



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE EDUCACIÓN E IDIOMAS

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE EDUCACIÓN INICIAL

Calidad del servicio educativo en docentes de los “Centro de Desarrollo Comunal” (CEDECOM) de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco,

Trujillo – 2014.

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN EDUCACIÓN INICIAL.**

AUTORA:

Rebeca Elena Tolentino Pacaya.

ASESOR:

Reemberto Cruz Aguilar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Innovaciones Pedagógicas

TRUJILLO – PERÚ

2014

JURADO EVALUADOR

Dr. Jorge Sáenz Piedra

Presidente

Mg. Ayme del Castillo Montoro

Secretario

Mg. Roxana Días Salinas

Vocal

DEDICATORIA

A mis padres que esperaban con ansias la culminación de esta etapa. Gracias por invertir y creer en mí, sobre todo por sus oraciones y consejos. Dios me bendijo con sus vidas.

Luis y Julia

“Cordón de tres dobleces no se rompe pronto” Eclesiastés 4:12.

A mis hermanos y amigos “Compañeros de milicias” que Dios puso en mi camino para aprender juntos, alegrarnos, llorar, animarnos unos a otros.

Rebeca Tolentino

AGRADECIMIENTO

Ebenezer “Hasta aquí me ayudó Jehová”, y a Él le debo el haber iniciado esta hermosa profesión y hoy estar terminando el tiempo de estudio para con ello darle la gloria sólo a Él.

Cada docente que inspiró mi vida. Más que conocimiento, me llevo ejemplos de dedicación y entrega por lo que hacen. Lo que me ha permitido enriquecer la pasión que existe en mí por la enseñanza a la niñez.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rebeca Elena Tolentino Pacaya con DNI N° 40679139, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación e Idiomas, Escuela de Educación Inicial, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2014

Rebeca Elena Tolentino Pacaya.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada: **”Calidad del servicio educativo en docentes de los “Centro de Desarrollo Comunal” (CEDECOM) de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, Trujillo – 2014”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Educación Inicial.

La Autora.

ÍNDICE

JURADO EVALUADOR	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	1
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Realidad Problemática	4
1.2. Trabajos Preliminares	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	7
1.4. Formulación Del Problema	22
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis.....	29
1.7. Objetivos.....	30
II. MARCO METODOLÓGICO.....	31
2.1. Diseño de investigación.....	31
2.2. Variable, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos éticos	38
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN.....	51
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS	59

RESUMEN

La Tesis que lleva por título “Calidad del servicio educativo en docentes de los “Centro de Desarrollo Comunal” (CEDECOM) del Distrito de La Esperanza y Víctor Larco”, surgió de la inquietud de saber ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo que brindan los docentes de dichos centros, en los distrito de La Esperanza y Víctor Larco?

Para ello se planteó el siguiente Objetivo General: Comparar el nivel de la calidad del servicio educativo que brindan los docentes de los Centros, en los distritos de La Esperanza y Víctor Larco.

Con un diseño descriptivo comparativo y una muestra conformada por el número total de docentes de inicial y primaria del CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco. No se programaron sesiones de aprendizaje ya que la intención fue describir cómo se encuentra la variable.

La técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta, y el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario de preguntas sobre la calidad educativa en los docentes. El análisis de los datos fue mediante tablas, figuras descriptivas y formulas estadísticas.

Los resultados afirman que existe una diferencia significativa en la calidad de servicio educativo que brindan las docentes delos CEDECOM en los distritos de la Esperanza y Víctor Larco. El Centro de Desarrollo del distrito de La Esperanza, brinda una mejor calidad del servicio educativo, al alcanzar un nivel de logro “Bueno”, mientras que en el Centro de Desarrollo de Víctor Larco el nivel de la calidad del servicio educativo es “Regular”.

Palabras clave: Calidad Educativa, Servicio, Docente.

ABSTRACT

The thesis entitled "Quality of education services in teaching the "Community Development Center" (CEDECOM) District of La Esperanza and Victor Larco" arose from the concern to know what is the quality of educational services providing teachers of these centers in the district of La Esperanza and Victor Larco?

Therefore, the following General Purpose arose: Compare the level of quality of education provided by the teachers of the centers in the districts of La Esperanza and Victor Larco.

A comparative descriptive design and a sample composed of the total number of teachers in initial and primary CEDECOM districts of La Esperanza and Victor Larco. No training sessions were scheduled as the intention is to describe how the variable.

The technique used in the research is the survey, and the instrument for data collection was a series of questions about the educational quality of teaching. The analysis of data was by means of tables, figures and descriptive statistics formulas.

The results state that there is a significant difference in the quality of educational services offered by teachers in the districts CEDECOM of Hope and Victor Larco. Development Center district of La Esperanza, provides a better quality of education, to reach a level of achievement, " Good " , while in the Development Centre of Victor Larco the level of quality of education is " Regular" .

Key words: Educational Quality, Service, Teaching.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

En estos últimos años se reconoce la gran importancia de localización de educación en los países para llegar a un desarrollo sostenible. El concepto de calidad de educación está siendo cada vez más utilizada actualmente en el medio educativo, como un referente a diversos procesos de cambio.

La Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (OREALC/UNESCO) 2013 basándose en el acuerdo que "la educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable", percibe la calidad de la educación como un instrumento mediante el cual el ser humano llega a desarrollarse de manera integral, fortaleciéndose como persona que aporta al desarrollo de una sociedad compartiendo sus valores y su cultura.

No sólo se debe priorizar una educación para todos con igualdad, del mismo modo se debe brindar una calidad educativa desde los inicios de los años de estudio.

La Universidad César Vallejo de Trujillo, asumiendo este compromiso con la educación viene sumando esfuerzos a través del área de Extensión y Proyección Universitaria, poniendo a disposición de la comunidad los Centros de Desarrollo Comunal (CEDECOM), con el objetivo de brindar servicios a personas con escasos recursos económicos, otorgándoles servicios como : Obstetricia, Nutrición, Psicología, Medicina, Asesoría Legal, Educación Inicial e Idiomas, en los distritos de la provincia de Trujillo, como son: Víctor Larco, La Esperanza, el Porvenir y Florencia de Mora.

En los diversos servicios que brindan se introducirá la metodología pedagógica de Aprendizaje como una herramienta académica, para una mejor formación de los profesionales de la universidad, que permitirá trabajar con los mismos pobladores de la comunidad, en la solución de sus problemas, y a los alumnos les permitirá contar con nuevos conocimientos, a través del desarrollo de temas que tiendan a solucionar problemas prácticos de la comunidad.

En el caso de la Facultad de Educación e Idiomas, se viene desarrollando los siguientes proyectos: "PALABRITAS" (desarrollo de la expresión oral en niños de 3 a 5 años) y "JUGANDO" (desarrollo de la psicomotricidad en niños de 3 a 5 años)" que lo realiza la Escuela de Educación Inicial; "APRENDIENDO" (desarrollo de capacidades en Comunicación y Lógico Matemática) que lo realiza la Escuela de Educación Primaria.

En el caso de la Escuela de Idiomas realiza el proyecto "Learning Project", el cual busca desarrollar habilidades comunicativas en el idioma inglés a los niños y niñas de educación inicial y primaria.

De esta manera su esfuerzo y el interés por hacer extensiva la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los pobladores de estos sectores, brindándoles clases de refuerzo en el área de educación mediante el material humano, docentes a puertas de egresar, con experiencia en el campo educativo.

Según el Reglamento del Internado Pedagógico de la Facultad de Educación e Idiomas en el capítulo III, artículo 6 e inciso a destaca lo siguiente:

Consolidar la formación Profesional de los estudiantes del IX y X ciclo aplicando en las Instituciones Educativas el conocimiento teórico-práctico y la investigación, logrado durante su formación profesional, convirtiéndose de esta manera en agentes de cambio para mejorar la calidad educativa de la región y el país.

1.2. Trabajos Preliminares

La investigación tiene relación con las siguientes experiencias desarrolladas por investigadores en diferentes contextos.

A nivel internacional

González, (2007) "Propuesta de evaluación de la Calidad Educativa para la UPIICSA – IPN". Cuya investigación fue de tipo descriptivo, llegó a las siguientes conclusiones: "Se pudo encontrar en el análisis documental distintas formas, métodos y estrategias de abordar la evolución de la calidad

de la educación, evidenciándose que en su mayoría consideran criterios e indicadores para emprender procesos de evaluación pertinentes”.

Teresa Gonzales Ramírez – (2000) “Evaluación y Gestión de la calidad del profesorado”. La evolución del profesorado, de la actividad docente, no debe contemplarse de forma aislada. El docente forma parte de una comunidad educativa en la que desarrolla su labor, viéndose influido por numerosos factores. La mejora de la calidad de una institución educativa no se logra mediante la optimización de forma autónoma de los diversos elementos que la componen, sino mediante la búsqueda y consecución de coherencia entre los múltiples integrantes del sistema educativo, en concreto de sus rasgos generales. Logrando el óptimo grado de coherencia entre los componentes fundamentales del sistema, obtendremos la excelencia educativa.

Un centro de enseñanza, si quiere responder al principio de excelencia académica, debe abordar la institucionalidad de un procedimiento valorativo de su actividad, cuya aplicación aporte información acerca de la correlación existente entre los medios utilizados y los resultados obtenidos, información que apoye las decisiones oportunas con el fin de mejorar los aspectos críticos detectados y de potenciar aquellos cuya valoración ha sido positiva. Este proceso no es otro que la evaluación, cuya influencia es decisiva, pues afecta directa e indirectamente a la calidad educativa.

A nivel nacional

Galarza (2011), Relación de la calidad educativa y la gestión en la institución educativa técnica “María Inmaculada” de Huancayo en el 2011. Tipo de investigación es de tipo correlacional con una muestra de 25 participantes; llegando a las siguientes conclusiones: Respecto a la variable Calidad educativa, del total de docentes encuestados en que representan el 45.75% manifestaron que en la institución educativa existe eficiencia, eficacia, productividad y satisfacción laboral siempre. Es decir la calidad educativa es catalogada como buena.

No habiendo encontrado investigaciones locales con respecto a nuestra variable de estudio. Podemos afirmar que los hallazgos de nuestro estudio servirán como un aporte para enriquecer el conocimiento y sentar las bases para posteriores investigaciones.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Son muchos los autores que desde diversos ámbitos y posiciones vienen realizando numeroso esfuerzo de analizar la complejidad del concepto de la calidad educativa, entre los más destacados y de interés para la investigación tenemos:

Deming (1986), quien afirma que es posible que una organización pueda tener éxito y sobrevivir en el mercado, mediante todo un proceso de mejoramiento continuo de la calidad. La meta es satisfacer las necesidades del cliente y para ello es necesario hacer los mayores esfuerzos para lograrlo.

Las etapas que conforman el círculo de Deming son las siguientes:

- ✓ Planificar: Está orientada en una búsqueda las actividades para llegar a un mejoramiento y se determinan los objetivos que se desean alcanzar. Si se busca tener mejores resultados, el trabajo debe realizarse mediante equipos, delegando funciones, escuchando las opiniones de cada miembro, utilizando el avance de las tecnologías para una mayor investigación, etc.
- ✓ Hacer: Se realizan las modificaciones necesarias, de manera que se pueda implantar la mejor propuesta. Antes de realizar cambios a gran escala es necesario aplicar una prueba previa para comprobar el funcionamiento.
- ✓ Verificar: Una vez establecida la propuesta, permitir un tiempo de prueba en el que se verificará el funcionamiento. Si no cumple con las expectativas deseadas, se tendrá que aplicar ajustes a los objetivos que se espera.

- ✓ Actuar: Al concluir con la etapa de prueba es necesario analizar los resultados obtenidos y hacer una comparación con las funciones de las actividades. Si los resultados obtenidos son lo esperado, se aplicará la mejora de manera permanente, caso contrario se tendrá que realizar ajustes a los resultados o desecharlo.

Según Climent, (2002), “Calidad educativa significa estar atentos a los problemas de la demanda.” Esto quiere decir que se debe conocer y comprender las necesidades y exigencias que demanda la sociedad dentro de la cual la escuela se desarrolla.

La Ley General de Educación, N° 28044 en su artículo 13, señala que la calidad educativa es el “nivel óptimo de formación y una meta que cada persona debe alcanzar, y mediante ello podrá hacer frente a los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y aprender a lo largo de toda la vida”. El ser humano debe ser capaz de hacer frente a los retos planteados y para ello se debe preparar bajo una formación integral en los campos del saber: las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte y la educación física.

Los factores que permiten lograr dicha calidad son:

- a. Lineamientos generales del proceso educativo que se complementan con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.
- b. Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que se diversifican en las instancias regionales, locales y en los centros educativos, para atender las necesidades particulares de cada ámbito.
- c. Inversión mínima por cada alumno que comprende la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.
- d. Formación inicial permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

- e. Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.
- f. Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.
- g. Investigación e innovación educativa.
- h. Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo.

Si se quiere alcanzar la calidad educativa, se debe obtener resultados en los cuatro grandes pilares o aprendizajes: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir con los demás. Nuestra responsabilidad y dedicación como maestros no es únicamente prepara a nuestros alumnos para que aprueben un examen, a lo que debemos de apuntarles formarlos para que ellos puedan alcanzar los retos que se presentan en la vida. Cada maestro debe ser un modelo a seguir en los cuales los alumnos identifiquen y esperten los valores, virtud y deberes.

Según IPEBA (2013), dentro de los lineamientos que enmarca el camino hacia una acreditación de la calidad de la gestión educativa de las Instituciones, están:

- a. Guiar a cada institución para que gestionen sus procesos, recursos y tomen decisiones en función a la mejora permanente del proceso de enseñanza-aprendizaje y el logro de la formación integral de todos los estudiantes que atienden.
- b. Proveer a las instancias del estado y la sociedad civil, información para tomar decisiones orientadas a responder a las necesidades de

las Instituciones educativas para darles el soporte que les permita alcanzar calidad educativa esperada.

La calidad educativa que es la base de la matriz concibe los enfoques de equidad, interculturalidad y diversidad, como algo inherente a nuestra realidad nacional. Del mismo modo añade los enfoques de relevancia, pertinencia, eficacia y eficiencia, que son promovidos por OREALC/UNESCO.

a. Equidad:

Hablar de equidad, es referirse a igualdad de oportunidades y logros de igual calidad para toda la población estudiantil, sin ningún tipo de discriminación por el nivel socioeconómico, lugar de procedencia, lengua materna, género, discapacidad o tipo de Institución Educativa a la que asisten. Con respecto a este enfoque, el Proyecto Educativo (PEN), oficializado como política de Estado en enero 2007, hace énfasis en la "importancia de permitir que todos los niños, niñas y adolescentes peruanos cuenten con las mismas oportunidades de educación y logren alcanzar resultados de calidad al concluir la Educación Básica"

La igualdad es fundamental, y se inicia con el reconocimiento de la diversidad, para luego reconocer y valorar el derecho de que tiene todo estudiante. El derecho internacional, la Constitución, las leyes peruanas y los compromisos asumidos por el Estado, señalan que el sistema escolar tiene la obligación de asegurar resultados educativos de igual calidad para todos. A esto se orienta la "igualdad fundamental" que debe ser asumida por la Educación Básica y que está plasmado en diversos documentos y leyes como: Informe Final de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación, Pacto Social de Compromisos Recíprocos por la Educación del Foro del Acuerdo Nacional, Carta Social de la Mesa de Concertación para la Lucha Contra la Pobreza, Plan Nacional de Acción por la Infancia, Ley de Educación de las

Niñas Rurales, Ley de Integración de Personas con Discapacidad, Plan Nacional de Educación para Todos - Perú y Metas Educativas 2021.

¿Cómo se relaciona la calidad educativa con equidad en la Institución Educativa? "Una escuela que asume el trabajo de equidad, valora la participación y el esfuerzo de sus actores, e identifica los errores como parte de la expresión del saber previo, pero principalmente, la escuela acompaña a los estudiantes identificando así las dificultades y logros en su aprendizaje cotidiano, mediante una organización de métodos pedagógicos e institucionales permitiendo que la totalidad de sus estudiantes logren su aprendizaje, dando el valor y el respeto por la diversidad de su origen étnico, cultural, social, de género o discapacidad. La misión educadora está orientada en este esencial"

b. Interculturalidad

El fin del enfoque de interculturalidad es establecer ciudadanos competentes y capaces con la finalidad de innovar estilos de vida y de consumos responsables, preparados para armonizar el interés propio con el de los demás. Teniendo como base ese concepto es importante señalar que una escuela con una formación adecuada para los niños en lectoescritura tanto en castellano como en lengua vernácula, sin embargo no da la importancia a temas como la interculturalidad, derechos y discriminación, no está a la par con una propuesta de Educación Intercultural Bilingüe.

El Ministerio de Educación pone énfasis en "La educación intercultural integral pretende una formación de los estudiantes de todo el país ejercitando su ciudadanía y el respeto que debe existir en todas las personas de diversas culturas. Por medio de ello se pretende garantizar para el futuro una convivencia democrática en una sociedad diversa como la que tenemos"

c. Diversidad:

Partiendo de la conclusión de que todas las culturas están en el derecho a desarrollarse y a cooperar, desde sus individualidades y diferencias, a la edificación del país. La educación tiene el reto de brindar propuestas y experiencias pedagógicas pertinentes que vayan de acuerdo a nuestras diversidades necesidades y demandas culturales. Si se introduce la interculturalidad como un elemento primordial de nuestro sistema educativo implica que se debe asumir la diversidad cultural considerando los principios de respeto y equidad en todos los sectores de la sociedad.

En las áreas rurales la diversidad cultural dentro de la educación es entendida como un problema, pero en la realidad lo que sucede es que para el sistema educativo todos los niños y niñas serían iguales, ignorando sus comunidades y ambientes culturales. De esta manera la escuela no logra un desarrollo eficaz de acuerdo a la realidad social y cultural en estas zonas. El enfoque de la escuela en zonas rurales, debe ser el de lograr aprendizajes que sean útiles al desempeño en la comunidad y en diferentes ambientes culturales.

d. Relevancia:

Existe una relevancia cuando se impulsa la realización de aprendizajes que sean de mayor significado y que responden a las aspiraciones y avance de la sociedad y al desarrollo de cada estudiante en particular. Hablamos que una educación es relevante si al mismo tiempo es pertinente; en otras palabras, si toma en cuenta las diferencias en el aprendizaje que están en direccionadas al contexto social y cultural en el que se desenvuelven los estudiantes.

La relevancia tiene que ver con las propuestas educativas que conllevan a la toma de otras determinaciones, tal como la manera de impartir la enseñanza y de evaluar lo aprendido, del mismo modo la oportunidad de conocer, experimentar y considerar los derechos e independencia de cada persona que son lo fundamental.

e. Pertinencia:

Es pertinente solo si se centra en el estudiante, respondiendo a su diversidad cultural, social, de intereses, características y ritmos de aprendizaje, entre otros.

La educación debe ser significativa para personas sin distinción de estratos sociales, culturas, y con diversas capacidades e intereses, de manera que se asimilando contenidos de distintas culturas: mundial y local, puedan construirse y desarrollar su autonomía, autogobierno, libertad y su propia identidad como sujetos dentro de la sociedad.

La educación de calidad, es un derecho que tienen todos los estudiantes de recibir, y la pertinencia conforma uno de los elementos principales de dicho derecho.

f. Eficacia:

La educación es eficaz no sólo al obtener resultados en el aprendizaje, además lo es cuando estos resultados responden a las necesidades de cada estudiante y todos tienen el derecho de finalizar la educación básica y desarrollar e ir madurando en sus habilidades y competencias en las diferentes áreas de desarrollo, haciendo frente a un marco de valores y derechos.

“La eficacia se enfoca en conocer la medida y la proporción para que se logren los objetivos de la educación establecidos y garantizados en un enfoque de derechos.

g. Eficiencia:

Dentro de la educación, la eficiencia guarda relación con el uso adecuado de los recursos financieros o pedagógicos, debiendo responder de los resultados educativos a la sociedad.

Las dimensiones e indicadores de calidad educativa que propone IPEBA, direccionan a las diferentes instituciones educativas del país: públicas y privadas, en diferentes regiones; con el fin de que estas puedan determinar el avance y carencias con el fin de brindar una formación integral para todos los estudiantes y mediante ello, poner en práctica las correcciones que sean fundamentales y pertinentes.

a. Dirección institucional

La Institución educativa asume la direccionalidad, de su gestión con el fin de mejorar del proceso enseñanza-aprendizaje, de tal modo que se pueda lograr las metas propuestas y de la misma manera asegurar una formación integral de los estudiantes.

b. Soporte al desempeño docente.

La Institución educativa establece mecanismo y herramientas para la labor y el desempeño del docente con la finalidad de lograr las competencias en todas las diversas aéreas curriculares, poner en funcionamiento estrategias para determinar las potencialidades y las necesidades de los docentes, al mismo tiempo fortalece las capacidades y proporciona un soporte al proceso enseñanza-aprendizaje.

c. Uso de la Información.

El uso de la información obtenida se inicia desde un proceso de monitoreo y evaluación, que determina los diversos aspectos que están facilitando y/o dificultando el logro de las competencias que se espera obtener, y para implementar un plan de mejoramiento continuo dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

d. Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

Son todos los recursos que brindan un soporte dentro del proceso y el desarrollo de enseñanza-aprendizaje; argumentado de acuerdo a las necesidades básicas de cada uno de los estudiantes y docentes, normas de seguridad y la zona geográfica en donde las Instituciones Educativas están operando.

Mediante una evaluación se puede identificar y señalar las fortalezas en la gestión de la Institución Educativa, como aspectos que se están desarrollando en una manera correcta. Esto se diferencia al llegar el nivel "Logrado". De igual modo, permitirá identificar aspectos que se tendría que renovar en la gestión de la Institución Educativa, y tomar decisión de aquellos aspectos que se están omitiendo, o no están siendo trabajados suficientemente, poniendo en peligro el aprendizaje de cada uno de los estudiantes. Esto se observa en el momento que las dimensiones se encuentran en el nivel "En Inicio", "Poco avance" o "Avance significativo", dependiendo de cuál sea el caso.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Calidad de Educación, los principios de calidad educativa, entre otros, son:

- a. La estructura del sistema de educación, la configuración y adecuación del currículo a las diversas habilidades, intereses y expectativas que presentan los alumnos.
- b. El desempeño docente, asegurando las condiciones que faculten a los profesores el buen desarrollo de su labor, su formación inicial y permanente, brindándole un reconocimiento profesional.
- c. La evaluación del sistema educativo, de los centros y del rendimiento de los alumnos, en conformidad con los estándares estipulados en los países del entorno europeo.
- d. El fortalecimiento de los centros educativos, a través del refuerzo autónomo, la profesionalización de la dirección y un sistema de constatación de los procesos y los resultados.

- e. La determinación de las competencias y responsabilidades de los diversos sectores que conforman la comunidad educativa, el clima de estudio y la convivencia en las instituciones escolares.

Reconocemos que la infraestructura educativa es de mucha importancia, sin embargo, son los docentes quienes con su experiencia contribuyen día a día al aprendizaje de los niños en cada escuela. Para que una educación sea de calidad, y motive el compromiso y la participación activa de los estudiantes, los docentes deben tener el compromiso, entusiasmo, creatividad y capacidad. Los docentes tienen la labor de transformar las políticas nacionales en quehaceres prácticos para cada institución educativa, y de afianzar en los educandos una cultura que incluya y respete a cada individuo.

Para obtener una calidad en la educación, las Instituciones educativas deberán evaluar, identificar y priorizar aquellos objetivos que son necesarios alcanzar y sobrepasar para ganar las metas implantadas y así mismo activar instrumentos institucionales que direccionen cada paso para una mejora funcional del proceso de enseñanza-aprendizaje de esta manera, garantizar que la enseñanza trascienda a una formación integral.

Según el Proyecto Educativo Nacional 2007, el tercer objetivo estratégico que se persigue para el 2021 es: Maestros bien preparados que ejercen profesionalmente la docencia.

Según la Guía Formación Docente en Servicio, las competencias que debe desarrollar un docente de educación inicial y primaria son diversas y va de acuerdo con la edad de los niños con los que trabaja, pero para que se desarrollen estas competencias es importante que cuente con algunas aptitudes que le faculten el lograrlas. Otro aspecto importante para el

docente es tener vocación, porque con ello hace frente a cualquier tipo de obstáculos, y así satisfacción en el aprendizaje de sus alumnos.

Son deberes de los docentes:

a. Incorporar medidas prácticas para la integración.

Las escuelas desempeñan un rol primordial para adaptar las políticas de integración en la educación. Todos los niños sin excepción tienen la necesidad de ser acogidos y protegidos en la escuela. Estas deben de crear un clima de respeto y estima para cada uno de los niños. Se debe respaldar una formación que proteja la no discriminación en contra de cualquier individuo o grupo de individuos que se encuentran dentro del proceso de aprendizaje, procedimientos de admisión, trato que reciba en el aula, participación a los exámenes, en actividades en el área musical o el teatro. De ningún modo se debe categorizar, ofender o humillar a los niños por lo que son. Los docentes deben adaptar medidas que motiven la participación de las niñas de igual manera que los niños.

Las instituciones educativas deben elaborar políticas para que todos los docentes, tutores y niños conozcan y sepan cómo manifestar un reclamo en el caso de que esta política no se acate. Es importante que los niños y los progenitores participen de manera activa en el desarrollo de dichas políticas, ya que mediante ello se podrá apropiarse y comprender. La elaboración de la política brinda una ocasión para tocar los temas, aprender la importancia y desarrollar actitudes a la hora de concretar, escuchar y a la vez comprender diferentes puntos de vista.

b. Promover un entorno de respeto

Las Instituciones escolares deben crear políticas para promover un entorno donde exista el respeto en su totalidad. Dichas políticas se elaboran a través de la participación de cada parte interesada, incluyendo los niños. Un ejemplo de esto es: al aportar con una

propuesta en un plan pacifista para solucionar enfrentamientos, que pueden presentarse entre los docentes y niños; cómo incentivar a una activa participación de los niños en los procesos escolares para que ellos puedan tomar decisiones; y cuál sería la mejor manera de desarrollar códigos de conducta que normen las relaciones entre los miembros de la comunidad escolar, contribuyendo en los procesos de la educación. Estas políticas se pueden adaptada y desarrollar por las instituciones, involucrando en ello la participación de los niños, progenitores y docentes.

c. Dar cabida a necesidades diferentes

Para encaminar hacia una integración es necesario que se tomen iniciativas apropiadas a las diferentes exigencias de los niños. Por ejemplo, para mayor comodidad de aquellos que utilizan sillas de ruedas sería pertinente que algunas clases se ubiquen en la primera plantas. Las Instituciones educativas pueden presentar proyectos pilotos que fortalezcan a tener una participación más adaptable en el aula, organizar horarios y llevar la enseñanza en el ambiente del niño, permitiendo de esta manera que ellos aprendan en grupos que sean adaptables a sus necesidades de tiempo en el caso de trabajos agrícola y el doméstico; sin dejar de disminuir el tiempo que es necesario para su aprendizaje. Es importante y necesario que los niños interrumpen por algún momento su labor académica, claro está dependiendo de las edades, para poder descansar y aprender con mayor eficacia, en especial aquellos niños que asisten a la escuela después de haber elaborado tareas domésticas o trabajos con remuneración. Los niños deben participar juntos a través de módulos o grupos según las horas que sea necesario; Mediante el marco de iniciativas de enseñanza individualizada que normalmente se brindan en programas adicionales o después de los horarios de clases.

d. Motivar la participación de la localidad

Las instituciones escolares que acogen a los niños deben ser capaces de considerar el contexto local. Ateniéndose a un marco de normas y principios esenciales, las escuelas individuales deben ser aptas en poder adaptarse a los requerimientos de su comunidad local, de esta manera deberá proporcionar un programa de estudios idóneo que considere las preocupaciones y prioridades de la localidad. Por ejemplo, en algunas instituciones escolares es un elemento integrador y de aprendizaje democrático la participación de los niños en la gestión del entorno escolar basado en la comunidad local.

e. Permitir que los niños sean partícipes como asociados

Las instituciones escolares deben ser los promotores de ambientes en donde los niños puedan participar activamente en diferentes niveles: enseñando a sus compañeros y siendo un apoyo de los niños de menor edad; liderando consejos escolares que sirvan como un ambiente donde afrontar los asuntos que sean de interés a los niños; participando en la elaboración de la política escolar, incluidos las normas de comportamiento y de disciplina; brindando propuestas tales como el diseño de las áreas de juego; aportando a los programas de estudios; brindando información, evaluaciones, métodos de enseñanza; interviniendo y ayudando a resolver conflictos, y participando en los órganos rectores escolares. Para propiciar un entorno participativo se debe abordar temas que sea de interés para ellos, identificar problemas y dar propuestas de soluciones. Los niños también pueden aportar en el creación de indicadores de seguimiento para determinar el nivel de respeto hacia la escuela de los derechos de todos los que lo integran, y formar parte dentro de un proceso ordenado de evaluación del cumplimiento de los indicadores. Mediante esta práctica se comparte la responsabilidad de elaborar estrategias, en donde se han de realizar

esfuerzos para cuidar la igualdad de oportunidades en la participación de todos los niños.

f. Llegar a un equilibrio entre los derechos y las obligaciones

Enseñar a los niños sobre sus derechos nos lleva a entender las obligaciones recíprocas que esto conlleva. Si bien el niño o la niña están en el derecho a ser escuchados y a que se les dé una correcta consideración a su opinión sobre cualquier asunto, están también en la obligación de respetar y escuchar la opinión de los demás. Este aprendizaje sólo se puede aprender mediante una práctica constante de acorde con los niños y las niñas en cada aula, y de la cultura de un respeto recíproco que esta experiencia permite. Un ejemplo: hay que comprender a los niños que viven lejos de la institución educativa, o que han de cumplir con labores domésticas o de otro tipo antes de asistir a la escuela. En vez de dar una castigo a los niños que constantemente llegan tarde a la escuela justificando que les incentivaré ser puntuales, se debe resolver en conjunto con los niños para averiguar si hay la posibilidad de modificar los horarios en la escuela, meditar en la posibilidad de modificar el horario de inicio de las clases o planificar horarios que sean adaptables con distintas horas de inicio de clases.

Para llegar a la calidad educativa, las Instituciones Educativas deben considerar las metas educativas propuestas, identificando y priorizando los retos necesarios para alcanzar las metas establecidas e implementar mecanismos institucionales que les acceda a un plan de mejoramiento estable dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje que garantice una formación integral alcanzado por todos sus estudiantes. En consecuencia, se pretenderá aumentar la calidad de la gestión educativa.

Los Centro de Desarrollo Comunal (CEDECOM) tienen como misión: Brindar servicios de salud docente asistencial, educación integral en inicial, primaria

e idiomas y asesoría legal con énfasis en la actividad preventiva promocional de la salud, estrategias didácticas y asesoría reglamentaria, contando con personal profesional especialista en Medicina, Obstetricia, Psicología, Nutrición, Enfermería, Educación Inicial, Primaria e Idiomas y Derecho.

La Visión: es ser en el 2015 un Centro de Desarrollo Comunal modelo, docente y asistencial, que brinde atención integral con personal capacitado, responsable y humanista con liderazgo en las diferentes especialidades como Medicina, Obstetricia, Nutrición, Psicología, Enfermería, Educación inicial, Educación Primaria.

Dentro de las áreas de servicio que brinda el CEDECOM se encuentra:

Servicio Educativo: es un servicio que brinda estimulación temprana a los niños usuarios del CEDECOM de 2 a 5 años para que ellos vayan desarrollando sus habilidades psicomotrices y de esta manera poder implantar una mejor educación para su futuro. Además, brinda el servicio de nivelación para los estudiantes de nivel primaria de los colegios cercanos. De esta manera se obtiene nuevos conocimientos y se refuerza el aprendizaje recibido por parte de cada una de sus instituciones.

Plan anual de trabajo – CEDECOM (2013) Objetivo general: Demostrar la efectividad de los Proyectos de Proyección Social: “PALABRITAS” y “JUGANDO” en Inicial, “REVISA” en Primaria.

Objetivos específicos:

- ✓ Acercar a los internistas de IX y X ciclo de las escuelas de educación Inicial y Primaria a la realidad de la educación que se ofrece en las zonas urbano-marginales de los distritos de Víctor Larco, la Esperanza, Florencia de Mora y el Porvenir.
- ✓ Analizar la problemática existente en los diferentes CEDECOM de la UCV.

- ✓ Desarrollar los Proyectos de Proyección Social: “PALABRITAS” y “JUGANDO” en Inicial, “REVISA” en Primaria.
- ✓ Evaluar los resultados obtenidos después de haber desarrollado los Proyectos.

Metas:

- ✓ Conseguir la participación y asistencia del 100% de los beneficiarios inscritos en los diferentes CEDECOM.
- ✓ Lograr la igualdad educativa y superar toda forma de discriminación.
- ✓ Mejorar la calidad de la educación a través de los Proyectos de Proyección donde se aplica la pedagogía del amor (Francisco Tintos Lomas), pedagogía de la ternura (Alejandro Cussiánovich) y pedagogía de la afectividad (Miguel De Zubiría Samper).

1.4. Formulación Del Problema

Según estudios realizados por la UNESCO (2012) existen 57 millones de niños que no gozan de un aprendizaje por la razón que no asisten a una escuela. Otro de los problemas que es un limitante, es la baja calidad en la enseñanza, incluso para aquellos niños que si tienen el beneficio a la educación. Existe una tercera parte de los niños que se encuentran en la edad de la enseñanza primaria que no están aprendiendo las nociones básicas y esenciales, hayan estado o no en la escuela. Además de ello encontramos otros problemas tales como: una deficiente infraestructura, aumento excesivo de alumnado y/o mezclas de diversos niveles en una sola aula, insuficiencia de profesorado y una formación insuficiente para la labor, escasez de recursos, programas que no se adaptan a las necesidades reales de cada institución, discriminación según el sexo o en el nivel económico, etc.

PISA (2013) comparó resultados en las 34 naciones de la OCDE y en otros 31 países, que representan en conjunto cerca del 80% de la población mundial. Como se esperaba, los países asiáticos ocupan los primeros puestos del informe.

El primer puesto es ocupado por Shangháí, principal ciudad de china con más de 20 millones de habitantes, con 613 puntos, 119 puntos por encima del promedio de conocimiento que fija Pisa, de 494 puntos.

En segundo lugar se sitúa Singapur (573 puntos), seguido de Hong Kong (561), Taipei (560), Corea del Sur (554), Macao (538) y Japón (536). Completan la nómina de los diez primeros Liechtenstein (535), Suiza (531) y Holanda (523).

Entre los últimos puestos están Chile (lugar 51 con 423 puntos), México (lugar 53 con 413 puntos), Uruguay (puesto 55 con 409 puntos) y Argentina (lugar 59 con 388 puntos). Colombia se ubica en el lugar 62, con 376 puntos, y Perú en el último sitio de la lista, el número 65, con 368 puntos.

Cada tres años PISA muestra el avance en cuanto a la calidad de la educación en ciudades de todo el mundo. Los resultados señalan que la realidad de la educación en América Latina es crítica. La nota promedio que establece la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para los tres rubros del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) son de 494, 501 y 496 para matemáticas, ciencias y comprensión lectora respetivamente.

Perú no solo obtuvo puntajes muy lejanos a este promedio, sino que ocupó el último lugar en todas las categorías. Matemática 368, Ciencias 373 y Lectura 384 fueron las notas que obtuvo, todas superadas por los otros 64 países participantes de la evaluación.

Nuestra nación, el Perú goza de un crecimiento económico similar al de países desarrollados, sin embargo, en lo que respecta a la educación, la calidad de esta es aún deficiente y sólo se compara con las que brindan las naciones más paupérrimas.

Frente a esta problemática, el Proyecto Educativo Nacional (PEN 2007) trae a la luz nuestra realidad educativa. Nuestro actual sistema educativo desde

hace más de diez años tiene una escasa relación con nuestra realidad social. El incumplimiento de la promesa de la “educación de calidad para todos” ha permitido que se haga más visible el desequilibrio que existe entre los peruanos, permitiendo que el futuro de nuestro país se vea más sombrío. Estos problemas ya conocidos en nuestra educación peruana, nos conllevan a priorizar la necesidad de un cambio integral y estructural, que se debe empezar cuanto antes.

Los docentes que trabajan en los diferentes centros educativos de nuestro país son una pieza fundamental para la reforma que el Proyecto Educativo Nacional propone. En la actualidad los maestros no reciben ningún tipo de incentivos, por el contrario, para desempeñarse con creatividad en su labor, capacitarse profesionalmente o realizar esfuerzos que favorezcan a estudiantes suelen enfrentarse a diversos obstáculos. El cambio que se propone requiere que los profesores puedan hacer carrera profesional con criterios objetivos de promoción, que se les brinde la posibilidad de una formación de acuerdo a sus necesidades y de esta manera podrá aportar de manera positiva al centro educativo, a la vez que obtendrán incentivos que vaya de acuerdo con su condición de profesionales y especialistas desarrollando una labor que es fundamental para nuestro país.

El Consejo Nacional de Educación no está de acuerdo con aquellos que consideran que el despido de los docentes sea una forma de solucionar los problemas de la educación. A pesar de ello, consideran que una Carrera Pública Magisterial debe ser un espacio con muchas oportunidades para su desarrollo profesional sólo para aquellos maestros que aspiren a progresar y mejorar en su desenvolvimiento dentro de sus funciones laborales, que tengan una participación adecuada y responsable en sus centros educativos y que cuya labor profesional pueda ser verificable mediante la práctica en una forma progresiva y notoria en los criterios de calidad, inclusión y buen trato.

No se puede ignorar lo que significa el contar con el exceso de institutos y facultades de educación y el daño que ocasionan las entidades de educación superior que no cuentan con recursos y menos de una organización adecuada para asumir la responsabilidad de formar los nuevos educadores. Asumiendo este gran problema, el estado inició el sistema de acreditación cuyos resultados se espera sean conocidos por la población. Esto será el principal medio que irá permitiendo enmendar esta situación. Se debe siempre tomar consideración de las nuevas requerimientos educativos que el Proyecto Educativo Nacional propone con docentes especializados en la educación inicial de niños de 0 a 3 y de 4 a 5 años de edad, en los primeros grados de la primaria y en los últimos años de secundaria.

El Proyecto educativo nacional refiere que hasta el año 2005 se registraban 285 847 maestros dentro del sistema educativo nacional, sin tener en cuenta a los profesores de la educación superior no universitaria. De manera general, se menciona que cada año egresan 30 mil docentes de los diferentes centros de formación, mientras que en la realidad sólo se requiere un promedio de 3 100 al año para dar atención a los nuevos matriculados y más de 3 700 para atender las plazas de los que se retiran.

Sin embargo, el problema no radica solamente en la amplia cifra de egresados de la carrera docente de institutos y universidades, menos en la baja supervisión para dar autorización al funcionamiento de institutos pedagógicos de dudosa calidad —de un total de 120 institutos superiores pedagógicos públicos evaluados por el Ministerio de Educación sólo 29 alcanzaron un logro «óptimo-satisfactorio»— o en la vigencia de una carrera pública cuyos procedimientos de progreso se priorizan en evaluar el tiempo de desempeño laboral y no en una evaluación por méritos de cada maestro.

El problema comprende la falta de correspondencia de un modelo de enseñanza que predomina en la educación básica frente al desarrollo de la pedagogía a nivel mundial, así como en una formación profesional que es insuficiente, que se arraiga en la enseñanza basada en el copiado, el dictado y la repetición.

A todo esto podemos agregar que casi un tercio de los docentes imparten enseñanza en aquello para lo que no se capacitó. Por otra parte, en nuestro país, laborar en zonas rurales en medio una población con escasos recursos económicos pareciera ser un castigo: el 90% de los docentes que se desempeñan en estas zonas aspiran una asignación en escuelas del sector urbana, por no tener la suficiente condición mínima en su entorno laboral y recibir un salario con escasos beneficios que va en desacuerdo con la exigencia de la labor que realizan. Cabe mencionar, que al evaluar a nivel nacional el rendimiento académico, son las escuelas de las zonas rurales las que evidencian los peores resultados. No se cuenta con un régimen para una formación de docentes que están en servicio que comprenda un sistema efectivo para la evaluación, seguimiento y acompañamiento con la finalidad de comprobar y garantizar resultados y el impacto que tendrá en el aula con los niños, a pesar del sobre esfuerzo que desarrolla el Estado en mantener de forma constante la propuesta de capacitación docente con un alcance a nivel nacional.

El Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. IPEBA 2013, refiere que si priorizamos el enriquecimiento de la educación en nuestro país, es encaminarnos hacia el desarrollo sostenible y para tener acceso a los beneficios del crecimiento económico y un desarrollo moderno de calidad de vida para todos.

La Educación Básica es una etapa que posibilita a los estudiantes adquirir una formación completa y sólida por medio del cual puedan tener la facultad de ejercer su ciudadanía, alcanzar una Educación Técnico Productiva y a la Educación Superior.

Construir el sendero para alcanzar la meta, nos conlleva a ser conscientes que el Perú es un país donde abunda la diversidad y se expresa mediante la cultura, población, territorio y recursos; dónde aún no se halla igualdad de

oportunidades para que de esta manera todos los peruanos puedan tener acceso a una educación de calidad.

El Sistema Integral de Formación Docente acorde con los avances pedagógicos y científicos, las prioridades educativas y la realidad de nuestro país; facilita equipos docentes éticos y competentes valorados por la sociedad y sus estudiantes, con la finalidad de modernizar y reformar los sistemas de formación inicial y permanente de los profesionales de la educación. Este sistema está dirigido en fomentar cambios esenciales en los sistemas que brindan la formación docente inicial y en servicio, de igual manera los diversos profesionales que se desempeñan en las labores del sector, desarrollando estándares transparentes para el desempeño y calificación de la buena docencia así mismo la acreditación de los centros de formación magisterial e instancias de formación en servicio.

Lo que este sistema persigue es acreditar la calidad de la formación que brindan a los profesores en sus diversas etapas y modalidades, evaluando y reduciendo los centros de formación docente, públicos y privados, universitarios y no universitarios, sustentados en criterios claros y técnicos de calidad, así mismo promoviendo una cultura de evaluación y autoevaluación de la gestión direccionada a una acreditación

En nuestra provincia y frente a esta realidad que nos envuelve, La Universidad César Vallejo, a través del Centro Desarrollo Comunal (CEDECOM) de los distritos: Víctor Larco y La Esperanza, viene desarrollando permanentemente este compromiso con la comunidad. Dentro de sus objetivos está: Acercar a los internistas de IX y X ciclo de las escuelas de educación a la realidad que existe en las zonas urbano-marginales.

Este proyecto es una gran oportunidad para que los estudiantes de educación, desarrollen y exploten al máximo sus capacidades como docentes, convirtiéndose de esta manera en agentes de cambio para mejorar la calidad

educativa en nuestra región. Sin embargo, durante el recojo de la información para nuestra investigación, hemos constatado lo que ya se ha venido informando por medio de las investigaciones de los diferentes órganos de estudios sobre nuestra educación.

La falta de compromiso de algunas autoridades responsables de estos centros en brindar un ambiente adecuado e implementado para la educación, el desempeño y vocación de los docente, el bajo nivel de información, etc. Son algunas carencias que se van detectando y que es de suma preocupación y motivo del presente trabajo de investigación, que busca determinar el nivel de calidad del servicio educativo que como docentes se está brindando en ambos centros.

Frente a esta situación antes descrito, surgió como una necesidad de dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio educativo que brindan los docentes de los CEDECOM, en los distritos de La Esperanza y Víctor Larco?

1.5. Justificación del estudio

El estudio se justifica por las siguientes razones:

Está relacionada con la línea de investigación de la Innovación Pedagógica; señalada para la facultad de Educación e Idiomas de La Universidad Privada César Vallejo. Es por ello la importancia de la presente tesis.

Porque permitirá conocer el nivel de servicio de la calidad educativa que brindan los docentes en los CEDECOM de La Esperanza y Víctor Larco, orientada a satisfacer las demandas de los padres y niños.

A través del estudio realizado, se brinden propuestas de alternativas para mejorar el nivel del servicio de la calidad educativa que brindan los docentes en los CEDECOM de La Esperanza y Víctor Larco.

Es original porque se desarrolla por primera vez en los CEDECOM (Centro de Desarrollo Comunitario) del distrito La Esperanza – Víctor Larco Trujillo.

Es práctico porque en la perspectiva de mejorar los recursos, permitirá racionalizar esfuerzos personales e institucionales; ayudando a una adecuada comunicación que fomente el intercambio y contraste de experiencias. Así como unificar esfuerzos y compromisos de la comunidad educativa motivando a desarrollar sus capacidades potenciales.

Es pertinente porque está hecho con la finalidad de brindar a la comunidad educativa una alternativa de solución y reflexión, desde la perspectiva teórica, este trabajo será realizado para brindar propuestas de mejora de la calidad de servicio educativo del docente.

Además Será viable porque contamos con las facilidades de las directivas del CEDECOM para realizar el trabajo.

Pensamos que esta investigación aportará como base a muchas investigaciones que centren su atención en la calidad educativa.

1.6. Hipótesis

- ✓ Hi: Existe diferencia significativa en la calidad de servicio educativo que brindan los docentes del CEDECOM en los distritos de la Esperanza y Víctor Larco.
- ✓ Ho: No existe diferencia significativa en la calidad del servicio educativo que brindan los docentes del CEDECOM en los distritos de la Esperanza y Víctor Larco.

1.7. Objetivos

✓ **Objetivo general**

Comparar el nivel de la calidad del servicio educativo que brindan los docentes de los CEDECOM, en los distritos de La Esperanza y Víctor Larco.

✓ **Objetivo específico**

- Identificar el nivel de la calidad del servicio educativo que brindan los docentes del CEDECOM en el distrito de Víctor Larco.
- Identificar el nivel de la calidad del servicio educativa que brindan los docentes del CEDECOM en el distrito de La Esperanza.
- Identificar la similitud o diferencias sobre las dimensiones de la calidad del servicio educativo que brindan los docentes del CEDECOM del distrito de La Esperanza y Víctor Larco.

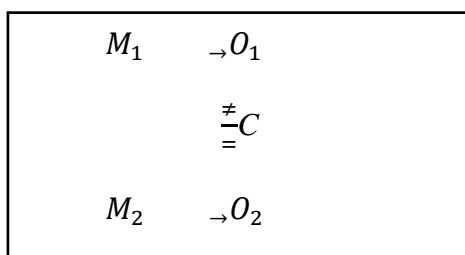
II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

Esta investigación corresponde al diseño **no experimental** descriptivo comparativo. Hernández (2006) define los diseños no experimentales como “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”

El diseño de esta investigación es no experimental, puesto que no se probará algo ni se intentará implementar algo nuevo. La muestra fue observada en un solo momento.

Es Comparativa porque su propósito consiste en precisar diferencias y semejanzas que existen entre dos o más grupos con respecto a un mismo evento.



Donde:

M_1 = Representa los docentes del distrito de Víctor Larco

M_2 = Representa los docentes del distrito de La Esperanza

O_1 = Características del servicio de la calidad educativa que brindan los docentes del distrito de Víctor Larco

O_2 = Características del servicio de la calidad educativa que brindan los docentes del distrito de La Esperanza

C = Resultado, donde puede existir similitudes y/o diferencias del servicio de la calidad educativa en los docentes de ambos centros.

Es una investigación de **tipo cuantitativo**, utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadísticas para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población.

2.2. Variable, Operacionalización

Calidad del servicio educativo

- Según Panera (1991), se denomina calidad de un bien o servicio al conjunto de sus características fundamentales que lo distinguen y hacen útil a la aplicación para la que ha sido producido.
- Para Deming (1986), señala que a través de un proceso de mejoramiento continuo de la calidad, es posible que una organización pueda tener éxito y sobrevivir en el mercado. La satisfacción de las necesidades del cliente es la meta. Es necesario hacer los mayores esfuerzos para lograrlo.

Tabla N° 1 Operacionalización de la Variable “Calidad educativa”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad del servicio educativo	La calidad educativa es un servicio que se presta a quienes se benefician de la misma.	Calidad educativa es el nivel óptimo de formación integral que deben alcanzar los estudiantes y para ello, cada dimensión debe estar en constante evaluación y mejoramiento. Su escala valorativa es de 0 a 2 “Deficiente”, 3 “Regular”, 4 a 5 “Bueno”	Dirección Institucional	Conoce la misión, visión, objetivos del Centro.
				Conoce sobre la gestiona, la obtención y mejora de la infraestructura, equipamiento y materiales.
			Desempeño docente	Implementa estrategias pedagógicas y actividades de aprendizaje adecuadas al tipo de competencias.
			Uso de la información	Incentiva la autoevaluación y evaluación que deben instalarse para garantizar el logro de las metas y objetivos establecidos por la Institución.

				Involucra a diversos miembros de la comunidad educativa en el desarrollo de implementación de las acciones de mejora, de acuerdo a sus roles específicos.
			Infraestructura y recursos para el aprendizaje	Su institución prevé una infraestructura ambientada, atractiva y motivadora para el aprendizaje de los estudiantes.
				Su institución cuenta con provisión de equipamiento y material pedagógico de manera oportuna y suficiente.

2.3. Población y muestra

Población muestral: Para el análisis de la investigación se precisa la población, la cual representa simultáneamente la muestra, conformada por el número total de docentes de inicial y de primaria de ambos Centros.

Tabla N° 2 Profesores que atienden en el CEDECOM de ambos distritos

Población / Muestral	CEDECOM La Esperanza	CEDECOM Víctor Larco	Total
Docentes	5	5	10

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la Técnica del análisis de los documental se utilizó la ficha bibliográfica con la que se hará el recojo de la información para la investigación.

En el recojo de datos, la técnica utilizada es la Encuesta, y el instrumento de recolección de datos es un cuestionario de preguntas sobre la calidad educativa en los docentes.

Tabla N° 3 Técnicas e instrumentos.

Técnicas	Instrumentos
<p>Análisis Documental</p> <p>El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas.</p>	<p>Fichas bibliográficas y de observación, transcripción y resúmenes.</p>
<p>Encuesta:</p> <p>La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos.</p>	<p>Cuestionario sobre la calidad educativa de los docentes.</p>

Para analizar los datos recogidos de campo de hará uso de las siguientes técnicas estadísticas:

- Tablas y figuras descriptivas.
- **Cálculo de la media aritmética:** Es una medida de tendencia central y a la vez es una medida descriptiva. Se simboliza con \bar{X} . es la suma de todos los valores de una muestra dividida por el número de casos

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

- **Cálculo de la desviación estándar:** Es una medida de dispersión y se simboliza como S. se define como la raíz de la media aritmética de la diferencia de las desviaciones elevadas al cuadrado, de cada uno de los puntajes respecto de la media aritmética.

$$s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

- **Cálculo del coeficiente de variable:** Es una medida de la dispersión relativa de un conjunto de datos, que se obtiene dividiendo la desviación estándar del conjunto entre su media aritmética y se expresa generalmente en términos porcentuales.

$$CV = \frac{s * 100}{\bar{X}}$$

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el desarrollo de la investigación se utilizó el **método descriptivo**.

Según Méndez (2003), indica que la investigación descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

2.6. Aspectos éticos

El presente informe ha sido elaborado considerando los siguientes aspectos:

- Respetando el derecho de cada autor u organización, que por medio de sus aportes a la educación enriquecen la investigación.
- Se trabajó con estricta privacidad, anonimato y confidencialidad en el manejo de cada información.
- Las referencias bibliográficas se han elaborado según lo establecido por las normas APA.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Comparación de la Dimensión 1: Dirección Institucional. Entre los CEDECOM del distrito de Víctor Larco y La Esperanza.

Intervalo	Nivel	CEDECOM La Esperanza					CEDECOM Víctor Larco				
		Fi	f%	\underline{x}	DS	CV(%)	fi	f%	\underline{x}	DS	CV(%)
0 – 2	Deficiente	0	0	3.4	0.5	16.1	0	0.0	3.0	0.0	0.0
3	Regular	3	60				5	100.0			
4 – 5	Bueno	2	40				0	0.0			
Total		5	100.0				5	100.0			

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco.

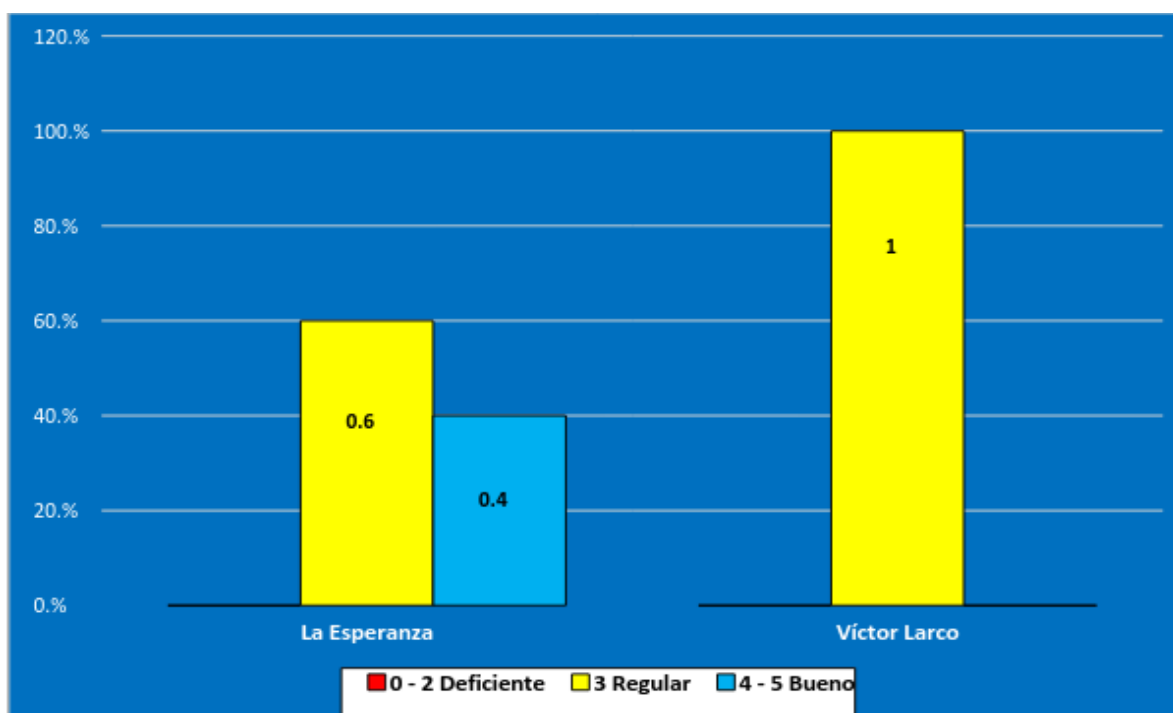


Figura 01. Comparación porcentual de la dimensión 1: Dirección institucional entre los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco en base a la tabla 1.

Descripción

En la dimensión 1: que corresponde a la Dirección Institucional se observa lo siguiente:

En los CEDECOM del distrito de La Esperanza y Víctor Larco, no se registra algún docente que manifieste que la Dirección Institucional sea “Deficiente”. El 60% de los docentes del CEDECOM del distrito de La Esperanza manifiestan que está en un nivel “Regular” y el 40% manifiesta que este nivel es “Bueno”. Mientras que el 100% de los docentes del CEDECOM del distrito de Víctor Larco manifiesta que tiene un nivel “Regular”. Esto con relación a la Dirección Institucional.

La media aritmética alcanzada por los docentes en el del CEDECOM del distrito de la Esperanza alcanza 3.4 puntos considerados como “Regular”, con una desviación estándar de 0.5 puntos y un coeficiente de variabilidad de 16.1. La media aritmética alcanzada por docentes del CEDECOM del distrito en Víctor Larco el 3.0 puntos, lo cual indica que la dirección institucional es “Regular” en tanto que la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad de este grupo de puntuaciones de cero ya que todos los datos obtenidos es el mismo.

Tabla 2

Comparación de la dimensión 2: Desempeño Docente entre los CEDECOM de los distritos del La Esperanza y Víctor Larco.

Intervalo	Nivel	CEDECOM La Esperanza					CEDECOM Víctor Larco				
		Fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)	fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)
0 – 2	Deficiente	0	0	5.0	0.0	0.0	0	0.0	4.6	0.5	11.9
3	Regular	0	0				0	0.0			
4 – 5	Bueno	5	100.0				5	100.0			
Total		5	100.0				5	100.0			

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM

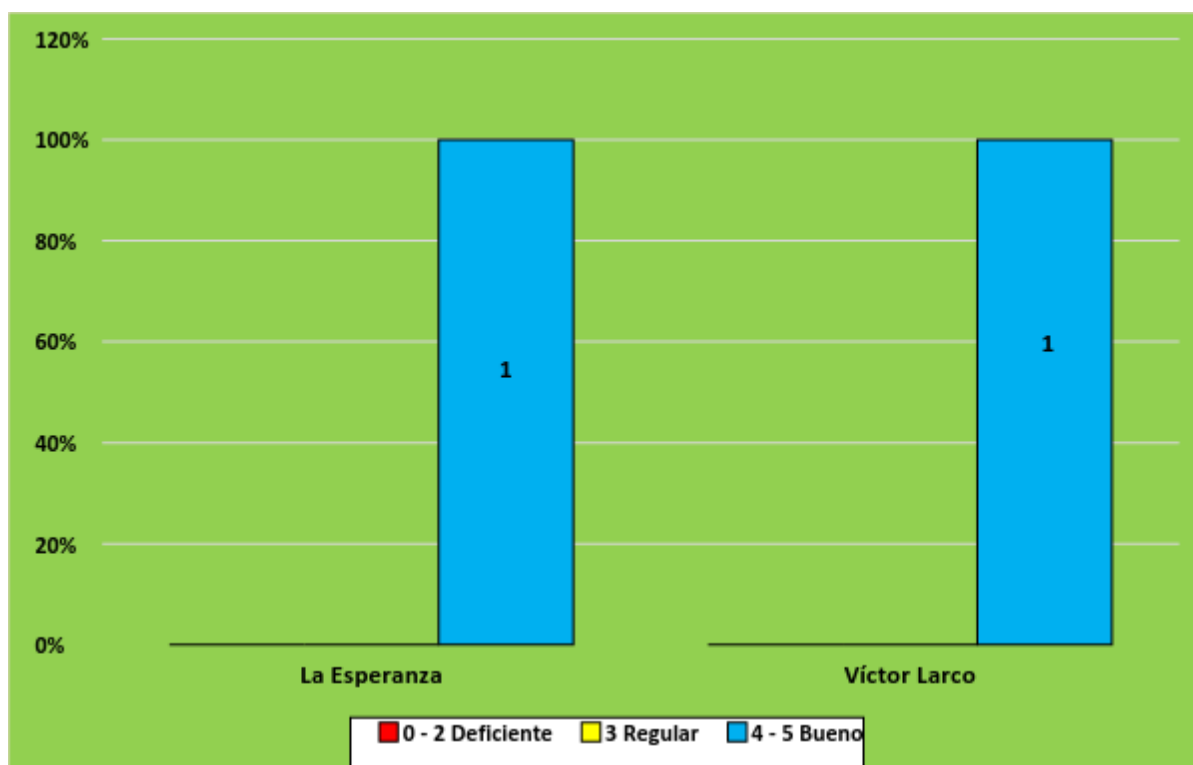


Figura 02. Comparación porcentual de la dimensión 2: Desempeño docente entre losCEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, en base a la tabla 2.

Descripción.

En la dimensión 2: correspondiente al Desempeño Docente, encontramos que ningún docente del CEDECOM del distrito de La Esperanza ni del CEDECOM del distrito Víctor Larco se encuentran en el nivel “Deficiente”, lo mismo sucede con el nivel “Regular”. Mientras que en el nivel “Bueno” el 100% de los docentes de ambos CEDECOM se ubican en este nivel. La media aritmética del CEDECOM del distrito de La Esperanza es de 5.0 puntos, en su coeficiente de variabilidad se observa que toma el valor de 0% ya que todos los casos son los mismos; mientras que en el CEDECOM de Víctor Larco la media aritmética llega a 4.6 puntos, y la desviación estándar es de 0.5 puntos, el coeficiente de variabilidad alcanza a 11.9%.

Lo anterior nos indica que los docentes manifiestan que si hay un buen desempeño docente y que la mejor opinión se encuentra en los docentes del CEDECOM del distrito de la Esperanza, aunque esta diferencia no sea muy significativa.

Tabla 3

Comparación de la dimensión 3: Uso de la Información entre los CEDECOM de los distritos del La Esperanza y Víctor Larco

Intervalo	Nivel	CEDECOM La Esperanza					CEDECOM Víctor Larco				
		fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)	fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)
0 – 2	Deficiente	0	0.0	3.4	0.5	16.1	5	100.0	1.2	0.8	7.0
3	Regular	3	60.0				0	0.0			
4 – 5	Bueno	2	40.0				0	0.0			
Total		5	100.0				5	100.0			

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM.

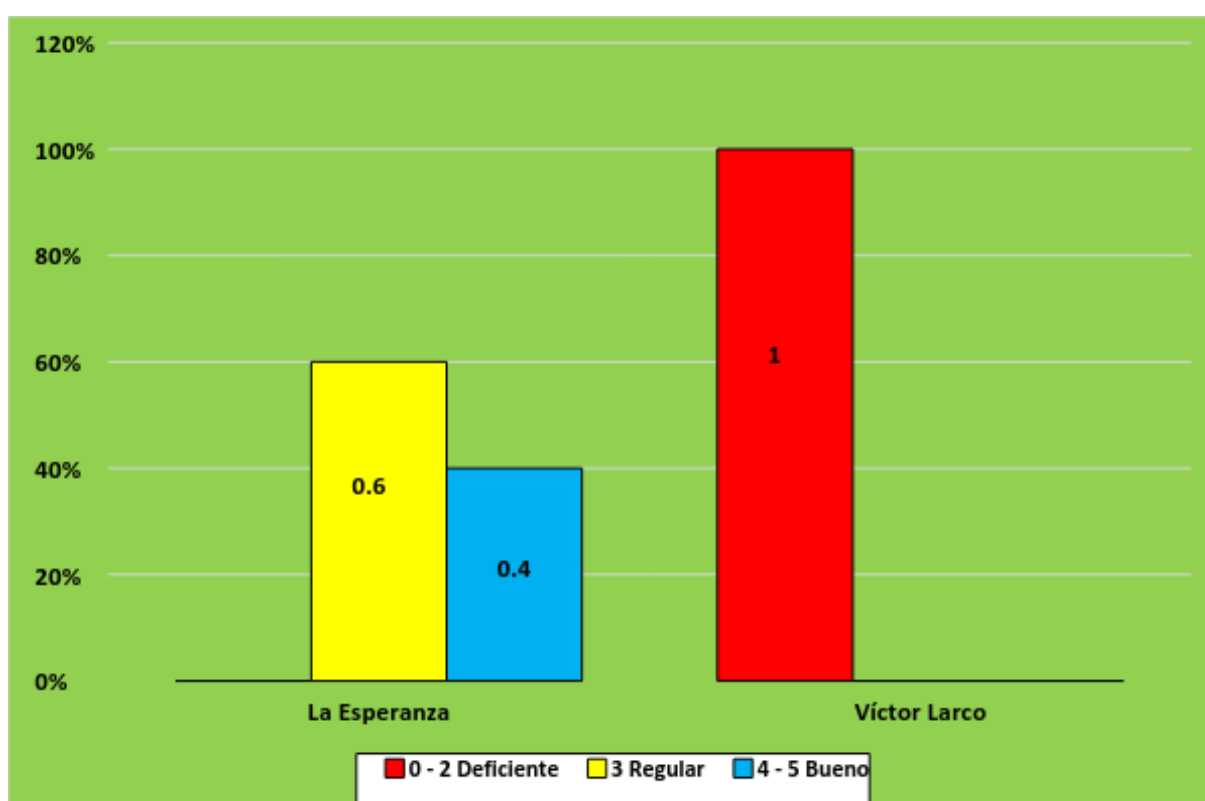


Figura 03. Comparación porcentual de la dimensión 3: Uso de la Información entre los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, en base a la tabla 3.

Descripción.

En la dimensión 3: Con relación a cómo se está usando la información, podemos observar que en el CEDECOM del distrito de la Esperanza no se registra ningún docente que lo considere “Deficiente”, el 60% se ubica en el nivel “Regular”, el 40% en el nivel “Bueno”. En tanto que en el CEDECOM del distrito Víctor Larco el 100% de los docentes opinan que se encuentra en el nivel “Deficiente”.

La media aritmética obtenida por el CEDECOM del distrito de la Esperanza es 3.4. Por lo tanto alcanza el nivel de logro “Regular”, la desviación estándar toma el valor de 0.5 puntos y el coeficiente de variabilidad es de 16.1% considerado como un conjunto de puntuaciones homogéneas. En el CEDECOM del distrito de Víctor Larco la media obtenida es de 1.2 puntos considerado como un logro “Deficiente” con una desviación estándar de 0.8 puntos y un coeficiente de variabilidad de 7.0% considerándose también como un conjunto de puntuaciones homogéneas.

Como se observa existe diferencia a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza en cerca de 2.2 puntos.

Tabla 4

Comparación de la dimensión 4: Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje entre los CEDECOM de los distritos del La Esperanza y Víctor Larco.

Intervalo	Nivel	CEDECOM La Esperanza					CEDECOM Víctor Larco				
		Fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)	Fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)
0 - 2	Deficiente	0	0.0	4.2	0.4	10.6	2	40.0	2.6	0.4	29.9
3	Regular	0	0.0				3	60.0			
4 - 5	Bueno	5	100.0				0	0.0			
Total		5	100.0				5	100.0			

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM.

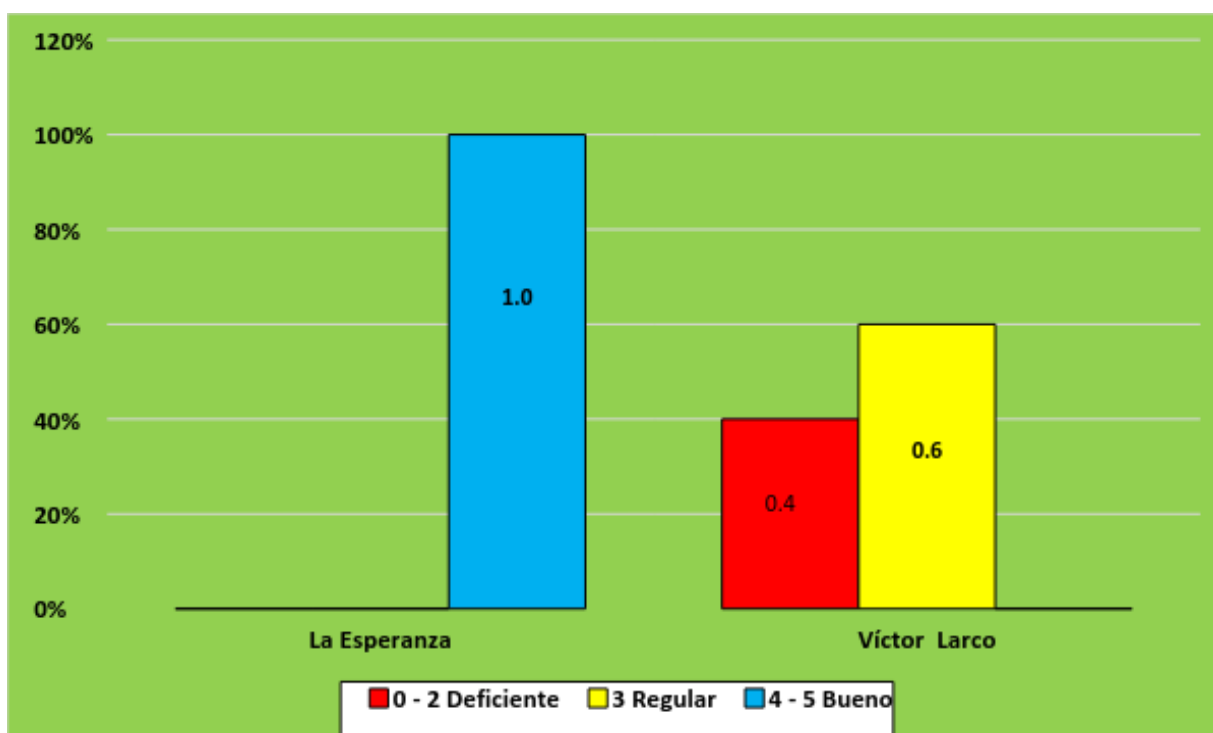


Figura 04. Comparación porcentual de la dimensión 4: Infraestructura y Recursos de Aprendizaje entre los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, en base a la tabla 4.

Descripción.

Dimensión 4: Con relación a la Infraestructura y recursos para el aprendizaje.

En el CEDECOM del distrito de La Esperanza no se observa ningún docente que manifieste que esta dimensión se encuentra en niveles "Deficiente" y "Regular", pues el 100% manifiesta que tiene un nivel "Bueno". En el CEDECOM del Víctor Larco, el 40% de los docentes manifiesta que la infraestructura y los recursos de aprendizaje se encuentran en un estado "Deficiente" y el 60% manifiesta que se encuentra en un nivel "Regular".

La media aritmética en el CEDECOM del distrito de la Esperanza alcanza 4.2 puntos lo cual indica que se trata de un nivel "Bueno", la desviación estándar toma el valor de 0.4 puntos y el coeficiente de variabilidad por tener el valor de 10.6% nos indica que se trata de puntuaciones muy homogéneas. La media aritmética del CEDECOM del distrito de Víctor Larco llega a 2.6 puntos y por lo tanto se encuentra en el nivel "Regular", la desviación estándar toma el valor de 0.4 puntos y el coeficiente de variabilidad alcanza el valor de 29.9% el cual está considerado dentro del rango de puntuaciones homogéneas.

Se observa pues el CEDECOM del distrito de La Esperanza, tienen una mejor infraestructura y recursos para el aprendizaje en tanto que el CEDECOM del distrito de Víctor Larco no los tiene, por eso emiten las opiniones antes indicadas.

Tabla 5

Comparación del servicio educativo que brindan los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco

Intervalo	Nivel	CEDECOM La Esperanza					CEDECOM Víctor Larco				
		fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)	fi	f%	\bar{x}	DS	CV(%)
0 – 10	Deficiente	0	0.0	16.0	0.7	4.4	0	0.0	11.4	0.5	4.8
11 – 14	Regular	0	0.0				5	100.0			
15 – 20	Bueno	5	100.0				0	0.0			
Total		5	100.0				5	100.0			

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM

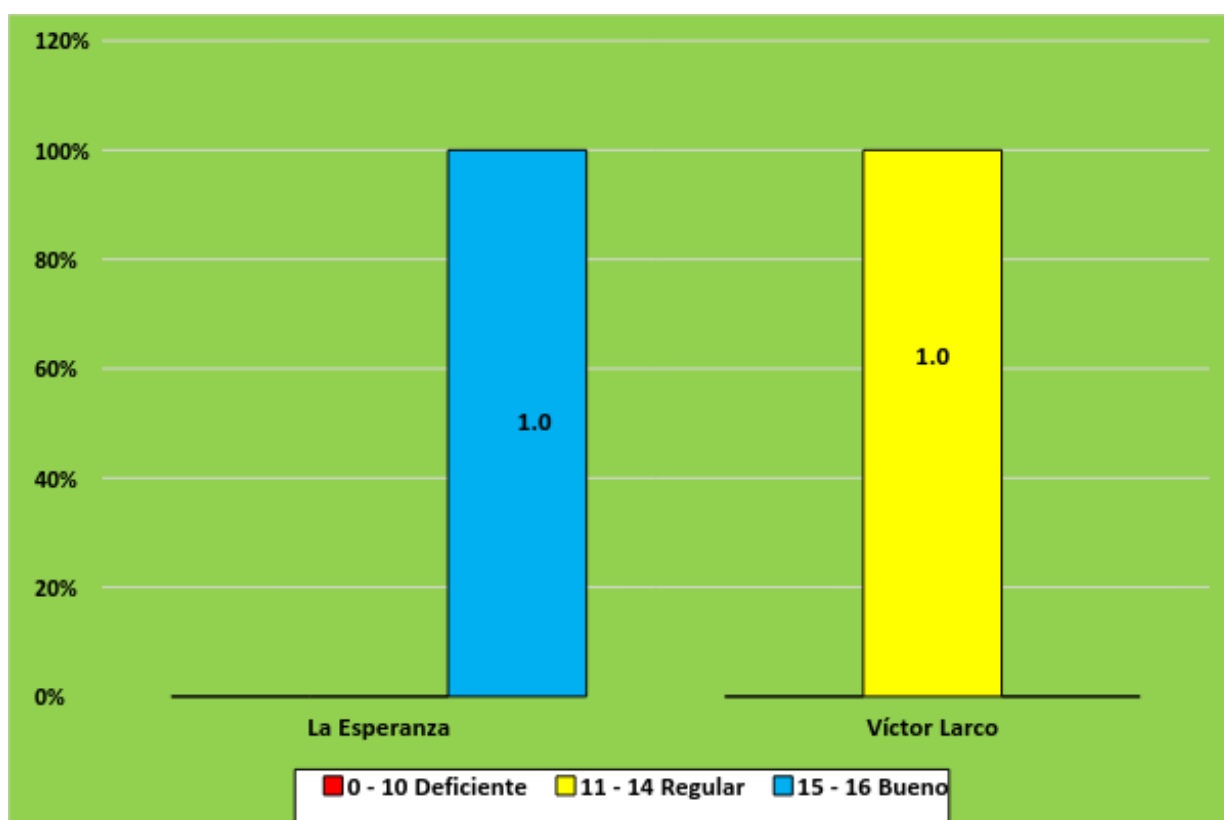


Figura 05. Comparación porcentual de la calidad del servicio educativo entre los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, en base a la tabla 5.

Descripción.

Con relación a la variable Calidad del servicio educativo según las respuestas emitidas por los docentes, se observan lo siguiente:

En el CEDECOM del distrito de la Esperanza no se registra ningún docente que opine que la calidad del servicio educativo sea “Deficiente”, tampoco manifiestan que sea “Regular”, el 100% manifiesta que la calidad del servicio educativo de este CEDECOM alcanza el nivel “Bueno”, la media aritmética alcanza el valor de 16.0 puntos que ratifica que el nivel de logro tiene el nivel “Bueno” con una desviación estándar de 0.7 puntos y un coeficiente de variabilidad de 4.4% lo cual nos indica que se trata de puntuaciones muy homogéneas.

En el CEDECOM del distrito de Víctor Larco ningún docente afirma que la calidad del servicio educativo sea “Deficiente”, sin embargo el 100% afirma que este servicio alcanza el nivel “regular”, en consecuencia no se registra ningún docente que afirme que la calidad del servicio educativo es “Bueno”. La media aritmética alcanzada por este CEDECOM es de 11.4 puntos lo cual indica pues que se encuentra en el nivel “Regular” en forma grupal, la desviación estándar toma el valor de 0.5 puntos y el coeficiente de variabilidad por tomar el valor de 4.8% nos indica de que se trata también de un conjunto de puntuaciones de carácter “Regular”.

Como se aprecia en términos generales a nivel de variable o sea de la calidad activo que brindan estos CEDECOM y según la opinión de los docentes, es mejor en el distrito de La Esperanza que en Víctor Larco, dado que registra una mejor media aritmética con una diferencia aproximada de 4.6 puntos a favor del CEDECOM del distrito La Esperanza.

Tabla 6

Comparación de las medias aritméticas obtenidas a partir de las respuestas emitidas por las docentes de los CEDECOM de La Esperanza y Víctor Larco.

Dimensiones	La Esperanza	Víctor Larco
Dirección Institucional	3.4	3.0
Desempeño Docente	5.0	4.6
Uso de la información	3.4	1.2
Infraestructura y Recursos para el aprendizaje	4.2	2.6

Fuente: Matriz de datos de la variable calidad del servicio educativo de los CEDECOM

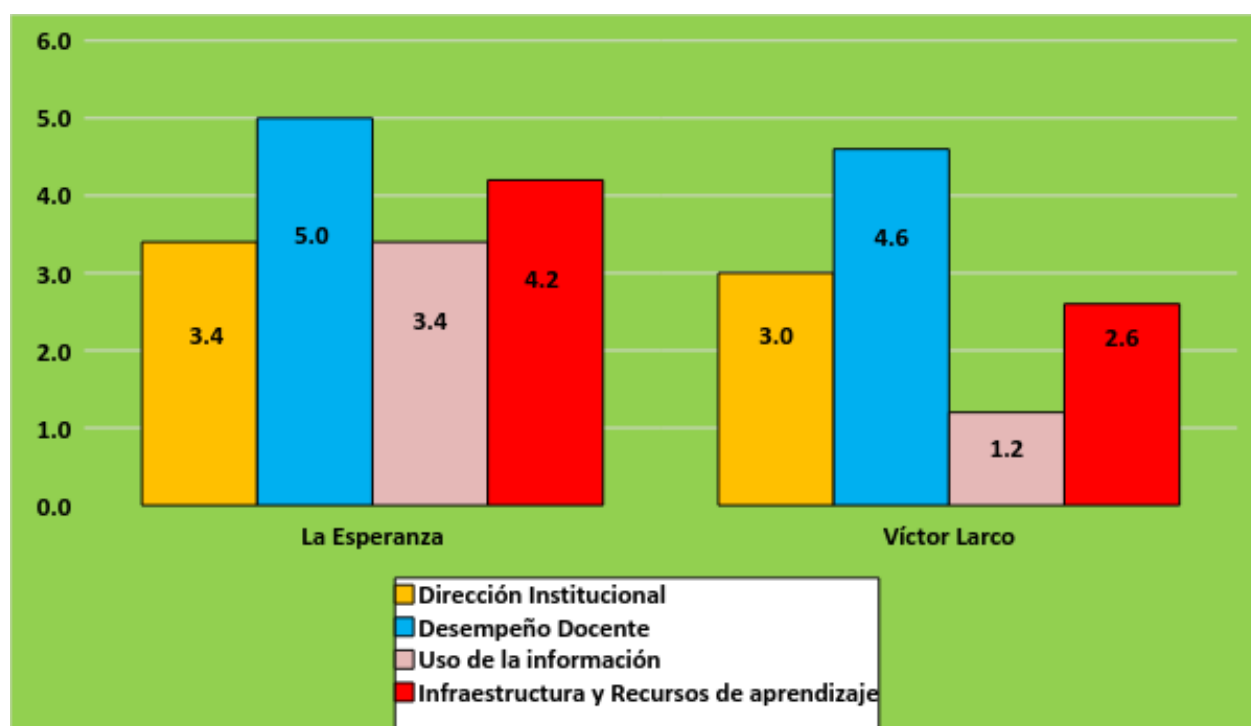


Figura 06: Comparación de medias aritméticas de la calidad del servicio educativo entre los CEDECOM de los distritos de La Esperanza y Víctor Larco, en base a la tabla 6.

Descripción.

Al establecer las comparaciones a nivel de dimensiones entre los CEDECOM, de Los distritos de La Esperanza y Víctor Larco se observa lo siguiente:

- ✓ En la dimensión Dirección Institucional, se observa una ventaja a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza al obtener 3.4 puntos. Mientras que el CEDECOM del distrito de Víctor Larco obtuvo 3.0 puntos, ambos cualitativamente se encuentra en el nivel “Deficiente”.
- ✓ En la dimensión Desempeño Docente, el CEDECOM del distrito de La Esperanza obtuvo 5.0 puntos y el CEDECOM del distrito de Víctor Larco es 4.6 puntos. Ambos se ubica en el nivel “Bueno”.
- ✓ En la dimensión Uso de la Información, el CEDECOM del distrito de La Esperanza obtuvo el nivel “Regular” ya que la media es de 3.4 puntos, en el CEDECOM de Víctor Larco la media alcanzó el valor de 1.2 puntos y se ubica en el nivel “Deficiente”, por ello se observa existe una ventaja a favor del distrito de La Esperanza.
- ✓ En la dimensión Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje, el CEDECOM del distrito de La Esperanza obtuvo 4.2 puntos alcanzando el nivel “Bueno”, mientras que en el CEDECOM de Víctor Larco se obtuvo 2.6 puntos y se ubica en el nivel “Regular”.
- ✓ Al hacer las comparaciones a nivel de dimensiones y también según la tabla cinco se observa que el CEDECOM del distrito de la Esperanza obtuvo 16.4 puntos alcanzando un nivel “Bueno” y el CEDECOM del distrito de Víctor Larco obtuvo 11.4 puntos considerado dentro del nivel “Regular”. Esto demuestra que existe una ventaja a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza.

IV. DISCUSIÓN

Para arribar a esta parte del presente trabajo de investigación del mismo que tiene relación directa, la calidad del servicio educativo que brindan los CEDECOM del distrito de La Esperanza y Víctor Larco, se ha tomado en cuenta los siguientes criterios:

En cuanto al tipo de estudio descriptivo, porque nos muestra la información de cómo se encuentran actualmente los CEDECOM del distrito de La Esperanza y de Víctor Larco, el instrumento aplicado es una encuesta la misma que ha sido procesado estadísticamente al haberse obtenido los resultados dados por los docentes de ambos CEDECOM.

La variable que se ha trabajado corresponde a la calidad del servicio educativo, de ahí que ahondemos bastante sobre lo que es la calidad educativa con la serie de variantes y algunas teorías que la sustenta.

Los resultados que hemos encontrado es que según indican en términos a nivel de dimensiones que el CEDECOM del distrito de La Esperanza presenta mejor media aritmética frente al de Víctor Larco; pero, donde es más notorio es en el "Uso de la Información" y en la "Infraestructura y Recursos para el aprendizaje" por la diferencia de niveles en que se encuentran los datos procesados. A nivel de variable se da el mismo problema, pues la ventaja se da a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza" con 4.6 a favor de la misma.

El marco teórico ha influido de manera decisiva en la presente investigación debido a que nos ha proporcionado toda la red de conocimientos para construir los instrumentos, la definición de la variable central en lo que se refiere a la calidad educativa y con la información adicional con relación al mismo punto, además se ha trabajado lo concerniente a lo que constituye las funciones que realizan los CEDECOM, Por otro lado he visto la labor de los docentes, sus deberes, las áreas principales en las cuales se desempeñan los mismos docentes entre otros

puntos importantes que nos ha permitido tener una visión clara del problema en estudio.

Con relación a los antecedentes se ha encontrado una cierta relación con el trabajo presentado por: Galarza (2011), Relación de la calidad educativa y la gestión en la Institución Educativa Técnica “María Inmaculada” de Huancayo en el 2011. Tipo de investigación es correlacional con una muestra de 25 participantes; llegando a las siguientes conclusiones:

Respecto a la variable Calidad educativa, del total de docentes que representan el 45.75% manifestaron que en la institución educativa existe eficiencia, eficacia, productividad y satisfacción laboral siempre. Es decir la calidad educativa es catalogada como buena, así mismo concordamos con González, (2007) “Propuesta para de evaluación de la Calidad Educativa para la UPIICSA – IPN que considera que la calidad educativa constituye un conjunto de procesos y que conlleva criterios e indicadores.

Con relación a la contrastación de hipótesis la misma que se anuncia de la siguiente manera: *Existe una diferencia significativa en la calidad de servicio que brindan las docentes del CEDECOM de los distritos de la Esperanza y Víctor Larco, Trujillo – 2014.* Al realizar el procesamiento estadístico observamos que la media aritmética para el CEDECOM del distrito de La Esperanza es de 16.0 puntos por tanto está ubicado en el intervalo 15-20 y que corresponde a un nivel “Bueno”, en tanto que en el CEDECOM de Víctor Larco la media alcanza el valor de 11.4 puntos estando ubicado en el nivel “Regular” que corresponde al intervalo 11-14, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna enunciada anteriormente y se desestima la hipótesis nula que indicaba lo contrario, o sea que no existe diferencias entre ambos lugares. Dejamos constancia de que lo que se ha validado es la calidad del servicio educativo que brinda los docentes en los dos CEDECOM.

El aporte principal que consideramos consiste en brindar una información primaria sobre este tipo de programas pero que podría extenderse a otro tipo de programas educativos que tienen un carácter educativo pero de

carácter no oficialista, pero que si podría con los arreglos del caso incluyera estudios de programas educativos oficiales y que los resultados podrían ser de gran ayuda para mejorar los programas educativos regulares o extraordinarios.

V. CONCLUSIONES

- a. Los docentes del CEDECOM del distrito de La Esperanza, brinda una mejor calidad del servicio educativo, al alcanzar un nivel de logro “Bueno” al obtener una media aritmética de 16.0 puntos en la escala vigesimal, mientras que en los docentes del CEDECOM de Víctor Larco el nivel de la calidad del servicio educativo es “Regular” al obtener 11.4 puntos de la misma escala. Esto se observa en la tabla N° 5.

- b. Los docentes del CEDECOM del distrito de La Esperanza en las dimensiones Dirección Institucional y en el Uso de la Información han alcanzado el nivel “Regular”, equivalentes a una media de 3.4 puntos en dichas dimensiones; en tanto, que en las dimensiones del Desempeño Docente se obtuvo una media aritmética de 5.0 puntos y en Infraestructura y Recursos de Aprendizaje se alcanzó una media de 4.2 puntos logrando un nivel “Bueno” en ambas dimensiones. Esto se observa en la tabla N° 6.

- c. Los docentes del CEDECOM de Víctor Larco en las dimensiones de Dirección institucional obtuvo 3.0 equivalentes a la media aritmética, logrando un nivel “Regular”. En el Uso de la información obtuvo 1.2 equivalentes a la media aritmética logrando un nivel “Deficiente”. En Infraestructura y recursos de Aprendizaje, la media alcanzada es de 2.6 puntos, logrando un nivel “Regular” y en el Desempeño docente obtuvo una media aritmética de 4.6 puntos logrando un nivel “Bueno”. Estos resultados se observan en la tabla N° 6.

- d. En la dimensión “Dirección Institucional” se presenta una ligera ventaja a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza. Hay similitud en el “Desempeño Docente” entre los dos lugares ya que ambos se encuentran

en el nivel de logro “Bueno”; asimismo existe una diferencia notable a favor del CEDECOM del distrito de La Esperanza en las dimensiones “Uso de la Información” y en “Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje”. Tabla N° 6.

VI. RECOMENDACIONES

- a. A los responsables del CEDECOM de Víctor Larco, es recomendable programar actividades que tiendan a mejorar las acciones en la “Dirección Institucional”, “Uso de la Información” y en “Infraestructura y Recursos para el Aprendizaje”, debido a que los niveles alcanzados no son los más adecuados para brindar una buena calidad del servicio educativo.

- b. A los docentes del CEDECOM de Víctor Larco, es importante tener un mejor manejo de la información con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que ellos brindan.

- c. A las autoridades de la Universidad “César Vallejo”, a considerar una adecuada implementación en cuanto a la infraestructura y el centro de recursos sobre todo en Víctor Larco debido que hay problemas manifiestos en donde se nota que es un punto muy vulnerable en la calidad del servicio educativo.

- d. Las autoridades de la Universidad “César Vallejo”, programar eventos de capacitación con las docentes de los CEDECOM para promover intercambio de experiencias entre ambas modalidades de trabajo y de ser posible generar tecnologías propias para elevar el nivel de la calidad del servicio educativo en estos lugares.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Climent, G (2002) *Des de L'esferadelsvalors. Revista de Blanquerna*, 7, URL. Consultado el 10 de septiembre del 2014 de <http://.angelfire.com/emo/tomaustin/Met/metinacap.htm>
- Deming E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid. España. Editorial: Diaz de Santos.
- Galarza (2011), *Relación de la calidad educativa y la gestión en la Institución Educativa Técnica María Inmaculada de Huancayo en el 2011*.
- Gonzáles, E (2007) *Propuesta para de evaluación de la Calidad Educativa para la UPIICSA – IPN* México, DF. Consultado el 6 de junio del 2014 <http://tesis.ipn.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/970/Propuestaevalcal.pdf?sequence=1>
- Gonzales, T (2000) *Evaluación y Gestión de la Calidad Educativa: un Enfoque Metodológico*. Archidona, Málaga. Aljibe, S.L. 2000. ISBN 84-95212-83-8
- Hernández, R, Fernández C. (2006) *Metodología de la investigación*. (5 ta Edición). México. Editorial: Mc Graw Hill.
- IBEPA. (2013) *¿Qué y cómo evaluamos la gestión de la Institución educativa? Matriz y Guía de autoevaluación de la gestión educativa de instituciones de Educación Básica Regular. Segunda Edición*.
- Ley General de Educación N° 28044 (2004) consultado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Méndez, C. (2003) *Metodología, diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. Colombia. Editorial. Mc. Graw Hil

- Panera, F (1991), *Calidad de la educación universitaria. Propuestas para una mejora continua*. En: BRAZA, P. Y COLS. *Actas del I Congreso Internacional sobre la calidad de la educación universitaria*. Cádiz: ICE Universidad de Cádiz. Revisado en Julio del 2014.
<https://www.uclm.es/ab/enfermeria/revista/numero%2011/calidad.htm>
- *Pisa 2013 El examen más importante del mundo-Ciencias Sociales Hoy Weblog*. Consultado el 13 de Junio del 2014, de <https://aquevedo.wordpress.com/2013/12/03/pisa-2013-el-examen-mas-importante-del-mundo/>
- Plan anual de Trabajo – CEDECOM 2013 de la Facultad de Educación e Idiomas de la Universidad Privada César Vallejo - Tujillo.
- Proyecto Educativo Nacional al 2021 “*La educación que queremos para el Perú*” -2007.Revisado en mayo del 2014.
http://www.unmsm.edu.pe/occaa/documentos/pen_2021.pdf
- UNESCO (2012) “*Informe de Seguimiento de la Educación para todos en el Mundo 2013 /14 – Enseñanza y Aprendizaje. Lograr la calidad para todos*”.EdicionesUNESCO.Revisado junio del 2014.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002256/225654s.pdf>

ANEXOS

Anexo1:

Matriz de datos por dimensiones

No	Dimensión 1: Dirección Institucional											
	La Esperanza						Víctor Larco					
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
1	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	0	3
2	1	1	1	1	0	4	1	1	0	1	0	3
3	1	1	0	1	0	3	1	1	0	1	0	3
4	1	1	0	1	0	3	1	1	0	1	0	3
5	1	1	0	1	0	3	1	1	0	1	0	3

No	Dimensión 2: Desempeño Docente											
	La Esperanza						Víctor Larco					
	6	7	8	9	10	Total	6	7	8	9	10	Total
1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	0	4
2	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5
5	1	1	1	1	1	5	1	0	1	1	1	4

No	Dimensión 3: Uso de la Información											
	La Esperanza						Víctor Larco					
	11	12	13	14	15	Total	11	12	13	14	15	Total
1	0	1	1	1	0	3	0	0	1	1	0	2
2	0	1	1	1	0	3	0	1	0	1	0	2
3	0	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0	0
4	0	1	1	1	1	4	0	0	0	1	0	1
5	0	1	1	1	0	3	0	0	0	1	0	1

No	Dimensión 4: Infraestructura y recursos para el aprendizaje											
	La Esperanza						Víctor Larco					
	16	17	18	19	20	Total	16	17	18	19	20	Total
1	0	1	1	1	1	4	1	0	0	1	0	2
2	1	1	1	1	1	5	0	0	0	1	1	2
3	0	1	1	1	1	4	0	0	1	1	1	3
4	1	0	1	1	1	4	0	0	1	1	1	3
5	0	1	1	1	1	4	1	0	0	1	1	3

Anexo 2. Matriz resumen de los datos estadísticos

Dimensiones	Intervalo	Nivel	La Esperanza					Víctor Larco				
			fi	f%	Prom.	Ds	CV	fi	f%	Prom	Ds	CV
Dirección Institucional	0 – 2	Deficiente	0	0	3.4	0.5	16.1	0	0.0	3.0	0.0	0.0
	3	Regular	3	60				5	100.0			
	4 – 5	Bueno	2	40				0	0.0			
Desempeño Docente	0 – 2	Deficiente	0	0	5.0	0.0	0.0	0	0.0	4.6	0.5	11.9
	3	Regular	0	0				0	0.0			
	4 – 5	Bueno	5	100				5	100.0			
Uso de la Información	0 – 2	Deficiente	0	0	3.4	0.5	16.1	5	100.0	1.2	0.8	7.0
	3	Regular	3	60				0	0.0			
	4 – 5	Bueno	2	40				0	0.0			
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	0 – 2	Deficiente	0	0	4.2	0.4	10.6	2	40.0	2.6	0.4	17.2
	3	Regular	0	0				3	60.0			
	4 – 5	Bueno	5	100				0	0.0			
Calidad del servicio educativo	0 – 10	Deficiente	0	0	16.0	0.7	4.4	0	0	11.4	0.5	4.8
	11 – 14	Regular	0	0				5	100			
	15 – 20	Bueno	5	100				0	0			

Fuente: docentes de los CEDECOM del distrito de La Esperanza y Víctor Larco.

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA A DOCENTES DEL CEDECOM

Descripción: Después que la encuesta ha pasado por el proceso de validación por juicio de tres expertos (J=3), fue sometido al proceso estadístico del Coeficiente de Proporción de Rangos(CPRc), tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Dim.	Items	Evaluadores			Sri	Promedio ri	Proporción de Rangos de cada ítem	Pe
		1	2	3				
I	1, 2,3,4,5.	3	3	2	8	2.66	0.886	0.295
II	6,7,8,9,10.	3	3	3	9	3.00	1.000	0.037
III	11,12,13,14,15.	3	3	2	8	2.66	0.886	0.295
IV	16,17,18,19,20.	3	3	3	9	3.00	1.000	0.037
	Totales	12	12	10	34	11.32	3.772	0.664

CPR = 0,664

CPRc = 0,622 (Alta)

J= 3 (Número de expertos)

Contrastación: El coeficiente de correlación por rangos (CPRc) tiene un valor de **0,622** ,al ser contrastado con el protocolo de validez y concordancia es **Alta**

Protocolo de validez y concordancia del CPRc

Mayor que	Menor igual que	Validez y concordancia
0	0,4	Baja
0,4	0,6	Moderada
0,6	0,8	Alta
0,8	1	Muy Alta

Conclusión: Se decide que el instrumento denominado encuesta a Docentes del CEDECOM, es válido, en consecuencia puede aplicarse en cualquier grupo muestral que conserva las mismas características.

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA A DOCENTES DEL CEDECOM

1. DESCRIPCIÓN

Características	Descripción
Nombre del Test	Encuesta a Docentes del CEDECOM
Dimensiones que mide	Dirección institucional, Desempeño docente, Uso de la Información, infraestructura y recursos para el aprendizaje
Total de indicadores	20
Tipo de puntuación	Numérica/opción: 0,1,2,3,4
Valor total de la prueba	20 puntos
Tipo de administración	Directa Individual /sin apoyo
Tiempo de administración	15 minutos
Autor	Tolentino Pacaya, Rebeca Elena
Autor de adaptación	El mismo autor
Editor	Sin edición
Fecha última de revisión y elaboración	2014
Constructo evaluado	Calidad del servicio educativo
Área de aplicación	Gestión Educativa
Soporte	Lápiz y papel

2. VALORACIÓN

Características de los ítems	Valoración cualitativa	Puntuación (Min=0 Max=4)
Fundamentación teórica	Excelente	4
Redacción de los ítems	Bueno	3
Congruencia de los ítems	Aceptable	2
Amplitud del contenido	Excelente	4
Validez de constructo	No aporta	-
Claridad y precisión	Bueno	3
Pertinencia	Bueno	3
Fiabilidad de consistencia interna	Aceptable	2
Fiabilidad de estabilidad	No se aporta	-

3. CALIFICACIÓN DIMENSIONAL

Dimensión	Ítems	Total Ítems	Valor ítems	Escala	Valoración
Dirección Institucional	1,2,3,4,5	5	5	0-2	Deficiente
				3	Regular
				4-5	Bueno
Desempeño Docente	6,7,8,9,10	5	5	0-2	Deficiente
				3	Regular
				4-5	Bueno
Uso de la Información	11,12,13,14,15	5	5	0-2	Deficiente
				3	Regular
				4-5	Bueno
Infraestructura y recursos para el aprendizaje	16,17,18,19,20	5	5	0-2	Deficiente
				3	Regular
				4-5	Bueno

4. CALIFICACIÓN GENERAL

Variable	Dimensiones	Total ítems	Valor total de los ítems	Escala	Valoración
Calidad del servicio educativo	4	20	20	00 – 10	Deficiente
				11 - 14	Regular
				15–20	Bueno

Lugar del CEDECOM: _____

Fecha: ___ / ___ / ___

FINALIDAD: Estimado docente, la siguiente encuesta tiene por finalidad recoger información con respecto a la calidad del servicio educativo que brinda, datos que serán utilizados para un trabajo de investigación en la Universidad César Vallejo de Trujillo.

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (X) sobre la opción que se parezca más a lo que sucede en el CEDECOM.

N	DIRECCIÓN INSTITUCIONAL	Si	No
°	En cuanto al Proyecto Educativo Institucional (PEI), conozco:		
1	La misión , visión y objetivos estratégicos del CEDECOM		
2	Las funciones que debo desarrollar como docente.		
	El CEDECOM gestiona oportunamente mejoras o implementación de:		
3	Ambientes físicos necesarios para el desarrollo de la enseñanza aprendizaje (laboratorios, biblioteca, espacios recreativos y deportivos, entre otros)		
4	Implementación básica para el aula (Pizarras, tizas, plumones, mota, papelógrafos y/u otros)		
5	Materiales pertinentes para todos los estudiantes (materiales concretos, fichas, material audiovisual, material para estudiantes con necesidades especiales, para contextos bilingües y/u otros)		
	DESEMPEÑO DOCENTE		
	La programación curricular se realiza tomando en cuenta:		
6	Las capacidades de análisis, síntesis, argumentación, etc.; según corresponda, de acuerdo al nivel de desarrollo de los estudiantes.		
7	Refuerzo aspectos identificados que favorecen el logro en las competencias y superar los aspectos que lo dificulten.		
8	Seleccionar estrategias pedagógicas para mejorar los aprendizajes.		
9	Promuevo el aprendizaje basado en problemas.		
10	Organizo a los estudiantes para que trabajen en forma cooperativa.		
	USO DE LA INFORMACIÓN		

11	Recojo informes de medición de logros de aprendizaje distribuidos por la Unidad de Medición de la Calidad Educativa como del MED, PISA, PIRLS, TIMMS, CIVIC, etc.		
12	Realizo la reprogramación curricular.		
13	He recogido conocimientos y experiencias de las familias y actores de la comunidad local.		
14	He realizado sesiones de aprendizaje que incorporan los conocimientos y saberes de los actores de la comunidad.		
15	He desarrollado visitas a instituciones de la comunidad para conocer, experimentar y/o reforzar aspectos relacionados, experiencias a los temas que estamos desarrollando.		
INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE			
16	Cuenta con aulas suficientes para el número de estudiantes.		
17	Cuenta con áreas libres (patios) para el esparcimiento.		
18	Cuenta con servicios higiénicos adecuados para todos los estudiantes y personal (por edad, género, discapacidad, etc)		
19	Los materiales son pertinentes a la edad de los niños y niñas		
20	Se adecúan a las diferentes necesidades de aprendizaje de los estudiantes (ritmos de aprendizaje, discapacidad física y/o mental, contextos, bilingües, entre otros)		
	Total		