 de junio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Zanelly Fernandez Tello..... DNI: 09361735.....

Especialidad del validador: Mg. En Administración de la educación.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Zanelly Fernández Tello
Dni. 09361735

17 de junio del 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Zanelly Fernandez Tello..... DNI: 09361735.....

Especialidad del validador: Mg. En Administración de la educación.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Zanelly Fernández Tello
Dni. 09361735

17 de junio del 2022

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gladis Mendoza Masías..... DNI: 25317270.....

Especialidad del validador: Mag. Administración de la Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Gladis Mendoza Masías..... DNI: 25317270.....

Especialidad del validador: Mag. Administración de la Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

17 de Junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 17 de junio de 2022

Carta P. 0861-2022-UCV-EPG-SP

PROFESOR
PROF. JUAN CARLOS RIVERA VILLANUEVA
DIRECTOR
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°51003 - ROSARIO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ENCISO POBLETE NADIA; identificado(a) con DNI/CE N° 23983453 y código de matrícula N° 7002675268; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Práctica docente y calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 6. Carta de aceptación de la Institución Educativa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 17 de junio de 2022

Carta P. 0861-2022-UCV-EPG-SP

PROFESOR
PROF. JUAN CARLOS RIVERA VILLANUEVA
DIRECTOR
INSTITUCIÓN EDUCATIVA N°51003 - ROSARIO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ENCISO POBLETE NADIA**; identificado(a) con DNI/CE N° 23983453 y código de matrícula N° 7002675268; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Práctica docente y calidad de servicio en institución educativa Cusco, 2022

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

COLEGIO ROSARIO
AUTORIZADO
C-20-06-22

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Anexo 7. Experto consultado para validación de la encuesta



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 07/08/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	INGENIERO DE SISTEMAS INGENIERIA DE SISTEMAS Fecha de diploma: 20/09/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
FERNANDEZ TELLO, ZANELY DNI 09361735	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 8. Experto consultado para validación de la encuesta



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	BACHILLER EN INGENIERIA ADMINISTRATIVA Fecha de diploma: 18/10/1993 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	INGENIERO ADMINISTRATIVO Fecha de diploma: 11/12/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PARDO ESQUERRE, ENRIQUE MIGUEL DNI 18855955	MAGISTER EN ADMINISTRACION EDUCACION Fecha de diploma: 08/04/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 9. Experto consultado para validación de la encuesta



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDOZA MASIAS, GLADYS DNI 25317270	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 21/12/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
MENDOZA MASIAS, GLADYS DNI 25317270	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 30/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 10. Tabla de Alpha de Crombach

Tabla 1

Análisis de fiabilidad de la variable "Práctica docente"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	22

Para el caso de los 22 ítems para la variable práctica docente se tendría un alfa de Cronbach de 0,890 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna.

Tabla 2

Análisis de fiabilidad de la variable "Calidad de servicio"

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	8

Para el caso de los 8 ítems para la variable calidad de servicio se tendría un alfa de Cronbach de 0,852 que se encontraría dentro del límite de 0.7 a 0.9 que indica una buena consistencia interna

