

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC - Pasco

Para optar el grado académico de Maestro en:
Gerencia e Innovación Educativa

Autor:

Bach. Abel POMA CUSTODIO

Asesor:

Dra. Sanyorei PORRAS COSME

Cerro de Pasco – Perú - 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del
servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación
Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Eva Elsa CONDOR SURICHAQUI
PRESIDENTE

Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA **Mg. Ulises ESPINOZA APOLINARIO**

MIEMBRO

MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0168-2022- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Abel POMA CUSTODIO

Escuela de Posgrado:
MAESTRÍA EN GERENCIA E INNOVACIÓN EDUCATIVA

Tipo de trabajo:
Tesis

TÍTULO DEL TRABAJO:

“EL NIVEL DEL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNDAC PASCO.”

ASESOR (A): Dr. Sanyorei PORRAS COSME

Índice de Similitud:
12%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 06 de julio del 2022



Dr. José Rovino ALVAREZ LÓPEZ
Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado

DEDICATORIA

A mis padres por su profundo cariño y apoyo en aras de mi formación profesional, y por sus sinceros consejos para actuar con prudencia y equidad en un mundo difícil.

El autor.

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Sanyorei Porras Cosme, la asesora del trabajo de investigación que cumplió su misión con profundidad académica y experticia investigativa.

A los doctores de la Escuela de Posgrado de la UNDAC que cimentaron con su valioso conocimiento las múltiples inquietudes que tuve en los diferentes semestres de mis estudios de maestría.

No puedo olvidar a mis colegas de carpeta con quienes compartimos el mismo ideal en las aulas de la Escuela y la cual fue largamente satisfecha por la UNDAC.

RESUMEN

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

Palabras clave: desempeño docente, calidad del servicio educativo, docencia universitaria.

ABSTRACT

The thesis entitled "**The level of teaching performance and the assessment of the quality of the educational service in the students of the Vocational Training School of Secondary Education of the UNDAC-Pasco**" had the objective of establishing the degree of relationship that exists between the level of teaching performance and the value of the quality of the educational service. The methodology was of correlational descriptive level and linear correlational design. The study sample was 79 students from all semesters of the study program to whom a survey was applied. From the study it is concluded that there is a high positive correlation between the level of teaching performance and the quality of the educational service that the students of the UNDAC- Pasco Vocational Training School of Secondary Education, qualified mostly as good (due to the frequency constant with which the situations that mediate the items were evidenced). After processing the survey, it is observed that there is a very high positive correlation $r = 0.811$ according to the Pearson correlation scale, which shows the direct relationship between the study variables. The survey in its individual processing showed that students appreciate the teaching performance and the quality of the educational service provided by the School. The Hypothesis test indicates that the $t_c: 4.105$ is greater than the theoretical $t: 3.962$ by more than 95 percent certainty (significance level $\alpha = 0.0001$), which allowed rejecting the null hypothesis (H_0) and accepting the alternative hypothesis. (He has).

Keywords: teaching performance, quality of educational service, university teaching.

INTRODUCCIÓN

Distinguidos miembros del jurado examinador: Elevamos a su prestigioso criterio la tesis intitulada **“El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco”**, que relaciona dos variables fundamentales en la formación universitaria: el desempeño docente y calidad del servicio educativo porque su visualización refleja directa y abiertamente lo esencial del trabajo institucional. La UNDAC aprobó el Licenciamiento institucional pero aún queda el reto de la Acreditación del SINEACE que apunta directamente a evaluar estas variables.

La tesis plantea una estructura con cuatro capítulos que responden a los lineamientos de la política de investigación de la universidad:

El capítulo I versa sobre el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y limitaciones de la tesis.

El capítulo II aborda los antecedentes o el estado del arte de las variables de estudio, las bases teóricas y la hipótesis de la investigación. El capítulo III presenta de manera minuciosa la metodología de la investigación.

El capítulo IV expone el trabajo de campo, procesa los resultados de las encuestas, presenta la correlación de las variables y finaliza con la discusión teórica, estadística y empírica de los resultados.

Para finalizar, reiteramos las deudas académicas con la Escuela de Posgrado, cuyos docentes de primer nivel contribuyeron a definir el presente estudio que nació en los debates y discusiones del aula, solo queda señalar que las posibles debilidades del trabajo de investigación son de nuestra absoluta responsabilidad.

El autor.

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

INDICE

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.3. Formulación del problema	5
1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas Específicos:.....	5
1.4. Formulación de objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2. Objetivos Específicos.	6
1.5. Justificación de la investigación	6
1.6. Limitaciones de la investigación	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales:	9
2.1.2. Antecedentes nacionales:.....	10
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2. Bases teóricas-científicas	14

2.2.1. El desempeño docente.....	14
2.2.2. Gestión de calidad del servicio educativo.....	23
2.3. Definición de términos básicos	30
2.4. Formulación de hipótesis	31
2.4.1. Hipótesis general	31
2.4.2. Hipótesis específicas	31
2.5. Identificación de variables	31
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.....	35
3.2. Nivel de investigación.....	35
3.3. Métodos de investigación.....	35
3.4. Diseño de investigación	35
3.5. Población y muestra	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	43
3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	43
3.9. Tratamiento estadístico	43
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	44

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	45
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	45
4.1.2. Análisis de la aplicación test	45
4.3. Prueba de hipótesis.....	74
4.4. Discusión de resultados.....	76

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En la actualidad los estudiantes universitarios buscan aumentar la eficiencia de sus estudios a través de una mejor calidad de la enseñanza. En esta situación, ante la crítica de los cursos estudiantiles, se insiste por parte de los estudiantes utilizar cuestionarios cortos con evaluaciones relativamente generales (es decir, independientes del contenido) del trabajo de los docentes. La justificación es que los alumnos son los directamente afectados por la enseñanza; como tales, solicitan evaluar de forma fiable la calidad docente a partir de su propia experiencia, por lo general restringido a un profesor individual.

Más, ¿Puede la calidad de la enseñanza ser medible en asignaturas individuales? En Cerro de Pasco siempre se menciona en los corrillos fuera de la UNDAC que la mayoría de los profesores universitarios no enseñan bien. Pero, frente a esta afirmación inevitable cómo hacer para reconocer una buena enseñanza. La respuesta no es sencilla, todo lo contrario. Además, si partimos de comentarios negativos sobre esta evaluación, por esta expectativa ya

predispuesta los resultados de hecho expondrán que la docencia es ineficaz, otros atenderán sólo al carisma sin considerar las competencias didácticas del profesor.

Ante tal aseveración, la inquietud central sería si la enseñanza es bien recibida por los estudiantes. Si ellos están en capacidad de reconocer esa buena enseñanza.

Esta situación es comprensible cuando numerosas universidades de la actualidad se financian a sí mismas a través de las tasas de matrícula, en tanto, las que administra el Estado, también es la misma ciudadanía con sus impuestos que financia las universidades públicas. Entonces establecer cuál es el desempeño docente es un asunto justo y prioritario para la sociedad.

Otro aspecto importante es si la evaluación se lleva a cabo solo al final del semestre, como ocurre en la UNDAC o se hace en un momento singular. Tendrá valor esa valoración del desempeño docente, conociendo que la práctica docente es perfectible y cambia con cada experiencia educativa.

Pero de que califiquemos de bueno el ejercicio docente, o que se indique un alto nivel de aceptación en el estudiante, no necesariamente dice nada sobre la calidad docente de lo que se va a juzgar, porque no nos informa mucho del estudiante evaluador o de sus preferencias al momento de hacerlo. Si lo hacemos sólo por obedecer una disposición formal o si se quiere autorregular la formación docente. Toda evaluación tiene una gran carga de subjetividad, y queda demostrado cuando en nuestra experiencia cotidiana, utilizamos criterios muy personales con los que evaluamos una situación como aceptable que incluso puede superponerse ante una elección de otras varias buenas o mejores alternativas.

Plantear la cuestión de qué es una buena enseñanza ayudaría. Una vez más, retornando a nuestra propia experiencia cotidiana sabemos que esta pregunta

no puede responderse de manera inequívoca, porque no hay una buena enseñanza y no puede haberla. Por esta razón, solo podemos evaluar la calidad de la enseñanza si sabemos con antelación: ¿qué se debe enseñar, para quién y con qué propósito?

¿Cuáles son las competencias de enseñanza y aprendizaje? Si, por ejemplo, se enseñará conocimientos básicos o habilidades básicas que los profesores consideran necesarias para el estudio exitoso de un tema y que pueda o no agradar a los estudiantes, entonces habrá dos respuestas a esta enseñanza según el estudiante se motive o lo rechace; pero por encima de su aceptación personal está la competencia del aprendizaje. Más aún si se tiene un instrumento de control estandarizado para reconocer la buena enseñanza. Entonces nuevamente no hay buena enseñanza y no puede haberla, lo que hay es la calidad de la enseñanza y en función a ella los desempeños docentes. En la escuela básica avanzaron enormemente con el Marco del buen desempeño docente del 2013.

El desarrollo de la calidad en la enseñanza y la docencia universitaria es indiscutiblemente un objetivo importante para los responsables de las universidades, más aún en una coyuntura con procesos de Licenciamiento y Acreditación.

Entre los profesores, presumiblemente por la necesidad de tener que enfrentar el Licenciamiento o la Acreditación, surgen posiciones claras a favor o en contra de la evaluación del desempeño docente. Pocos la observan como una oportunidad reflexiva y útil para mejorar la enseñanza y subrayan que las oportunidades de mejora se facilitan a través de la participación de los mismos estudiantes.

A nivel de los estudiantes son multitud quienes no saben cómo afrontar dicha evaluación, por esa razón es esencial que comprendan como observar la

calidad de la enseñanza. Otros estudiantes, aquellos que tienen mayor amplitud de criterio, aceptan que debe hacerse la evaluación en el momento oportuno y sujeto a un manejo flexible del tiempo, no antes ni después.

Cuando se trata de la evaluación de la calidad de la enseñanza por los estudiantes es importante tener presente:

- la interacción individual con la asignatura
- el interés del estudiante y los requisitos del plan de estudios,
- la motivación del estudiante, si asisten a una asignatura exclusivamente porque están obligados a hacerlo o si participan por su propia voluntad, es decir, si la motivación para participar es extrínseca o intrínseca,
- el estilo de aprendizaje del estudiante,
- el conocimiento previo del estudiante y los requisitos del material de aprendizaje,
- la capacidad del estudiante al trabajo y las condiciones generales de aprendizaje en la universidad.

Depende de estas circunstancias y de algunas otras que resulte factible el juicio individual del estudiante. Esto significa que no evalúa sólo a los hechos externos de la enseñanza, sino a todo el complejo campo de relaciones que participan en la labor docente.

Entonces la pregunta decisiva sería si el aspecto parcial de la enseñanza en cualquier asignatura tiene una alta prioridad para la calidad de aprendizaje. Si no es así las evaluaciones docentes no podrían realizarse únicamente en ese aspecto. En ese sentido, es oportuno insistir en una evaluación de la docencia, insistir si las evaluaciones de los estudiantes expresan juicios acertados sobre el desempeño docente.

1.2. Delimitación de la investigación.

Delimitación Espacial. La investigación se efectúa en la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria, Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, que se localiza en la Av. Daniel Alcides Carrión s/n, ciudad universitaria de San Juan Pampa – Cerro de Pasco, provincia y región de Pasco.

Delimitación Temporal. La investigación se realizó entre los meses de noviembre del 2021 a enero del 2022, correspondientes a los semestres académicos 2021-B.

Delimitación conceptual. Se centra en el dominio conceptual del nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo, dos categorías de la didáctica universitaria y la gestión de la calidad institucional.

Lo expuesto plantea formular las siguientes interrogantes:

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNDAC-Cerro de Pasco, en el periodo lectivo 2021-B?

1.3.2. Problemas Específicos:

- a) ¿Cómo perciben el nivel de desempeño docente los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación?
- b) ¿Qué rasgos exterioriza el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Establecer el grado de relación que existe entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNDAC-Cerro de Pasco, en el periodo lectivo 2021-B.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- a) Evidenciar cómo perciben el nivel de desempeño docente los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- b) Determinar los rasgos que exterioriza el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.

1.5. Justificación de la investigación

a) Importancia

Es importante porque el nivel de desempeño docente y la calidad del servicio educativo son puntos cardinales en el debate académico universitario actual. Permite plantear mejoras en el trabajo educativo institucional y que se alinee a la realidad de los estudiantes garantizando el éxito de su formación profesional. Favorece el fortalecimiento de las habilidades científicas y didácticas de los docentes en bien de los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.

Repercute no sólo en el desenvolvimiento académico del aula sino también en la calidad del servicio educativo que brinda la Facultad de Ciencias de la Educación.

b) Valor teórico

Contribuye a profundizar propuestas pedagógicas contemporáneas de la educación superior en el cuanto a la evaluación del desempeño docente y la evaluación de la calidad del servicio educativo.

Se apoya en las actuales propuestas de la gestión de calidad y el liderazgo pedagógico.

Establece propuestas de acción experimental para ulteriores investigaciones que plantean una mejora sistémica de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Educación de la UNDAC u otras instituciones de educación superior de la región.

c) Utilidad metodológica

Es necesario puntualizar que por su consistencia y eficiencia se utilizan los instrumentos de evaluación estructurados según dominios, criterios y descriptores de las variables de estudio propuestos por la SUNEDU y el SINEACE.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones a las cuales se enfrenta un estudio de esta naturaleza son:

a) Limitación de tiempo

Es muy poco los meses que exige la Escuela de Posgrado de la UNDAC para ampliar y realizar estudios sustantivos referentes a la calidad de las estrategias de enseñanza universitaria.

b) Limitación de espacio

la UNDAC es una institución de educación superior muy compleja con 29 programas académicos e igual forma no es posible extender el estudio a toda

la institución, por esa razón nos centramos solamente en los programas de una sola escuela de formación profesional.

c) Limitación de recursos

es importante informar que todo el financiamiento de la investigación corrió a cargo del investigador, por tanto, los recursos económicos fueron limitados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

- A. Héctor Opazo (2017) presentó la investigación **Experiencias de aprendizaje-servicio en la formación del profesorado. Un estudio de caso** presentada en la Universidad Autónoma de Madrid-España e indica que la investigación científica del Aprendizaje-Servicio (ApS en adelante) se ha consolidado como una potente línea de trabajo en la educación superior a nivel nacional e internacional. La formación de docentes constituye un campo idóneo para la aplicación de la metodología del ApS, puesto que ofrece un recurso pedagógico eficaz que tiene efectos positivos en el desarrollo profesional, ético y personal de los futuros maestros. El estudio de casos realizado en esta tesis tiene como objetivo comprender el desarrollo del ApS en dos titulaciones de la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la Universidad Autónoma de Madrid. Se han investigado 5 unidades de análisis: [1] experiencias de servicio, [2] estudiantes [3] docentes [4] socios

comunitarios y [5] directivos universitarios. Para ello, se efectúa un análisis descriptivo de 456 experiencias, utilizando la teoría fundamentada como técnica de análisis de datos (codificación axial). Se lleva a cabo un análisis del discurso de entrevistas focalizadas a través de la técnica Computer Mediated Discourse Analysis (CMDA). Para realizar los análisis se optó por el apoyo del Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software (Atlas.ti 6.2.28). Los resultados obtenidos permiten comprender la situación del ApS en la Facultad de Formación de Profesorado y Educación de la UAM y contribuyen a promover la diseminación del ApS como una alternativa real de revitalización de los programas de formación del profesorado, de manera que los futuros maestros y líderes escolares puedan acceder a experiencias transformadoras que repercutan en la mejora efectiva del sistema educativo.

2.1.2. Antecedentes nacionales:

- A.** Nina Eleonor Vizcarra Herles (2017) presento la tesis intitulada **Calificación académica del docente y desempeño docente en la Universidad Nacional del Altiplano** en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y Siendo este un trabajo correlacional se plantea la siguiente hipótesis, el grado de correlación existente entre la calificación académica docente y su desempeño docente en el aula en la Universidad Nacional del Altiplano es moderadamente significativo. El objetivo general de la investigación es determinar el grado de correlación entre la calificación académica y el desempeño docente en el aula. Se parte de la premisa de que se ha aprobado una nueva Ley universitaria peruana que ha modificado la calificación académica requerida para la docencia e implícitamente refiere sobre la

importancia de su labor docente en la formación del futuro profesional, un profesor debe estar preparado no solo en la materia que imparte sino que debe poseer las habilidades educativas necesarias en la formación académica de los futuros profesionales (art. 7, Ley 30220). La importancia académica de formular este trabajo de investigación es el de cuestionar y sugerir una concepción real de calificación académica y hallar su repercusión en la aplicación de esta en el desempeño en el aula del docente universitario. La metodología usada corresponde a la investigación cuantitativa correlacional, haciendo énfasis en las medidas de tendencia central la covarianza y en el coeficiente de correlación. Se ha encontrado que el grado de correlación existente entre la calificación académica del docente y su desempeño docente en el aula en la Universidad Nacional del Altiplano es moderadamente significativo. Para ambas variables se realiza evaluaciones, teniendo en cuenta que las prácticas de evaluación deben responder a conceptos actuales sobre evaluación expresados en diversos trabajos de investigación.

- B.** Juan Carlos Benites Azabache (2017) presentó la tesis intitulada **Desempeño docente y la percepción de los estudiantes de la carrera de Laboratorio Clínico y Anatomía Patológica de la Universidad Norbert Wiener** en la Universidad Norbert Wiener y la muestra estuvo conformada por los 44 docentes y 441 alumnos matriculados en el semestre 2017-I en la EAP de Tecnología Médica de la Carrera de Laboratorio Clínico y Anatomía patológica de la Universidad Norbert Wiener. Para evaluar el desempeño docente, se consideró: el nivel de cumplimiento de los programas, la eficiencia didáctica, el sistema de evaluación y la práctica de valores. Para evaluar el nivel de percepción de los estudiantes, se utilizó una encuesta con

sus respectivos indicadores: cumplimiento de la política de evaluación, eficiencia de la gestión, manejo de recursos y la pertinencia en la toma de decisiones. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios que se anexan a la presente investigación. Con el propósito de evaluar los efectos de la relación de las variables en las hipótesis y para precisar el grado de relación o asociación entre las variables implicadas se trabajó un estadístico no paramétrico como el Chi cuadrado. Se utilizaron las técnicas estadísticas de promedio y porcentaje. En el contexto de la problemática de evaluar el desempeño docente en la universidad con el propósito de valorar la calidad educativa en la formación profesional, los resultados en la presente información nos permitieron concluir que el nivel de desempeño docente (V1) y el nivel de percepción del estudiante (V2) muestran una valoración porcentual entre las variables de 0,29, determinando un alto nivel de relación significativa de 90,33%, corroborando de esta forma la hipótesis general postulada: el desempeño docente está en relación directa con el nivel de percepción de los estudiantes.

- C. Martín Ubillús-Solís (2019) presentó la tesis intitulada **Gestión educativa y el desempeño docente universitario en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura, Piura 2018**, en Universidad de Piura y pertenece a la línea de investigación Gestión educativa. Tuvo como objetivo principal determinar la manera en que se relaciona la gestión educativa y el desempeño docente universitario, para ello se identificó las características de las variables del estudio y se estableció un análisis estadístico en cada una de ellas y entre ellas, haciendo uso del software IBM SPSS Statistics 25, para entorno Windows. El método se enmarca en el paradigma positivista o cuantitativo con

diseño no experimental. Los datos se recogieron en la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Piura (sede Piura) a través de dos instrumentos validados por tres expertos. Se concluye que no existe relación total entre la gestión educativa y el desempeño docente universitario en la Facultad de Ingeniería y que solo algunos de los indicadores de sus dimensiones poseen una débil correlación directa entre ellos. Se realizó un muestreo aleatorio a una población de 56 docentes y 1382 estudiantes. Los instrumentos de recogida de datos se aplicaron a 53 docentes y a 624 alumnos que representan el 94.64% y 45.15% de sus poblaciones respectivas.

2.1.3. Antecedentes locales

A. Francisco Tongo Pizarro (2021) presentó la tesis intitulada **Desempeño docente y rendimiento académico de matemática superior de los estudiantes de la escuela profesional de zootecnia UNDAC – filial Oxapampa** en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y tuvo como propósito determinar el grado de relación entre el desempeño docente y el rendimiento académico en matemática superior en los estudiantes del II semestre de la Escuela Profesional de Zootecnia de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, filial Oxapampa - 2019. La investigación se caracterizó por no experimental, se utilizó los métodos científico, documental y bibliográfico y estadístico, el diseño que caracterizó por ser transversal; la población de estudio estuvo conformado por 26 estudiantes y la muestra de estudio fue no probabilístico de tipo intencional que fue de 24 estudiantes. Se aplicó un instrumento que consistió en 30 ítems que fue validado por la estimación del coeficiente y la confiabilidad se determinó con la fórmula Rulon cuyo resultado arrojó 0,737 de fiabilidad. Los resultados indican en la

tabla 23, el valor de probabilidad asociada al estadístico Chi-Cuadrada es de 0.010, valor que se encuentra por debajo de 0,05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe asociación de dependencia entre el desempeño docente y rendimiento académico en la asignatura de matemática superior en los estudiantes del segundo semestre de la Escuela de Zootecnia filial Oxapampa de la UNDAC.

2.2. Bases teóricas-científicas

2.2.1. El desempeño docente

2.2.1.1. ¿Qué significa la evaluación del desempeño docente?

La evaluación en el ámbito universitario y especializado adquirió una connotación multifacética, es decir, significa conceptos muy diferentes según el contexto en el que se utilice.

Los expertos especializados en evaluación centran la tarea en función a protocolos de evaluación de programas e instituciones (como hace el SINEACE) y formulan informes técnicos en base de información recopilada para este propósito. Ellos entienden la evaluación de esa manera y certifican, suspenden o liquidan a quienes valoran según ese criterio estandarizado. Mientras en el lenguaje común, se entiende que alguien evalúa algo desde cualquier punto de vista.

En el contexto de la investigación se utiliza la evaluación para referirse a las encuestas de opinión que aplican, es decir a la recopilación, el procesamiento y la evaluación de declaraciones evaluativas o los juicios de los participantes sobre el evento que estudian. En ese sentido alcanzan opiniones sobre la aplicación de programas de evaluación de la enseñanza o

sobre la recopilación de opiniones de los estudiantes sobre la imagen de sus docentes.

Ponce (2005) nos indica que el desempeño profesional docente evalúa de manera sistemática la actuación del profesor de acuerdo a sus competencias pedagógicas para poder orientar, guiar, y evaluar el proceso de aprendizaje del estudiante, para lo cual se debe comprender el dominio de tareas y funciones específicas a su función. El propósito de dicha evaluación es dar juicios de valor sobre la calidad del cumplimiento de esa función y responsabilidad a través de un seguimiento permanente.

Es decir, la evaluación significa eficacia y control del éxito de procedimientos, programas o medidas del docente, que sirve como ayuda para la toma de decisiones y la planificación, muestra cursos de acción alternativos y los evalúa, y está orientada por objetivos y propósitos. Martínez-Chairez y Guevara-Araiza (2015), atendiendo las directrices de política educativa en México y que está presente también en el Perú, indican que las características, cualidades y aptitudes eficaces de los educadores deben contar las siguientes dimensiones:

- 1) Un docente conoce a plenitud sus estudiantes, sabe cómo aprenden y lo que deben de aprender.
- 2) Un docente que planifica, implementa, ejecuta y evalúa el trabajo educativo, desarrolla una intervención didáctica pertinente.
- 3) Un docente que se reconoce como profesional, estudia, se actualiza y mejora continuamente para apoyar de forma idónea a los estudiantes en sus aprendizajes.

- 4) Un docente con responsabilidad legal y ética, inherentes a su profesión, trabaja para el bienestar de los alumnos.
- 5) Un docente que participa decida y activamente en el funcionamiento eficaz de la escuela, fomenta su vínculo con la comunidad para contribuir y asegurar de que todos los alumnos concluyan con éxito su escolaridad.

Según Flores (2011), en una investigación que realizó con estudiantes de la PUCP, estableció seis aspectos o categorías éticas de análisis para encauzar el desempeño docente universitario:

- 1) la planificación docente;
- 2) la mediación de los aprendizajes;
- 3) la evaluación del aprendizaje;
- 4) la integración de la teoría con la práctica;
- 5) habilidades comunicacionales;
- 6) actitudes y valores: responsabilidad y ética docente; respeto y tolerancia.

Asimismo, al momento de establecer la naturaleza de la evaluación se observa que existen diversas formas de evaluación:

- Evaluación sumativa: análisis de los resultados obtenidos, es decir, se realiza una comparación entre lo que sucede en la realidad con los objetivos propuestos en el diseño de la experiencia educativa.
- Evaluación formativa: incluye acompañamiento y retroalimentación del proceso y ofrece a los participantes e institución la oportunidad de corregir y mejorar continuamente. La evaluación formativa se realiza a nivel interno.

- Autoevaluación (evaluación interna): cuando la calidad de las propias actividades profesionales se comprueba utilizando diferentes métodos de investigación y análisis cuantitativo y cualitativo.
- Evaluación externa (evaluación externa): Se examinan las acciones del docente de un mismo nivel u otro nivel jerárquico. En la educación universitaria, en los procesos de Acreditación se postula una revisión por pares, es decir, la evaluación la realizan colegas o agencias externas de mayor experiencia en la labor educativa.

2.2.1.2. Desempeño docente

La evaluación del desempeño docente en la universidad se asume como un proceso obligatorio, sistemático, objetivo, personal y público que se sugiere debe realizarse por lo menos una vez anualmente.

La evaluación multidimensional del desempeño docente implica hablar de evaluación de la calidad en la enseñanza. La evaluación del desempeño comprende:

- Satisfacción o éxito de los estudiantes con la atención o el servicio educativo;
- Éxito del aprendizaje o control de éxito de aprendizaje probado a través de exámenes que evalúen propósitos educativos;
- Éxito en la extensión universitaria con participación de los estudiantes en la solución de problemas de la comunidad;
- Éxito práctico como parte de la formación del estudiante en contextos situados;
- Políticas de seguimiento al egresado en el largo plazo;

- Soporte educativo idóneo, con salas de dimensiones, equipamiento, servicio y recursos materiales adecuadas;
- Método de enseñanza, formación y experiencia profesional de los formadores y del personal de apoyo de la institución;
- Adherencia al currículo;
- control de ausencias, tasa de deserción de los estudiantes;

Para alcanzar estos desempeños es importante la gestión de la calidad de los servicios humanos definiendo estándares de evaluación, monitoreando continuamente su implementación, verificando los criterios y ajustándolos si es necesario. Los sistemas de gestión de calidad representan un enfoque sistémico para establecer estructuras organizativas, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios, además, de un enfoque para la evaluación o los informes de enseñanza.

El desempeño docente en las medidas de aseguramiento de la calidad en la educación superior que plantea el SINEACE engloba:

- Evaluación interna y externa;
- Evaluaciones de asignaturas;
- Informes previos de planes curriculares prescritos legalmente;
- Procedimientos de garantía de calidad basados en ISO;
- Consultorías organizativas.

2.2.1.3. Gestión de la calidad en la educación superior

Mejorar la calidad de la enseñanza siempre fue el objetivo de los docentes universitarios responsables y ha sido un problema en la política de educación superior en el Perú desde el 2007 cuando inicia su labor el SINEACE.

Si bien a nivel de la UNDAC los esfuerzos inicialmente se dirigieron directamente al contenido de la enseñanza, el estudio y la didáctica de la enseñanza, o al sistema de exámenes; más hoy sabemos que la garantía de esa calidad está cada vez más relacionada con toda la organización previa al proceso de la enseñanza y el aprendizaje. Es decir, que la calidad de la enseñanza no se mide solo por las asignaturas observadas individualmente, sino por todas las asignaturas en su conjunto, su estructuración y coordinación de competencias, contenidos de aprendizaje, recursos, apoyo y asesoramiento, la referencia a la investigación, etc.

La ampliación del enfoque en base a competencias y los nuevos desafíos de control en el sistema universitario hacen que los ciudadanos se inquieten cada vez más por la calidad y eficiencia de los servicios prestados, incluso las comparen con los éxitos de otras universidades distantes.

Es importante apuntar que la calidad de la enseñanza, y los resultados del programa de estudios en general, jamás es un producto final inquebrantable. Solo se puede asegurar dicha calidad trabajando continuamente en él. La calidad se crea tenazmente, revisando lo actuando en función a la visión, nunca simplemente está ahí. Por lo tanto, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad es un proceso permanente. Según Schmidt, Tennina y Obiol (2018):

- permiten un análisis sistémico de la situación real,
- permiten cambios planificados y controlados,

- instalan un circuito de control de calidad (retroalimentación de información para aprender de los errores y construir sobre la experiencia),
- documentar la capacidad de calidad,
- familiarizar a los estudiantes con este enfoque (los prepara para la confrontación con este tema en la vida profesional posterior),
- involucrar a los estudiantes y de esta manera aumentar la responsabilidad del estudiante por la calidad.

La gestión de la calidad contribuye a definir las estructuras organizativas, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios en los programas educativos.

2.2.1.4. Papel de la evaluación en relación con la gestión de la calidad

La evaluación es un elemento indispensable de la gestión de la calidad. Hay una conexión entre los procedimientos de evaluación y la gestión de la calidad.

Para cumplir la gestión de calidad los objetivos y requisitos de la evaluación deben ser claros y establecidos por las propias universidades. La evaluación sin consecuencias, es decir, sin cambios y acuerdos, no tiene sentido. Aquí es donde comienza la Gestión de calidad.

Para cumplir la gestión de calidad los objetivos y requisitos de la evaluación deben ser claros y establecidos por las propias universidades. La evaluación sin consecuencias, es decir, sin cambios y acuerdos, no tiene sentido. Aquí es donde comienza la Gestión de calidad.

Para promover o asegurar la calidad a largo plazo, se requiere una gestión de la calidad.

- establecer metas y estándares (planificación de la calidad)
- definir reglas para las acciones de aseguramiento de la calidad (organización de la calidad)
- desarrollar medidas para verificar el logro de las metas y, si es necesario, contramedidas (control de calidad) y
- motivar comportamientos que promuevan la calidad (gestión de los integrantes de la institución).

2.2.1.5. Características de la docencia en la UNDAC

Solvencia académica, científica y profesional, honestidad intelectual y compromiso con la institución. Promueve la interrelación adecuada con sus estudiantes, en un clima afectivo favorable (Castejón Costa: 2014: 238). Sus cualidades:

- Crea entornos de aprendizaje, diseña actividades de aprendizaje (ordenado y planificado) que logre en sus alumnos la disposición de aprender, investigar y trabajar en equipo, proporciona oportunidades para utilizar sus habilidades de razonamiento y fomenta el desarrollo de la autonomía.
- Gestiona el aprendizaje (detección de necesidades académicas y seguimiento académico, en un sistema de intervención y asesoría académica permanente).
- Gestor de aprendizajes interactivos, con recursos y contenidos digitales.
- Evalúa el aprendizaje con sistemas alternativos de evaluación: cognitivos, psicomotores y afectivos-comportamental-social,

examinando aspectos cualitativos y cuantitativos. El profesor se considera como fuente de orientación y ayuda.

- Guía la investigación formativa y de certificación académica.
- Se compromete con su entorno.

Los estudiantes de la UNDAC tienen como característica:

- Aprendiz permanente, autónomo, emprendedor y cooperativo.
- Gestor de comunidades de aprendizaje, entornos personales de aprendizaje, comunidades de aprendizaje y redes de aprendizaje.
- Capaz de explorar, detectar, seleccionar y utilizar adecuada y oportunamente la información y evaluar su impacto.
- Capaz de aprender de la experiencia y de los errores, el desarrollo de la creatividad y la innovación.
- Capaz de intervenir en clase con preparación previa y estar en condición de reflexionar, aportar y ser evaluado continuamente.
- Abierto a un mundo competitivo, con dominio eficiente de saberes diversos (científicos, tecnológicos, políticos, filosóficos, éticos, artísticos y deportivos) para su internacionalización laboral. Se integre y adapte a diferentes entornos.
- Investigador y productor de conocimiento.

Concepto de calidad educativa de la UNDAC: “Grado en que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes a la educación superior cumple con una necesidad o expectativa establecida. En una definición laxa se refiere al funcionamiento ejemplar de una institución de educación superior. Propiedad de una institución o programa que satisface criterios previamente establecidos en un sistema de evaluación y/o acreditación”

(Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe IESALC (2007) Glosario MESALC.).

2.2.2. Gestión de calidad del servicio educativo

2.2.2.1. ¿Qué es la calidad en la educación superior?

La necesidad constante de alcanzar los estándares de calidad establecidos por los estudiantes, sus familias, los grupos de interés y la sociedad en general, mediante la mejora de los productos y servicios que ofrece la organización se ha convertido en un objetivo primordial para crear una ventaja competitiva en el nuevo escenario de competitividad laboral globalizada. Esto se debe a que hoy en día cada vez más instituciones universitarias apuestan por la fidelización de los estudiantes, lo que exige que los servicios y productos ofrecidos sean cada vez más amigables, accesibles y colaborativos. Deben dedicar más tiempo y de forma eficiente para satisfacer a los estudiantes y la sociedad. Para lograrlo, la institución universitaria debe identificar sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas en la prestación del servicio, y esto solo se puede lograr al darse cuenta de que los estudiantes tienen un ciclo de servicio común en la organización; De esta forma, es posible revelar la calidad de servicio esperada por estos actores, es decir ellos deben evaluar y pronunciarse sobre dicho servicio y así diseñar una ruta estratégica para alcanzar la meta planteada.

La calidad educativa es un cambio de cultura organizacional para lograr la eficacia y la eficiencia del acto educativo, dedicar nuevos modelos de organización, planificación y estrategia para el logro de los objetivos educativos con éxito.

La interrogante de qué es la calidad en la educación superior no puede contestarse expeditamente y, sobre todo, no puede absolverse de forma unívoca y general. La calidad es multidimensional, dependiendo de la perspectiva de a quienes se encuesta. Nuevamente queda claro, que no existen criterios ni parámetros que determinen lo que constituye una buena docencia.

Para desarrollar conceptos de calidad, es necesario que los implicados en la enseñanza y el aprendizaje, es decir, los docentes y estudiantes, entren en discusión al respecto para desarrollar requisitos y criterios de calidad a través del intercambio de opiniones y valoraciones sobre lo que constituye el aseguramiento de la calidad.

Se tiene cinco características de calidad que deben ser examinadas al momento de evaluar las universidades:

- perfil de los egresados de un programa de estudios universitarios (conocimientos, habilidades, calificaciones)
- grado de consistencia y coherencia del proceso de la formación universitaria
- grado de congruencia entre las expectativas y demandas de la formación universitaria, eficiencia entre los medios utilizados y el resultado alcanzado
- proceso de cualificación entre el comienzo y la finalización de un programa de estudios universitarios (desarrollo de la personalidad, adquisición de conocimientos).

La gestión de calidad del servicio educativo, según Senlle y Gutiérrez (2005: 15-16) comprende:

- a. Un cambio cultural.
- b. La introducción de una metodología para gestionar la educación.
- c. Aplicación sistemática de modelos ya creados adoptados internacionalmente para gestionar organizaciones.
- d. Un compromiso de las autoridades con la mejora continua de los procesos educativos.
- e. Una forma de lograr resultados medibles.
- f. Desarrollo social.
- g. Entender la educación como un proceso continuo durante la vida.
- h. Reciclaje y reactualización docente en el uso de métodos y sistemas para el tratamiento de las relaciones interpersonales y las interacciones
- i. Tener en cuenta las necesidades de los clientes de la educación.
 - Primarios - Educandos
 - Secundarios - Familia
 - Terciarios - Sociedad
- j. Desarrollo de las competencias.
- k. Puesta en común entre requerimientos empresariales y sociales con la educación formación.
- l. Análisis de las necesidades sociales (organizaciones, empresas).
- m. Análisis de las necesidades y expectativas de los educados en cada nivel educativo.
- n. Poner como objetivo la satisfacción de los clientes.
- o. Formar ciudadanos aptos para la convivencia pacífica y armoniosa.

- p. Implantar una educación ambivalente para el «saber ser»y «el saber hacer».
- q. Formar personas para su actuación social.

2.2.2.2. Objetivos de la evaluación en el sector de la educación superior

La evaluación interna y externa es un método de garantía de calidad junto con otros procedimientos. Concurren diferentes tipos de evaluación: sumativa, formativa, autoevaluación y evaluación externa. Pero la pregunta sin embargo es ¿qué objetivos se persiguen con una evaluación?:

- 1) **Más transparencia a través de formularios válidos:** Se necesita una amplia escala de información para organizar, controlar y autorregular el aprendizaje y la enseñanza de manera eficiente y eficaz. Los datos válidos sobre la entrada, el proceso y la salida crean la transparencia necesaria para poder tomar decisiones y planes más informados.
- 2) **Rendición de cuentas:** Las universidades públicas, como instituciones financiadas por el estado, están obligadas a demostrar el uso eficiente de los recursos, demostrar la eficacia de la organización de la enseñanza y el programa de estudios, y documentar el éxito de la formación. Informar interna y externamente a través de la evaluación ayuda a exigir mayor financiación.
- 3) **Garantía y mejora de la calidad:** El objetivo de la evaluación interna y externa es comprobar los objetivos de formación, el plan de estudios, la organización del programa de estudios y la enseñanza, la práctica de enseñanza y aprendizaje. Señalar las fortalezas y

debilidades para promover la calidad de la capacitación. La combinación de autoevaluación y evaluación por pares que hoy exige la Acreditación tiene en cuenta la complejidad de la calidad.

- 4) **Formación de perfiles, competencia y comparación** (ranking): El proceso de evaluación debe ayudar a elaborar el perfil profesional independiente que fortalece su posición en el mercado laboral, lo que ayuda, por ejemplo, a atraer futuros estudiantes y mejorar las oportunidades de carrera de los egresados.
- 5) **Control de recursos y finanzas:** La universidad tiene que asignar fondos y recursos de acuerdo con criterios que pueden ser alcanzados por consenso y desempeño. En este asunto, la evaluación proporciona criterios cuantitativos y cualitativos para la gestión de recursos y finanzas.

Un modelo de garantía de calidad aplica la evaluación interna y externa, en función a tres pilares:

- **Evaluación interna:** Autoevaluación de diagnóstico y análisis sistémico de la docencia y de los programas de estudio es el primer paso de la evaluación interna. Determinar las fortalezas y debilidades de la formación universitaria es responsabilidad de los integrantes del programa de estudios y el director de la Escuela (en caso de la UNDAC). Para ello se desarrollaron cuestionario, guías de preguntas, los cuales delimitan el ámbito de observación. Para el análisis se utilizan datos cuantitativos y cualitativos (evaluaciones secundarias de los archivos administrativos, encuestas a estudiantes y egresados, discusiones grupales con profesores y estudiantes). El informe final

contiene los resultados del análisis y documenta las primeras medidas concretas para mejorar la formación.

- **Evaluación externa:** La evaluación interna debe complementarse con una visión externa. Por regla general, se realiza con pares externos que son profesores universitarios o representantes del campo laboral. Antes del inicio de la visita *in situ*, los pares reciben la autoevaluación. Durante su estadía en la universidad, realizan diversas rondas de charlas con profesores y estudiantes, visitan los lugares de enseñanza y aprendizaje importantes para el programa de estudios a evaluar y, en ocasiones, asisten al desarrollo de las asignaturas. Al final, presentan las recomendaciones y se preparan un informe de evaluación externa.
- **Implementación:** Para asegurar y mejorar la calidad, es importante sacar conclusiones de la evaluación interna y externa. Para ello se elaboran listas de medidas por asignatura, programa de estudios y la Escuela. Estos incluyen cambios futuros para la enseñanza y el programa de estudio, quienes son los responsables, así como las metas y fechas específicas para su cumplimiento. La implementación determina en última instancia el éxito de la evaluación

2.2.2.4. Evaluación de la gestión de calidad en la universidad

La evaluación es obligatoria si se pretende garantizar y mejorar la calidad docente en la universidad. Por el momento la única regulación específica sobre el diseño e implementación de la evaluación es del Licenciamiento de la SUNEDU y la Acreditación del SINEACE Aplica los siguientes procedimientos:

- Explicaciones generales sobre la evaluación de la docencia,

- Cuestión de costos,
- Tiempo y frecuencia de las evaluaciones de la enseñanza,
- Guía de evaluación de la labor docente formulada por la dirección general pertinente,
- Cuestionario para estudiantes sobre clases magistrales y cuestionario para profesores. Durante la evaluación la cooperación entre estudiantes y profesores no solo es necesaria sino también deseable.
- Elaboración del informe de enseñanza, que se sugiere debe contener información sobre la situación de la enseñanza y el programa de estudios, la organización de la enseñanza y la forma como se evalúan las asignaturas. En universidades que la realizan se sugiere que el informe sea anual,
- Publicación de resultados,
- Sugerencias para futuras evaluaciones

2.2.2.5. El aprendizaje integral

En un contexto actual de heterogeneidad socio-cultural el estudiante necesita:

- altas creencias de autoeficacia,
- independencia, ser capaz de establecer prioridades por sí mismo,
- habilidades sociales para poder lidiar constructivamente con las diferencias,
- disposición a cooperar, entre otros.

En una realidad así, se requiere que el docente:

- actitudes y habilidades para percibir la diversidad y encontrar soluciones constructivas,

- habilidades de diagnóstico,
- la capacidad de observar y empatizar,
- reaccionar a las pequeñas señales y reconocer el momento fértil,
- gestión hábil del aula,
- conciencia de género,
- enfoque estructurado del tiempo de enseñanza, otros.

2.3. Definición de términos básicos

Aprendizaje. Proceso mediante el cual el sujeto incorpora o modifica una experiencia a su presente conocimiento o destreza. Es el motivo imprescindible del acto formativo (García Rocha, 2005).

Eficacia. *Capacidad de alcanzar los resultados de calidad independientemente de los medios que se utilicen, de acuerdo con las metas y objetivos propuestos, y con los estándares de calidad definidos. En otra acepción puede entenderse como el valor social del producto, del resultado, en primer término, del educativo, en función de los modelos culturales, políticos o económicos vigentes.* Glosario Internacional RIACES de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid. 2004.

Eficiencia. Optimización de los recursos en términos de los logros alcanzados. // 2. Relación entre lo que el proceso educacional debe ser y la forma en cómo debe instrumentarse o desarrollarse, vale decir, la relación entre el Deber Ser y el Quehacer o la llamada Buena Práctica (Villarroel, 2005).

Carga académica. Carga lectiva y no lectiva de un docente, en función a su régimen de dedicación, regulado en su resolución de nombramiento o contrato.

Carga lectiva. Número de horas que el docente destina al proceso de enseñanza aprendizaje de las asignaturas asignadas por el Dirección de la Escuela Profesional.

Carga no lectiva. Número de horas que el docente destina a la preparación de clases, evaluación, investigación, orientación y tutoría, extensión cultural, proyección social, actividades en comisiones permanentes y temporales, responsabilidad social, entre otras.

Desempeño docente. Cumplimiento de funciones, deberes y roles por parte del docente de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Universitaria, Estatuto Universitario y Reglamentos y la carga académica asignada en el semestre académico.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una correlación positiva alta entre el nivel excelente del desempeño docente y la valoración óptima de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe en nivel excelente en el desempeño docente de acuerdo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.
- b) Existe un valor óptimo en la calidad del servicio educativo de acuerdo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.

2.5. Identificación de variables

- a) **Variable X:** desempeño docente.
- b) **Variable Y:** calidad del servicio educativo.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco

Variable	Delimitación conceptual	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño docente	Cumplimiento de funciones, deberes y roles por parte del docente de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Universitaria, Estatuto Universitario y Reglamentos y la carga académica asignada en el semestre académico.	<ol style="list-style-type: none"> 1) La lección cumple con las expectativas de los estudiantes en general. 2) Motivación. 3) Orientaciones teóricas, metodológicas y prácticas apropiadas. 4) Recursos educativos idóneos. 5) Retroalimentación, 6) Comunicación de resultados. 7) El maestro es cooperativo y de mente abierta. Tutoría constante y fecunda. 8) Promoción de valores y actitudes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes. 2. El docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles. 3. El docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección. 4. El docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión. 5. El docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula. 6. El docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta. 7. El docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura. 	Nivel: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (04) = excelente • Con frecuencia (03) = Bueno • En ocasiones (02) = Regular • Casi nunca (01) = Deficiente • Nunca (00) = Fatal

			<p>8. El docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.)</p> <p>9. El docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web).</p> <p>10. El nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio.</p>	
--	--	--	--	--

Variable	Delimitación conceptual	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	La gestión de la calidad en la universidad comprende a las personas, a los recursos y a los procesos, y a todo cuanto se oriente a la eficacia en la consecución de los fines y objetivos	El mapa de procesos de las instituciones educativas de calidad incluye los procesos de definición de los requisitos del servicio (la distinción entre el servicio básico y los complementarios), el diseño del servicio y su desarrollo continuado, el proceso de aprendizaje-enseñanza y los servicios complementarios.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios. 2) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes. 3) Usted percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado. 4) De acuerdo a usted las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en 	<p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (04) = excelente • Con frecuencia (03) = Bueno • En ocasiones (02) = Regular • Casi nunca (01) = Deficiente

	<p>formulados por la institución.</p>		<p>la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs).</p> <p>5) De acuerdo a usted las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes.</p> <p>6) El docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes.</p> <p>7) De acuerdo a usted el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje.</p> <p>8) De acuerdo a usted los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura.</p> <p>9) Recibe usted del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa</p> <p>10) Realiza usted actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca (00) = Fatal
--	---------------------------------------	--	--	--

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

Es una investigación correlacional porque tiene como finalidad describir cada variable de estudio tal como se desenvuelve en la misma realidad; después se relacionan dichas variables para conocer su nivel de correspondencia; y, al final poder informar sobre si existe dicha relación o no, y generalizar los resultados de la investigación. Sánchez H y Reyes C.

3.2. Nivel de investigación

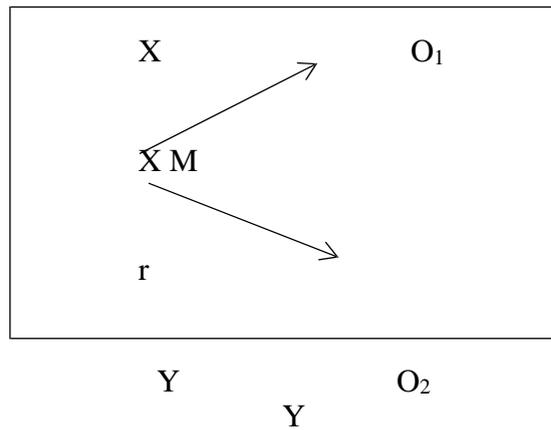
Tiene nivel descriptivo correlacional

3.3. Métodos de investigación

Método experimental de enfoque cuantitativo.

3.4. Diseño de investigación

Es descriptivo correlacional y tiene como función demostrar la hipótesis y lograr los objetivos propuestos. Los llamados diseños descriptivos correlacionales cuantifican la relación entre los rasgos evidentes de las variables (X) el nivel de desempeño docente y (Y) la calidad del servicio educativo.



Dónde:

M. = Unidad de Estudio: Estudiantes de las carreras profesionales de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.

X = el nivel de desempeño docente.

Y = la calidad del servicio educativo.

O1 = Resultados de la evaluación el nivel de desempeño docente.

O2 = Evaluación de la calidad del servicio educativo.

r = Correlación de variables.

3.5. Población y muestra

3.4.1. Población

La población lo comprenden 130 estudiantes de las de la Escuela de Formación Profesional de Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación de la UNDAC, matriculados en el V semestre académico 2021-Par, distribuidos en:

Tabla N° 01: Población por estrato

CARRERA	Estudiantes V Semestre
1) Carrera de Informática y Telecomunicaciones de la EFP de Educación Secundaria de Yanahuanca.	21
2) Carrera de Lenguas Extranjeras: Inglés-Francés de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	20
3) Carrera de Matemática y Física de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	20
4) Carrera de Comunicación y Literatura de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	18
5) Carrera de Historia, Ciencias Sociales y Turismo de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	07
6) Carrera de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	31
7) Carrera de Biología y Química de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	03
N =	120

Tabla confeccionada por el autor.

3.4.2. Muestra

La muestra la conforman 79 estudiantes de los diversos programas académicos de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria, que se distribuyen del modo siguiente:

$$n = \frac{Me \times N \times p \times x}{Me^2(N-1) + Me \times p \times x}$$

- M: Muestra
- N: Población
- p: Probabilidad de éxito en un 50% es de 50

- q: Probabilidad de fracaso en un 50% es de 50
- Me o E: Margen de error al 5% para el estudio será de 5
- Nc o Z: Nivel de confianza en un 95% será de 1.96

Reemplazando.

$$n = \frac{5 \times 120 \times 50 \times 5}{0.05}$$

$$n = 25(120-1) + 5 \times 50 \times 50$$

$$n = 1500000$$

n = 81.30 n = 81
 factor = 81/120
 Factor = 0.67
 18450

Tabla N° 2
 Distribución muestra por estrato

CARRERA	Población docente	Factor	N ° de participantes	Total de participantes
1) Carrera de Informática y Telecomunicaciones de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	21	0.67	14.07	14
2) Carrera de Lenguas Extranjeras: Inglés-Francés de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	20	0.67	13.4	13
3) Carrera de Matemática y Física de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	20	0.67	13.4	13
4) Carrera de Comunicación y	18	0.67	12.06	12
Literatura de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.				

5) Carrera de Historia, Ciencias Sociales y Turismo de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	07	0.67	4.69	04
6) Carrera de Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	31	0.67	20.77	21
7) Carrera de Biología y Química de la EFP de Educación Secundaria de Cerro de Pasco.	03	0.67	2.01	02
n estudiantes =	120			79

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

VARIABLE: el nivel de desempeño docente
TÉCNICA: Encuesta

I. Datos generales:

Datos	Presente	Ausente	Observaciones
1. Área Académica			
2. Región			
3. Facultad			
4. Carrera profesional			
5. Grado			
6. Título			
7. Año de creación de la carrera			

II. Fundamentación:

- a) Criterios: suficiencia, pertinencia y congruencia interna
- b) Modo de administración del instrumento: Directo
- c) Nivel de complejidad según el sujeto observado: Intermedio
- d) La validez del instrumento: Falta realizar la prueba de validez. e) Año de publicación: 2022.

Instrumento para evaluar

Este instrumento evalúa la variable el nivel de desempeño docente. A través de una lista de cotejo, su objetivo es dar información relevante para la emisión de juicios de valor.

El instrumento se aplica en un formato electrónico.

El cumplimiento de los aspectos valorados se pondera con base en la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Siempre

Ítem	Escala					Observaciones
	0	1	2	3	4	
1. El docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes.						
2. El docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles.						
3. El docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección.						
4. El docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión.						
5. El docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula.						
6. El docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta.						
7. El docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura.						
8. El docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.)						

9. El docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web).						
10. El nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio.						

Variable Y: la calidad del servicio educativo
Técnica: Encuesta
Instrumento: cuestionario

I. Datos generales:

Datos	Presente	Ausente	Observaciones
1. Área Académica			
2. Región			
3. Facultad			
4. Programa de estudios			

II. Fundamentación:

- a) Criterios: suficiencia, pertinencia y congruencia interna
- b) Modo de administración del instrumento: Directo
- c) Nivel de complejidad según el sujeto observado: Estándar
- d) La validez del instrumento: Juicio de expertos.
- e) Año de publicación: 2022.

El cumplimiento de los aspectos valorados se pondera con base en la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Con frecuencia	Siempre

Ítem	Escala					Observaciones
	0	1	2	3	4	
1) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios.						
2) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes.						
3) Usted percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado.						
4) De acuerdo a usted las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs).						
5) De acuerdo a usted las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes.						
6) El docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes.						
7) De acuerdo a usted el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje.						
8) De acuerdo a usted los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura.						
9) Recibe usted del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa						
10) Realiza usted actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico.						

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

3.9.1. Validación.

Técnicas para establecer la validez y confiabilidad de los instrumentos.

- a) **Para la validez.** El cuestionario se evalúa con JUICIO DE EXPERTOS o VALIDEZ DE JUECES de modo independiente con la ficha que suministre la Escuela de Postgrado. Es preciso que los evaluadores sean especialistas en Educación, pero con una visión pluridisciplinar. Para finalizar, se recurrirá a la VALIDEZ RACIONAL o REVISIÓN DEL CONOCIMIENTO que conlleve a la deliberación de la mejor representatividad de los ítems, para ello se examinará bibliografía especializada sobre el tema. Se asumirá los criterios de objetividad, alcance, exactitud, autoridad, cobertura, vigencia y relevancia al evaluar los ítems.
- b). **Para la confiabilidad** es forzoso saber la proporción de la varianza de los resultados obtenidos. Debe arrojarse como juicio de valor que toda condición que no es relevante para efectos de la medición representa varianza error. El proceso se realiza con el Cálculo del índice Alfa de Cronbach, pero si hubiera error aumentar el valor del Alfa de Cronbach.

3.8. Técnica de procesamiento y análisis de datos

3.8.1. Para el análisis y el procesamiento de datos.

La información obtenida de los instrumentos será sometida a un análisis. Las correlaciones de las variables de estudio se evalúan con el coeficiente de Pearson, en el proceso estadístico adecuado.

3.9. Tratamiento estadístico

Se aplica la correlación de Pearson a fin de establecer la relación de dependencia o no entre la variable X y la variable Y.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Respeto a la confidencialidad. Al momento de enviar a los estudiantes de la muestra, se guardará su identidad.

Respeto a la propiedad intelectual. Las citas obedecen a las normas de la actual edición de la APA.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La investigación evalúa las variables de estudio en dos momentos: UNA PRIMERA PARTE que aplicó la encuesta sobre el desempeño docente en la percepción de los docentes; y la SEGUNDA PARTE donde se utilizó la encuesta para conocer la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo. Después se procedió a establecer la correlación con la tabulación de los resultados.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.2. Análisis de la aplicación test

Después de aplicar la encuesta se alcanzaron los subsiguientes resultados por cada ítem.

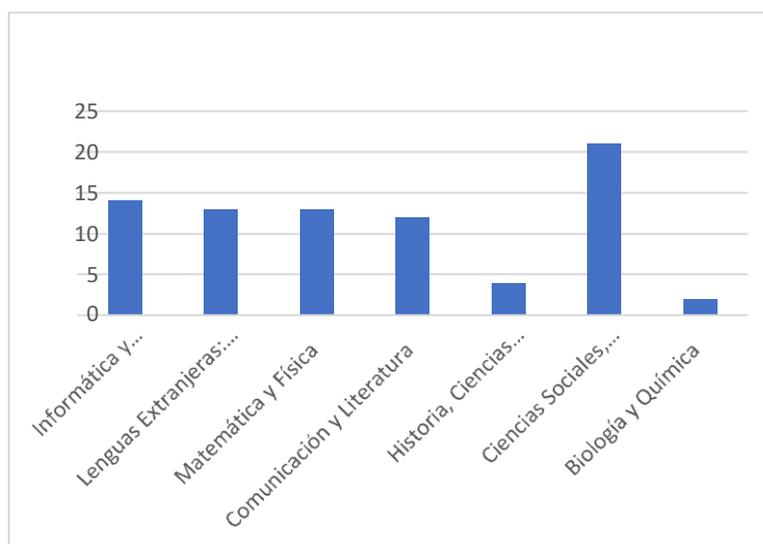
Cuadro N° 1

Distribución de estudiantes del programa de estudios de historia, ciencias sociales y turismo por semestre

N°	Semestre académico	Frecuencia	Porcentaje relativo	Porcentaje absoluto
1	Informática y Telecomunicaciones	14	17,72	18,00
2	Lenguas Extranjeras: Inglés-Francés	13	16,46	16,00
3	Matemática y Física	13	16,46	16,00
4	Comunicación y Literatura	12	15,18	15,00
5	Historia, Ciencias Sociales y Turismo	04	5,06	5,00
6	Ciencias Sociales, Filosofía y Psicología Educativa	21	26,58	27,00
7	Biología y Química	02	2,53	3,00
	Total	79	100,0	

Fuente: Cuestionario de encuesta (2021)

Gráfico N° 1



Del cuadro y gráfico 1 se observa cómo es la distribución porcentual de los estudiantes de los diferentes programas del V semestre de la Escuela Profesional de Educación Secundaria. En algunos programas de estudio se observa un número

apreciable de estudiantes y en otras es bajísimo lo que puede incidir en los resultados, porque los docentes de las asignaturas de especialidad siempre son diferentes y puede marcar la diferencia entre una valoración positiva o negativa en los resultados.

A. Resultados del test.

Luego de la aplicación de las encuestas los resultados fueron los siguientes:

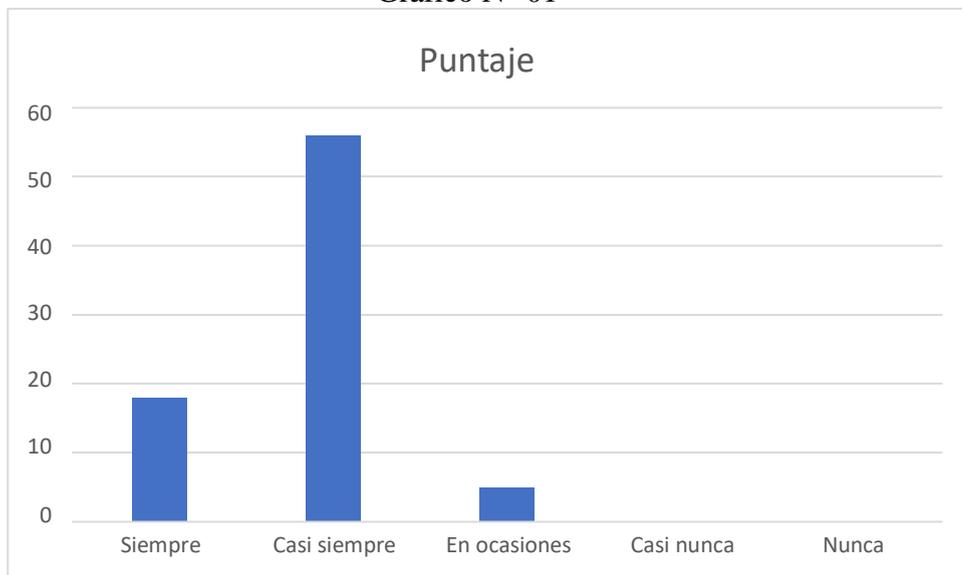
Ítem N° 01

El docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	23	23
Casi siempre	56	71	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Gráfico N° 01



Al evaluar el Ítem sí el docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes, observamos que el 23% lo califica de siempre, el 71% indica que casi siempre y un 6% señala que en

ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

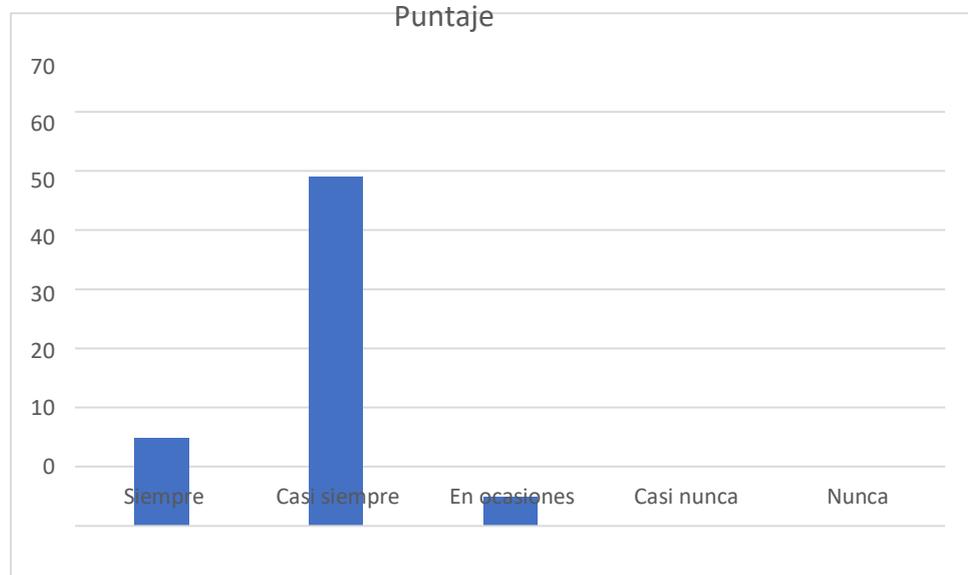
Ítem N° 02

El docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	15	19	19
Casi siempre	59	75	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 02



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles, observamos que el 19% indica que lo hace siempre, el 75% señala que es casi siempre y un 6% que lo hace en ocasiones. Lo que significa que es un docente con estrategias de enseñanza eficaces. Los

resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

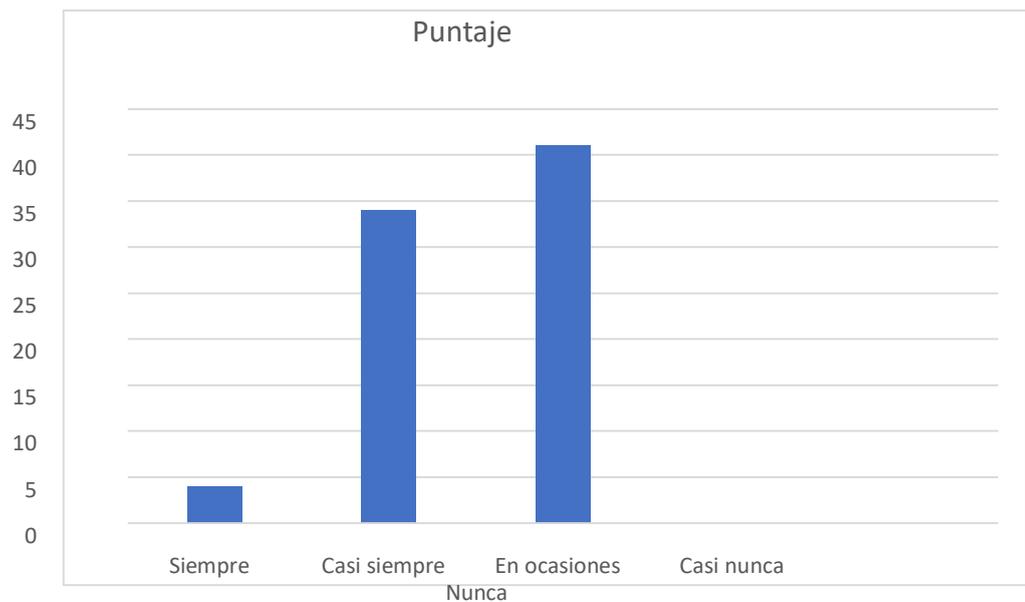
Ítem N° 03

El docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	5	5
Casi siempre	34	45	50
En ocasiones	41	50	100
Casi nunca	0	0	
Nunca	0	0	
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 03



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección, se tiene que solo el 5% de los estudiantes lo califica de siempre, el 45% de casi siempre y el 50% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

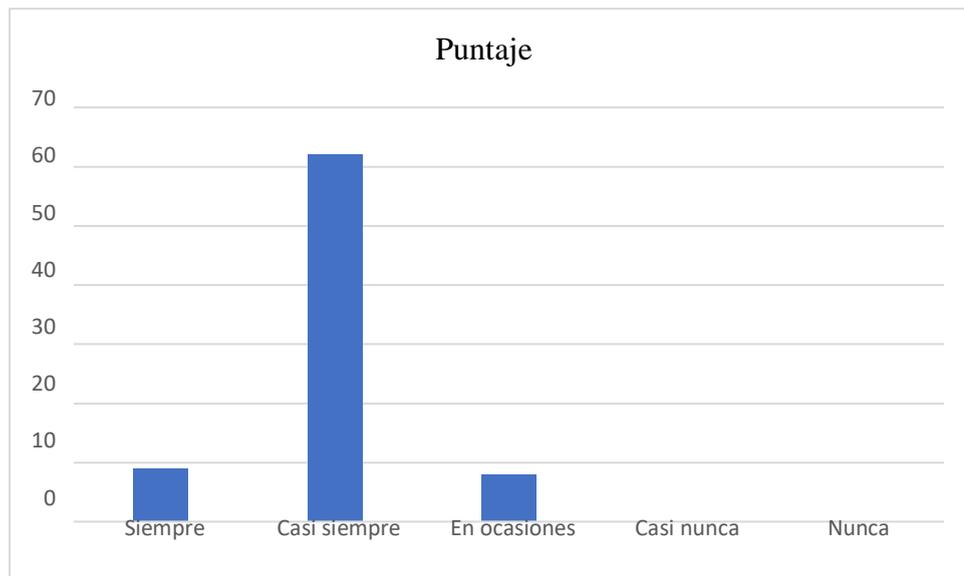
Ítem N° 04

El docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 04



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión, observamos que un 12% lo califican que lo realiza siempre, un 78% indica que casi siempre y un 10% indica en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

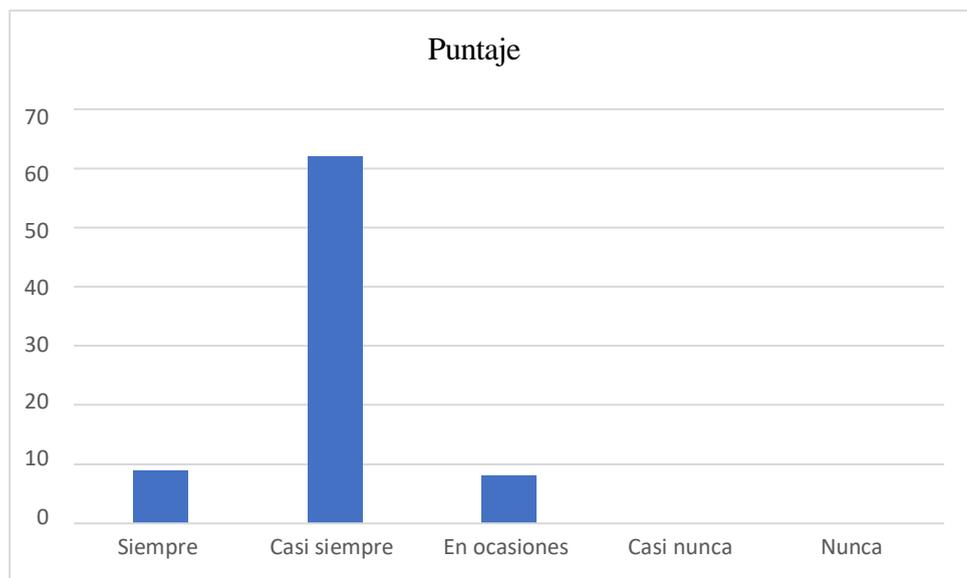
Ítem N° 05

El docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 05



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula, observamos que un 12% indica siempre, un 78% de casi siempre y un 10% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

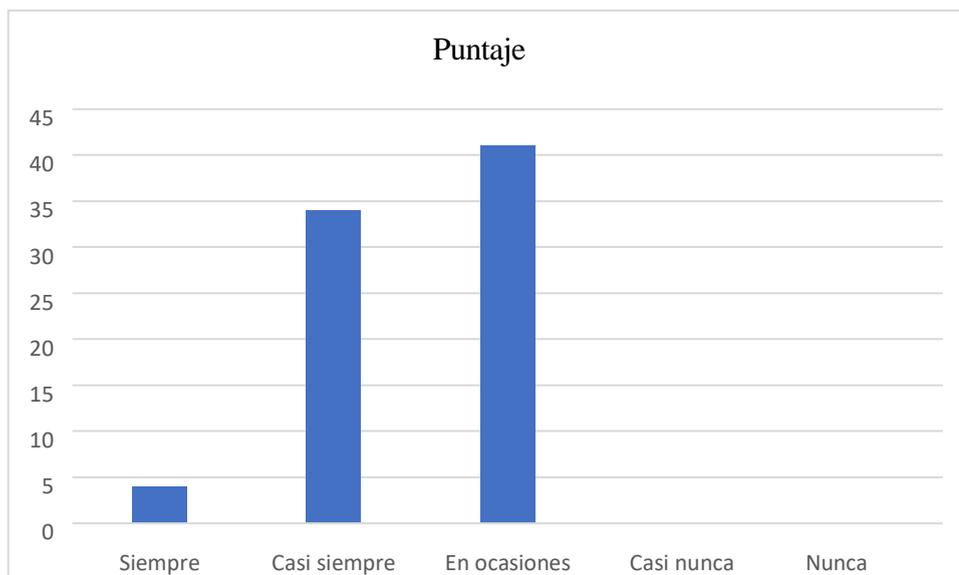
Tabla N° 06

El docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	5	5
Casi siempre	34	45	50
En ocasiones	41	50	100
Casi nunca	0	0	
Nunca	0	0	
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 06



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta, se tiene que solo el 5% de los estudiantes lo califica de siempre, el 45% de casi siempre y el 50% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

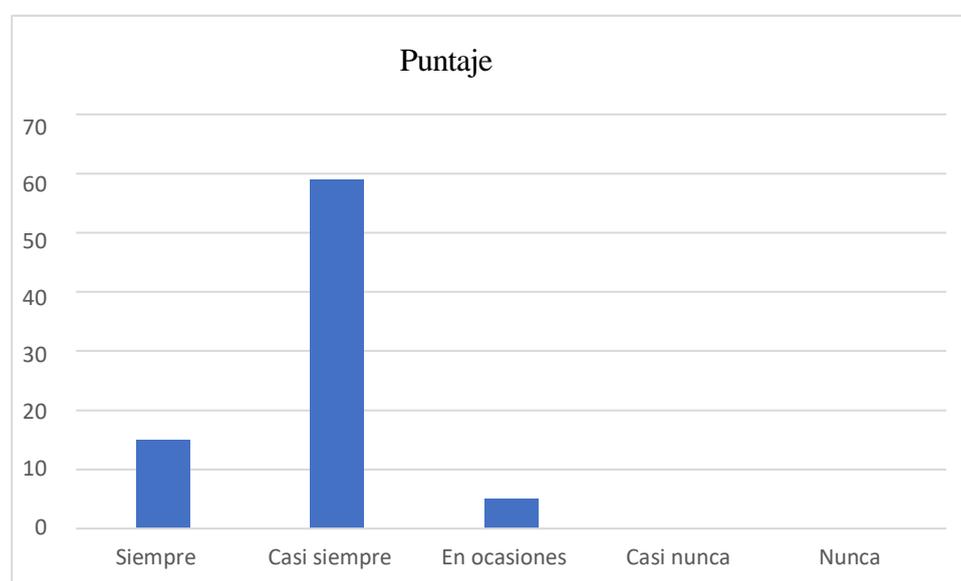
Tabla N° 07

El docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	15	19	19
	Casi siempre	59	75	94
	En ocasiones	5	6	100
	Casi nunca	0		
	Nunca	0		
	Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 07



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura, observamos que el 19% indica que lo hace siempre, el 75% señala que es casi siempre y un 6% que lo hace en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

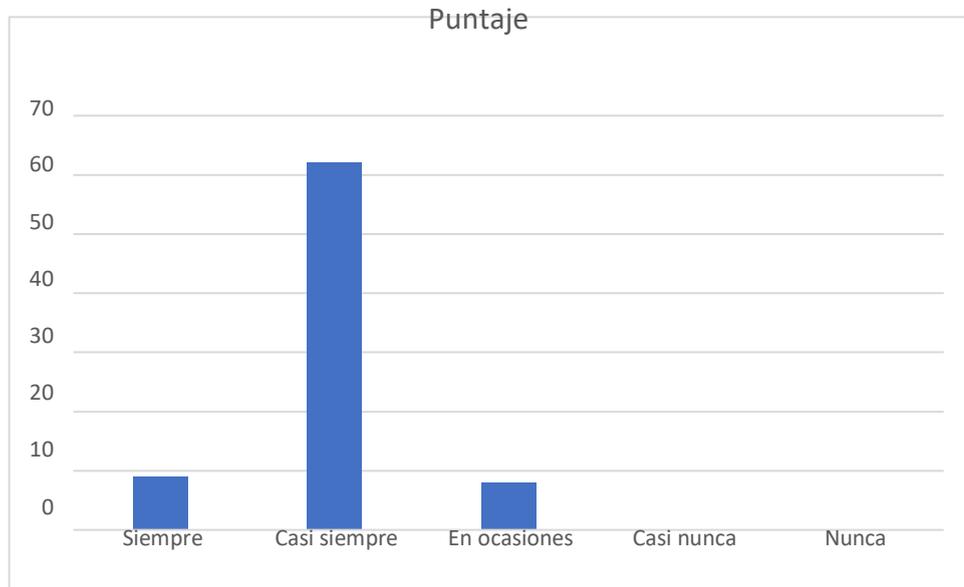
Tabla N° 08

El docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.).

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 08



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.), observamos que un 12% indica siempre, un 78% de casi siempre y un 10% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

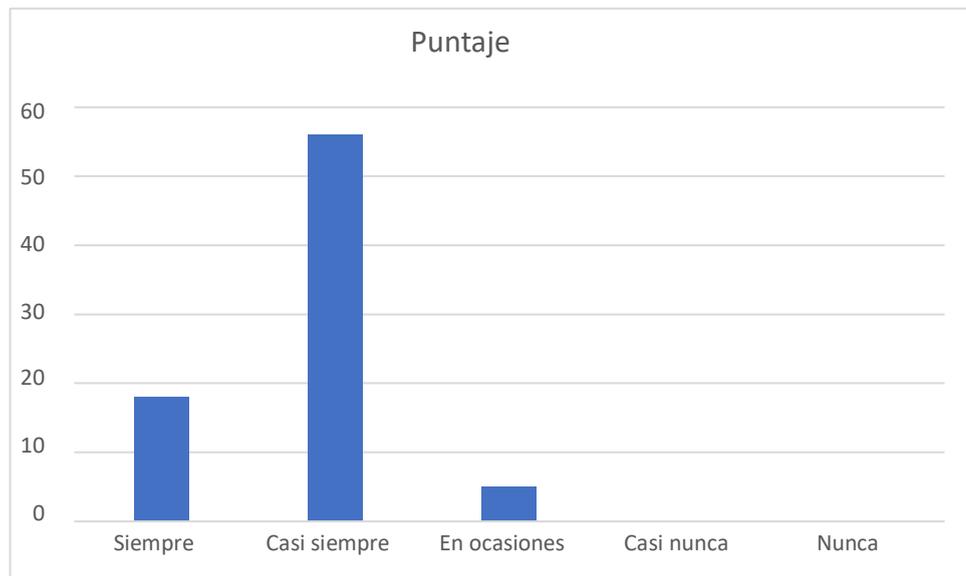
Tabla N° 09

El docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web).

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	23	23
Casi siempre	56	71	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 09



Al evaluar el Ítem sí el docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web), observamos que el 23% lo califica de siempre, el 71% indica que casi siempre y un 6% señala que en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

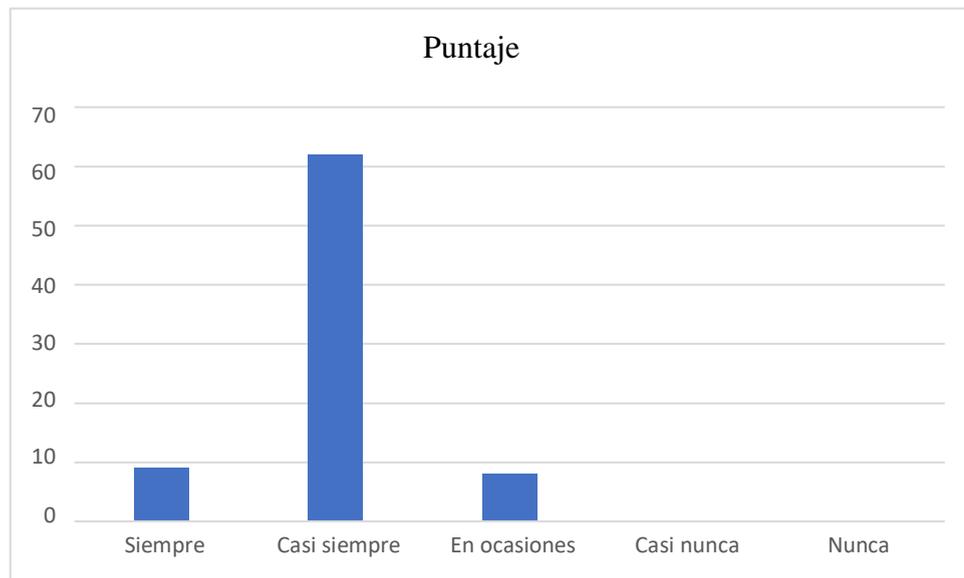
Tabla N° 10

El nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 10



Si realizamos un análisis del Ítem sí el nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio, observamos que un 12% lo califican que siempre lo es, un 78% indica que casi siempre y un 10% indica en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

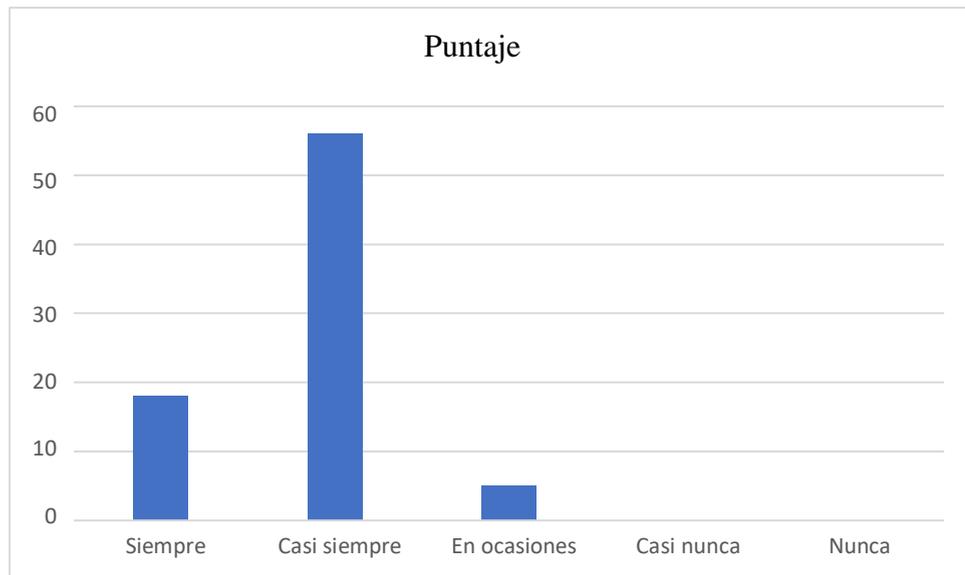
Ítem N° 11

Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	23	23
Casi siempre	56	71	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 11



Al evaluar el Ítem sí los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios, observamos que el 23% indica siempre, el 71% señala casi siempre y un 6% registra que en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

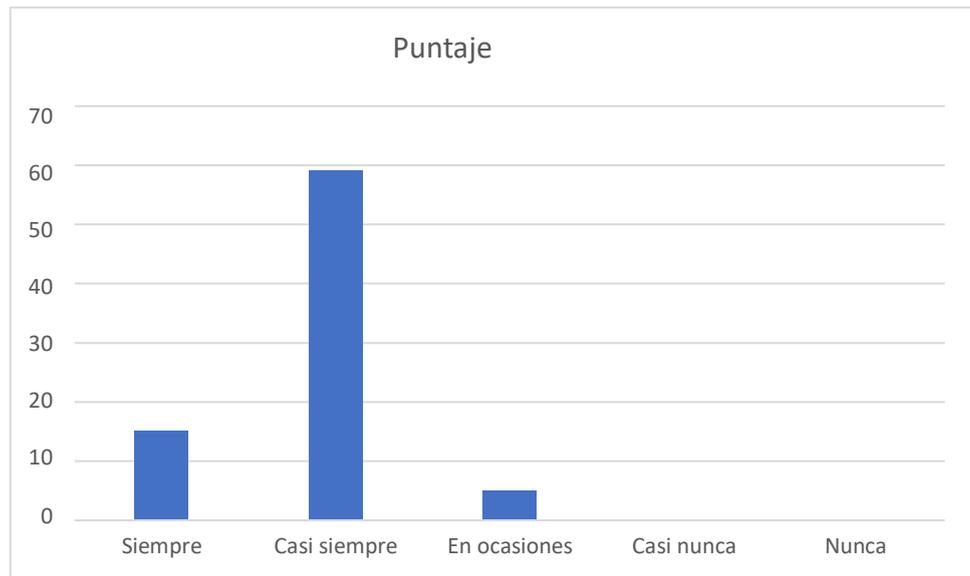
Ítem N° 12

Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	15	19	19
Casi siempre	59	75	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 12



Si realizamos un análisis del Ítem sí los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes, observamos que el 19% indica siempre es amable y atento, el 75% señala que casi siempre y un 6% que solo en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

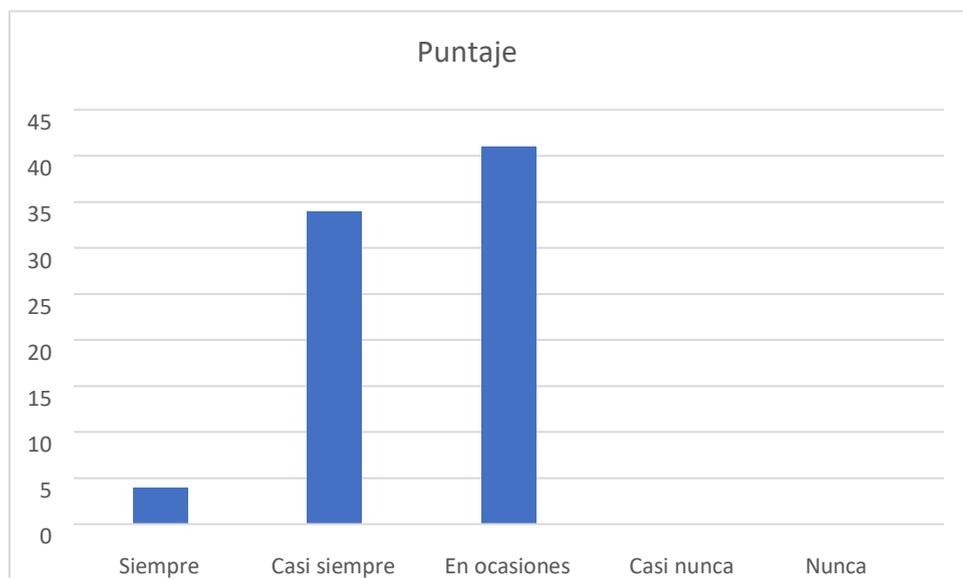
Ítem N° 13

Usted percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	5	5
Casi siempre	34	45	50
En ocasiones	41	50	100
Casi nunca	0	0	
Nunca	0	0	
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 13



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado, se tiene que solo el 5% de los estudiantes percibe que siempre, el 45% de casi siempre y el 50% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

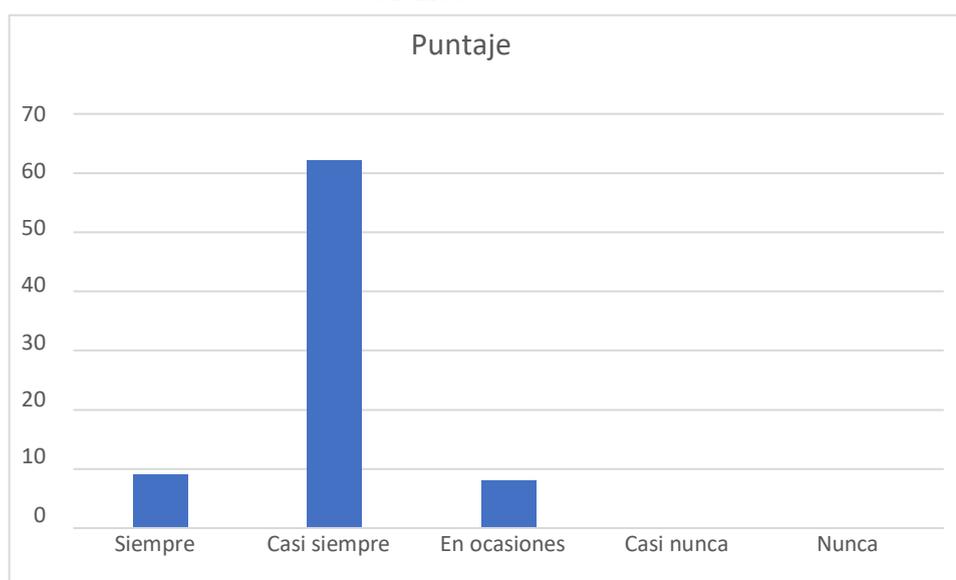
Ítem N° 14

De acuerdo a usted las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs).

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 14



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante está de acuerdo que las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs), observamos que un 12% lo califican que lo realiza siempre, un 78% indica que casi siempre y un 10% indica en ocasiones. Los resultados son

válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

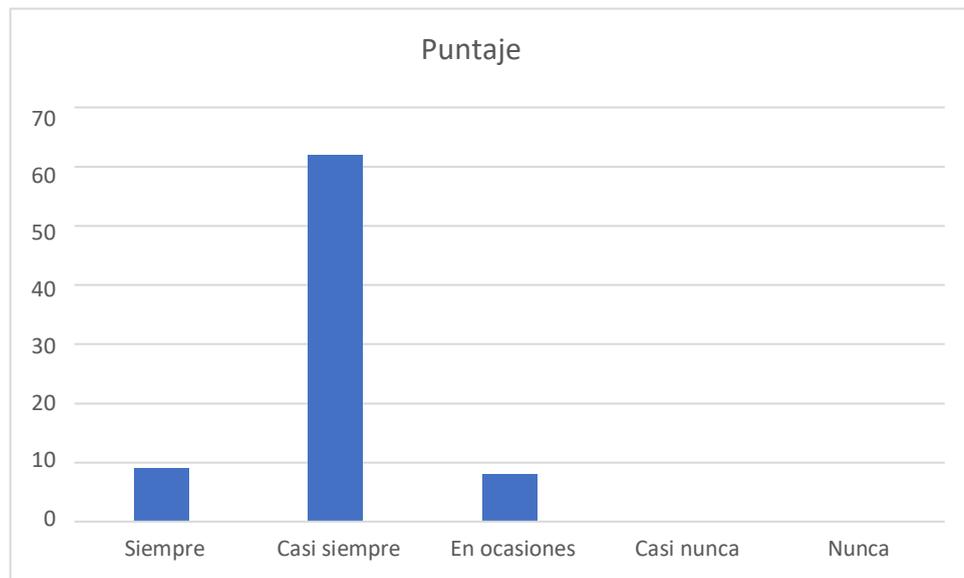
Ítem N° 15

De acuerdo a usted las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 15



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante esta de acuerdo que las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes, observamos que un 12% indica que siempre, un 78% de casi siempre y un 10% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la

homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

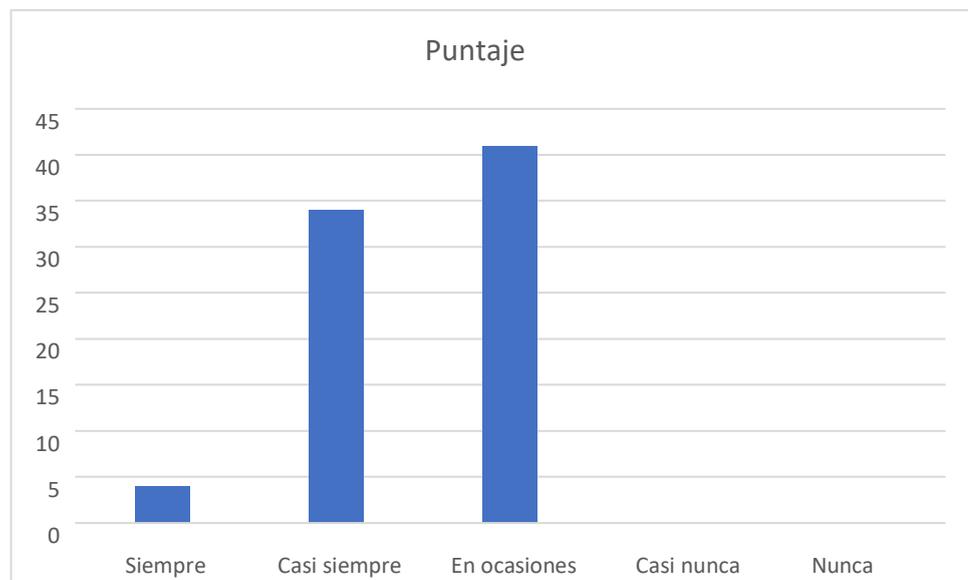
Tabla N° 16

El docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	4	5	5
Casi siempre	34	45	50
En ocasiones	41	50	100
Casi nunca	0	0	
Nunca	0	0	
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 16



Si realizamos un análisis del Ítem sí el docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes, se tiene que solo el 5% indica siempre, el 45% de casi siempre y el 50% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

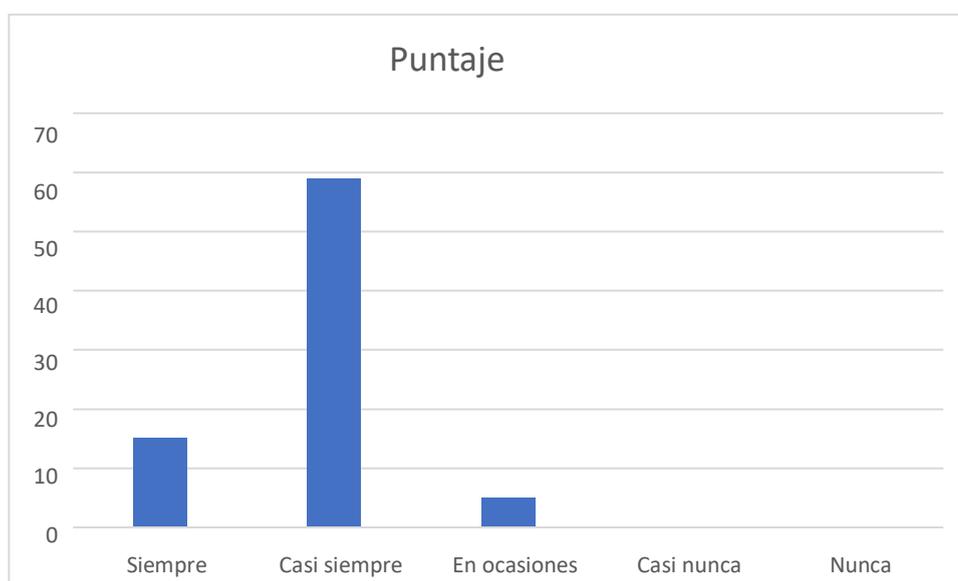
Tabla N° 17

De acuerdo a usted el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	15	19	19
Casi siempre	59	75	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 17



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante esta de acuerdo en que el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje, observamos que el 19% indica que lo hace siempre, el 75% que casi siempre y un 6% que lo hace en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

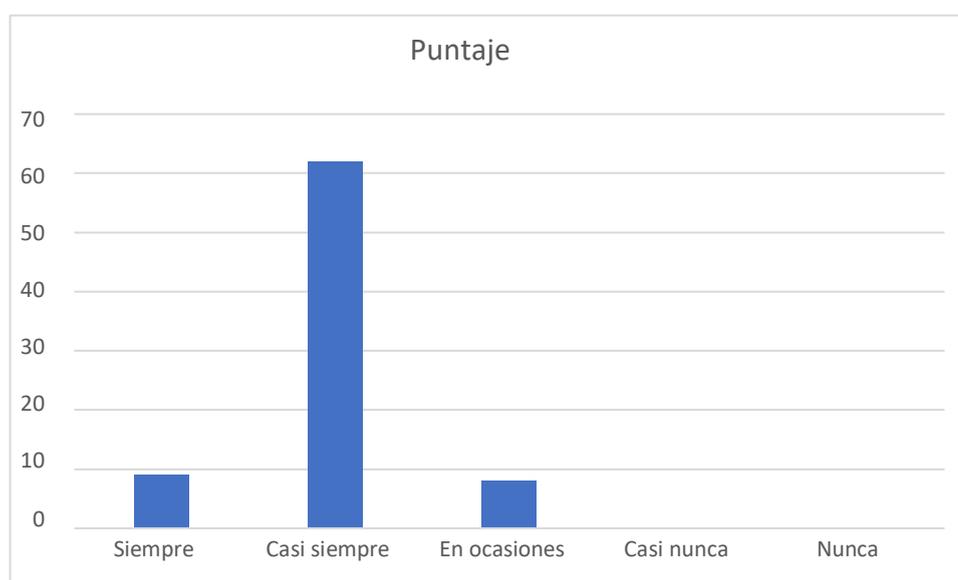
Tabla N° 18

De acuerdo a usted los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura.

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	9	12	12
	Casi siempre	62	78	90
	En ocasiones	8	10	100
	Casi nunca	0		
	Nunca	0		
	Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 18



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante observa que los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura, observamos que un 12% indica siempre, un 78% de casi siempre y un 10% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

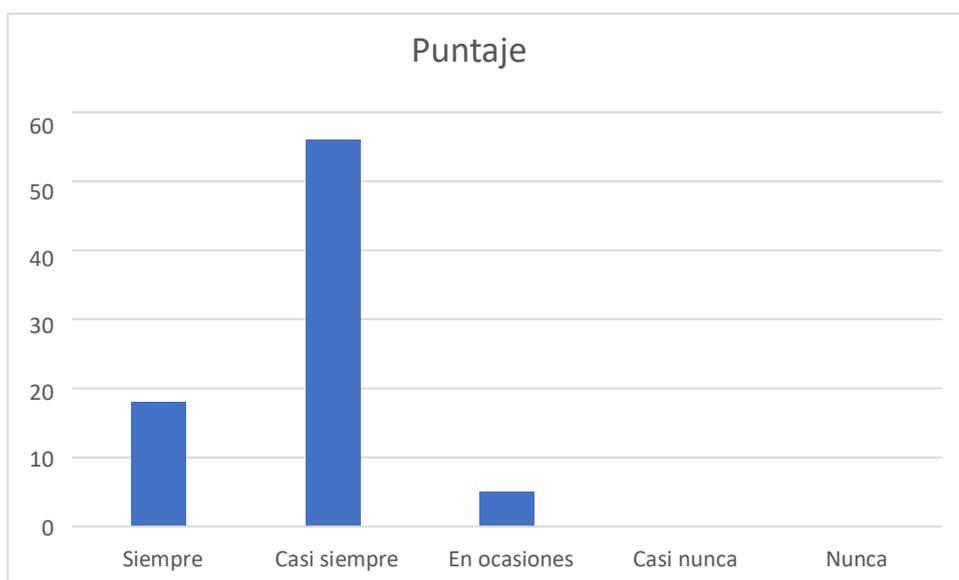
Tabla N° 19

Recibe usted del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	18	23	23
Casi siempre	56	71	94
En ocasiones	5	6	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 19



Al evaluar el Ítem sí el estudiante recibe del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa, observamos que el 23% indica siempre, el 71% señala que casi siempre y un 6% que en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

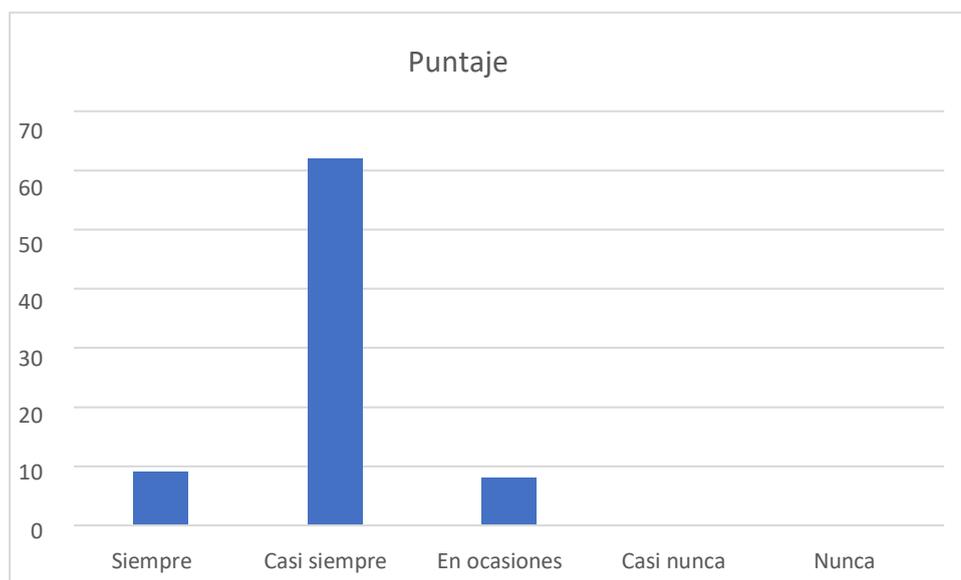
Tabla N° 20

Realiza usted actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico.

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	9	12	12
Casi siempre	62	78	90
En ocasiones	8	10	100
Casi nunca	0		
Nunca	0		
Total	79	100	

Fuente: Resultados de Test

Grafico N° 20



Si realizamos un análisis del Ítem sí el estudiante realiza actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico, observamos que un 12% señala que siempre, un 78% apunta que casi siempre y un 10% en ocasiones. Los resultados son válidos porque la homogeneidad de respuestas corresponde a estudiantes que proceden de diversos programas de estudio.

B. Resultados consolidados de los dos test.**Test de la evaluación del desempeño docente**

Tabla N° 21

Distribución de frecuencias del test

N	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre	Resultado total
1.			10	36	12	58
2.			8	39	12	59
3.			12	36	8	56
4.			6	39	16	61
5.			12	39	4	55
6.			14	33	8	55
7.			8	36	16	60
8.			10	39	8	57
9.			4	42	16	62
10.			16	33	4	53
11.			10	36	12	58
12.			8	39	12	59
13.			12	36	8	56
14.			6	39	16	61
15.			12	39	4	55
16.			14	33	8	55
17.			8	36	16	60
18.			10	39	8	57
19.			4	42	16	62
20.			16	33	4	53
21.			10	36	12	58
22.			8	39	12	59
23.			12	36	8	56
24.			6	39	16	61
25.			12	39	4	55
26.			14	33	8	55
27.			8	36	16	60
28.			10	39	8	57
29.			4	42	16	62
30.			16	33	4	53
31.			10	36	12	58
32.			8	39	12	59
33.			12	36	8	56
34.			6	39	16	61
35.			12	39	4	55
36.			14	33	8	55

37.		8	36	16	60
38.		10	39	8	57
39.		4	42	16	62
40.		16	33	4	53
41.		10	36	12	58
42.		8	39	12	59
43.		12	36	8	56
44.		6	39	16	61
45.		12	39	4	55
46.		14	33	8	55
47.		8	36	16	60
48.		10	39	8	57
49.		4	42	16	62
50.		16	33	4	53
51.		10	36	12	58
52.		8	39	12	59
53.		12	36	8	56
54.		6	39	16	61
55.		12	39	4	55
56.		14	33	8	55
57.		8	36	16	60
58.		10	39	8	57
59.		4	42	16	62
60.		16	33	4	53
61.		10	36	12	58
62.		8	39	12	59
63.		12	36	8	56
64.		6	39	16	61
65.		12	39	4	55
66.		14	33	8	55
67.		8	36	16	60
68.		10	39	8	57
69.		4	42	16	62
70.		16	33	4	53
71.		10	36	12	58
72.		8	39	12	59
73.		12	36	8	56
74.		6	39	16	61
75.		12	39	4	55
76.		14	33	8	55
77.		8	36	16	60
78.		10	39	8	57
79.		4	42	16	62
					4555

Test de evaluación de la calidad del servicio,

Tabla N° 22

Distribución de frecuencias del test

N	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre	Resultado total
1.			8	39	12	59
2.			10	36	12	58
3.			10	39	8	57
4.			6	42	12	60
5.			10	39	8	57
6.			12	36	8	56
7.			8	39	12	59
8.			8	39	12	59
9.			6	45	8	59
10.			10	39	8	57
11.			8	39	12	59
12.			10	36	12	58
13.			10	39	8	57
14.			6	42	12	60
15.			10	39	8	57
16.			12	36	8	56
17.			8	39	12	59
18.			8	39	12	59
19.			6	45	8	59
20.			10	39	8	57
21.			8	39	12	59
22.			10	36	12	58
23.			10	39	8	57
24.			6	42	12	60
25.			10	39	8	57
26.			12	36	8	56
27.			8	39	12	59
28.			8	39	12	59
29.			6	45	8	59
30.			10	39	8	57
31.			8	39	12	59
32.			10	36	12	58
33.			10	39	8	57
34.			6	42	12	60
35.			10	39	8	57
36.			12	36	8	56
37.			8	39	12	59
38.			8	39	12	59

39.		6	45	8	59
40.		10	39	8	57
41.		8	39	12	59
42.		10	36	12	58
43.		10	39	8	57
44.		6	42	12	60
45.		10	39	8	57
46.		12	36	8	56
47.		8	39	12	59
48.		8	39	12	59
49.		6	45	8	59
50.		10	39	8	57
51.		8	39	12	59
52.		10	36	12	58
53.		10	39	8	57
54.		6	42	12	60
55.		10	39	8	57
56.		12	36	8	56
57.		8	39	12	59
58.		8	39	12	59
59.		6	45	8	59
60.		10	39	8	57
61.		8	39	12	59
62.		10	36	12	58
63.		10	39	8	57
64.		6	42	12	60
65.		10	39	8	57
66.		12	36	8	56
67.		8	39	12	59
68.		8	39	12	59
69.		6	45	8	59
70.		10	39	8	57
71.		8	39	12	59
72.		10	36	12	58
73.		10	39	8	57
74.		6	42	12	60
75.		10	39	8	57
76.		12	36	8	56
77.		8	39	12	59
78.		8	39	12	59
79.		6	45	8	59
					4591

Para establecer la correlación relacionamos ambas variables.

Cuadro N° 23

Distribución para establecer el coeficiente de relación entre la encuesta de la percepción estudiantil de la gestión del sílabo y del test de estilos de enseñanza en la percepción de los estudiantes del programa de estudios de Historia, Ciencias Sociales y Turismo.

N	x	Y	$x - \bar{x}$	$y - \bar{y}$	$(x - \bar{x})(y - \bar{y})$	$(x - \bar{x})^2$	$(y - \bar{y})^2$
1.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
2.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
3.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
4.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
5.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
6.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
7.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
8.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
9.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
10.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
11.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
12.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
13.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
14.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
15.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
16.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
17.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
18.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
19.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
20.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
21.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
22.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
23.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
24.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
25.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
26.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
27.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
28.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
29.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
30.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
31.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
32.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
33.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
34.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61

35.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
36.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
37.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
38.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
39.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
40.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
41.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
42.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
43.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
44.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
45.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
46.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
47.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
48.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
49.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
50.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
51.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
52.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
53.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
54.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
55.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
56.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
57.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
58.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
59.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
60.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
61.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
62.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
63.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
64.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
65.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
66.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
67.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
68.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81
69.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
70.	53	57	-4.6	-1.1	5.06	21.16	1.21
71.	58	59	0.4	0.9	0.36	0.16	0.81
72.	59	58	1.4	-0.1	-0.14	1.96	0.01
73.	56	57	-1.6	-1.1	1.76	2.56	1.21
74.	61	60	3.4	1.9	6.46	11.56	3.61
75.	55	57	-2.6	-1.1	2.86	6.76	1.21
76.	55	56	-2.6	-2.1	5.46	6.76	4.41
77.	60	59	2.4	0.9	2.16	5.76	0.81
78.	57	59	-0.6	0.9	-0.54	0.36	0.81

79.	62	59	4.4	0.9	3.96	19.36	0.81
	4555	4591			214.14	590.04	117.99
Media	57.6	58.1					

Para calcular el coeficiente de correlación se utiliza la fórmula:

$$r = \frac{\sum(x - \bar{x})(y - \bar{y})}{\sqrt{\sum(x - \bar{x})^2} \sqrt{\sum(y - \bar{y})^2}}$$

Reemplazando los datos, tenemos:

$$r = \frac{214.14}{\sqrt{590.04} \sqrt{117.99}}$$

$$r = \frac{214.14}{(24.29)}$$

$$(10.86)$$

$$r = \frac{214.14}{\frac{263.7}{8}}$$

El Coeficiente de Correlación es:

$$r = \mathbf{0.811}$$

Lo que significa que existe una correlación positiva muy alta entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNDAC-Cerro de Pasco, en el periodo lectivo 2021-B, porque se encuentra en el rango de 0.69 a 1 de la escala de correlación de Pearson; es decir, que las dos variables se

relacionan estrechamente. Sabemos que cuánto más se acerca la correlación a 1, mayor es la fuerza de la relación y si en caso fuera 1 significaría que tienen una correlación positiva perfecta, lo que no se presenta en el estudio que realizamos.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis entre el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco.

- **Planteamiento de Hipótesis:**

$$"r" = \boxed{0.811}$$

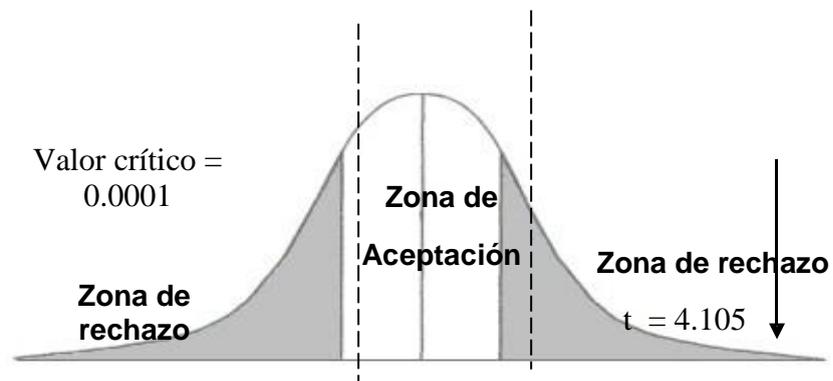
Hipótesis Nula H_0 : NO existe una correlación positiva alta entre el nivel excelente del desempeño docente y la valoración óptima de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC- Pasco

Hipótesis Alterna H_1 : SI existe una correlación positiva alta entre el nivel excelente del desempeño docente y la valoración óptima de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC- Pasco.

- **Nivel de significancia o riesgo:**

$$\alpha=0,60.$$

$$gl = 77$$



Aceptar H_0 si $-t_c < t < t_c$

Rechazar H_0 si $t < -t_c$ o $t > t_c$ Cálculo del estadístico de prueba:

$$T = 3.962$$

$$N = 79$$

$$r = 0.811$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{(0.811)(2.962)}{1-(0.657)}$$

$$\frac{t = 2.402}{0.585} \quad t = 4.105$$

- **Decisión Estadística**

Puesto que $t_c: 4.105$ es mayor que t teórica: 3.962 en consecuencia se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

- **Conclusión Estadística**

Se concluye que existe una correlación positiva muy alta (0,0001) entre el nivel excelente del desempeño docente y la valoración óptima de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco.

4.4. Discusión de resultados

Desde el punto de vista teórico es importante resaltar que es todavía muy difícil delimitar desde el trabajo en aula los rasgos que sintetizan con precisión las cualidades del buen desempeño docente; lo mismo sucede con la medición de la calidad del servicio educativo, por esa razón la formulación de los ítems se replanteó continuamente durante el proceso de investigación hasta alcanzar su versión actual. También es necesario destacar que en el estudio participaron todos los estudiantes de la muestra y no se perdió ninguna información. Este hecho garantiza que la muestra refleje realmente la percepción que tiene toda la población objetiva, entonces se deduce que la tasa de respuesta está en el rango de aceptable. De la muestra representativa de estudiantes ($n=79$) como parte de la evaluación del desempeño docente y la calidad del servicio que reciben los estudiantes de la Escuela de formación profesional de Educación Secundaria se observa que existe una correlación positiva muy alta, porque $r = 0.811$ se encuentra en el rango más elevado de 0.69 a 1 en la escala de correlación de Pearson. Los datos de las preguntas estructuradas permitieron una valoración cuantitativa y fueron relevantes para revelar el nivel de escala respectivo. La hipótesis nula se rechazó porque la t_c : 4.105 fue mayor que t teórica: 3.962 en más de un 95 por ciento de certeza (nivel de significancia $\alpha = 0.0001$).

CONCLUSIONES

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

RECOMENDACIONES

1. Es necesario plantear investigaciones de carácter experimental para observar con mayor profundidad el desempeño docente y la calidad del servicio educativo en la UNDAC, porque la investigación correlacional capta un solo momento de ese proceso, mientras la investigación experimental somete al estudio a numerosas observaciones en su ejecución.
2. Es fundamental que la SUNEDU aplique su propuesta del Marco del Buen Desempeño del Docente Universitario para que se afinen los indicadores que miden esta variable.
3. El licenciamiento en cuanto a la calidad del servicio educativo solo midió la parte académica, entendiendo que la calidad del servicio es institucional aún es necesario seguir analizando indicadores e ítems que reflejen con mayor detalle su ejecución en la UNDAC.
4. Difundir el estudio en la comunidad universitaria regional y nacional para continuar con el debate académico y metodológico que conlleva toda tesis.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alterio Ariola, G., & Pérez Loyo, H. (2009). **Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil.** En: *Revista de Educación Médica Superior*. 23(3), 1-14. En línea: http://www.bvs.sld.cu/revistas/ems/vol23_3_09/ems01309.pdf
- Araujo, Ulisses F. y Genoveva SASTRE (Eores). (2008) **El aprendizaje basado en problemas. Una nueva perspectiva en la enseñanza de la universidad.** Gedisa editores, Barcelona.
- Botero, María Mercedes y Peña, Paola (2006). **Calidad en el servicio: El cliente incógnito.** En: *Revista Suma Psicológica*, 13 (2), 217-228. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Colombia. En línea: <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf>
- Cortés, E., Campos, M., y Moreno, M. P. (2014) **Priorización de las dimensiones de evaluación al desempeño docente por el estudiante en tres áreas del conocimiento.** En: *Tres dimensiones*, 7(2), 3–10. Doi: <http://doi.org/10.4067/S0718-50062014000200002>
- Durán-García, M. y E. Durán-Aponte (2015) **Adaptación y validez de un instrumento para la evaluación de docencia universitaria: escala de desempeño docente institucional (EDDI).** En: *Perspectiva Educacional*, 54(1), 75-89. En línea: <http://doi.org/10.4151/07189729-Vol.54-Iss.1-Art.306>
- Flores, Elizabeth (2011) **El desempeño docente universitario: concepciones de los alumnos versus concepciones de los profesores.** En línea: <https://files.pucp.education/departamento/educacion/2020/02/14143647/elizabeth-flores-el-desempeno-docente-universitario-concepcion-de-los-alumnos-vs-concepcion-de-los-profesores.pdf>

- Juran, J (1990). **Juran y el liderazgo para la calidad, manual para ejecutivos**. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Luna Serrano, E. y V. Arámburo Vizcarra (2013) **Variables asociadas a la competencia docente universitaria en la opinión de los estudiantes**. En: *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 21(1). En línea: <http://epaa.asu.edu/ojs/article/view/1098>
- Martínez-Chairez, Guadalupe Iván y Albertico Guevara-Araiza (2015) **La evaluación del desempeño docente**. En: *Ra Ximhai*, vol. 11, núm. 4, julio-diciembre, 2015, pp. 113-124, Universidad Autónoma Indígena de México, El Fuerte, México. En línea: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46142596007.pdf>
- Molero, D. y Juan Carrascosa (2005) **La evaluación de la docencia Universitaria. Dimensiones y variables más relevantes**. En: *Revista de Investigación Educativa*, 23(1), 57-84. En línea: <https://www.redalyc.org/html/2833/283321951005/>
- Ponce, M. Z. (2005) **El Desempeño Profesional Pedagógico del Tutor del Docente en Formación en la Escuela Primaria como Microuniversidad**. Tesis de Dr. en Ciencias Pedagógicas Instituto Superior Pedagógico “Juan Marinello”. Matanzas.
- Pascual Gómez, I. y J. Gaviria Soto (2004) **El problema de la fiabilidad en la evaluación de la eficacia docente en la universidad: una alternativa metodológica**. En: *Revista Española De Pedagogía*, 62(229), 359-375. En línea: <https://www.jstor.org/stable/23765063>
- Rueda Beltrán, M.; S. Schmelkes y A. Díaz-Barriga (2014) **La evaluación educativa. Presentación del número especial de Perfiles Educativos 2013. La**

evaluación en la educación superior. En: *Perfiles Educativos*, 36(145), 190-204. En Línea Doi: <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2014.145.45995>

Rueda, M. y F. Díaz-Barriga (Coord) (2004) **La evaluación de la docencia en la universidad. Perspectivas desde la investigación y la intervención profesional.** México: UNAM.

Senlle, Andrés y Nilda Gutiérrez (2005) **Calidad en los servicios educativos.** España, Ediciones Díaz de Santos. En línea: <https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479786670.pdf>

Schmidt, M. A., M. E. Tennina y L. C. Obiol (2018) **La función de control en las organizaciones.** En *Revista CEA* Vol. II N.º 2. En línea: <https://ojs.uns.edu.ar/cea/article/view/1349/816>

Talizina, N. (1988) **Psicología de la enseñanza.** Editorial Progreso, Moscú.

Tishman, Shari, David Perkins y Hielen Jay. (1994) **El aula para pensar. Aprender a enseñar en una cultura de pensamiento.** Grupo editor Aique, Argentina.

Tonucci, Francesco. (2002) **La investigación como alternativa de la enseñanza. ¿Enseñar o aprender?** Editorial Laboratorio Educativo, Caracas. Trahtenberg, León. (2010) **Los errores de los cuales aprendí.** Ediciones SM, Lima.

Villarroel, César. (2005). **El sistema de evaluación y acreditación de las universidades venezolanas.** Caracas: IESALC – UNESCO – IPASME.

ANEXOS

Anexo N° 01

Cuestionario para evaluar el desempeño docente.

Estimado participante por favor lea con atención las siguientes instrucciones y complete la información solicitada:

Semestre (en caso de ser estudiante) :

..... Fecha:

El presente es un instrumento evalúa el desempeño docente de su programa de estudios.

Leer con atención y marquen con un aspa en:

Escala de valoración:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre

Ítem	Escala					Observaciones
	0	1	2	3	4	
1) El docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes.						
2) El docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles.						
3) El docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección.						
4) El docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión.						

5) El docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula.						
6) El docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta.						
7) El docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura.						
8) El docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.)						
9) El docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web).						
10) El nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio.						

Gracias por su colaboración.

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio educativo

Estimado participante por favor lea con atención las siguientes instrucciones y complete la información solicitada:

Semestre (en caso de ser estudiante) :

..... Fecha:

El presente es un instrumento que evalúa la calidad del servicio educativo que ofrece la Escuela de formación profesional de Educación Secundaria.

Leer con atención y marquen con un aspa en:

Escala de valoración:

0	1	2	3	4
Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre

Ítem	Escala					Observaciones
	0	1	2	3	4	
1) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios.						
2) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes.						

3) Usted percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado.						
4) De acuerdo a usted las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs).						
5) De acuerdo a usted las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes.						
6) El docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes.						
7) De acuerdo a usted el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje.						
8) De acuerdo a usted los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura.						
9) Recibe usted del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa						
10) Realiza usted actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico.						

Gracias por su colaboración.

Anexo 2: Validación de Expertos

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	VICTORIO BUSTILLOS, Dimas Ciro, Doctor en Ciencias de la Educación Magister en Gestión Educativa
Centro Laboral:	ESCUELA DE POS GRADO - UNDAC
Título de la investigación:	"EL NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FOMENTACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNDAC-PASCO"
Nombre del instrumento:	EVALUA LA VARIABLE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, A TRAVÉS DE UNA LISTA DE COTEJO, SU OBJETIVO ES DAR INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA EMISIÓN DE JUICIOS DE VALOR.
Autor del instrumento:	Lic. Abel Poma Custodio

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	10
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	10
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos - científicos.	10
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	10
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		100

Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable			Aplicable	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/>	No aplicable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------	--------------------------


 Firma del Experto
 DNI: 04014822

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	VICTORIO BUSTILLOS, Dimas Ciro, Doctor en Ciencias de la Educación Magíster en Gestión Educativa
Centro Laboral:	ESCUELA DE POS GRADO - UNDAC
Título de la investigación:	"EL NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DE LA UNDAC-PASCO"
Nombre del instrumento:	EVALUA LA VARIABLE EL NIVEL DE DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO, A TRAVÉS DE UNA LISTA DE COTEJO, SU OBJETIVO ES DAR INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA EMISIÓN DE JUICIOS DE VALOR.
Autor del instrumento:	Lic. Abel POMA CUSTODIO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	10
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	10
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos - científicos.	10
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	10
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		100

Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable		Aplicable		

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir	No aplicable	
-----------	-------------------------------------	-------------------------------	--------------	--


 Firma del Experto
 DNI: 04014822

VALIDACIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del informante:	Fausto Abelardo Atencio Aliaga Magister en Gestión Empresariales
Centro Laboral:	Gobierno Regional de Pasco
Título de la investigación:	"El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco."
Nombre del instrumento:	Evalúa la variable el nivel de desempeño docente y la calidad del servicio educativo, a través de una lista de cotejo, su objetivo es dar información relevante para la emisión de juicios de valor
Autor del instrumento:	Lic. Abel POMA CUSTODIO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Indicadores	Criterios	Calificación
1. Claridad	Emplea lenguaje apropiado para las unidades muestrales.	10
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.	10
3. Actualidad	Considera conceptos/teorías/modelos actualizados.	10
4. Organización	Presenta un diseño ordenado lo que facilita su comprensión.	10
5. Suficiencia	Considera el número suficiente de ítems para cada dimensión.	10
6. Tamaño	La cantidad de ítems está en función de las unidades muestrales.	10
7. Intencionalidad	Sus ítems están formulados para recoger información requerida.	10
8. Consistencia	Los ítems se basan en aspectos teóricos – científicos.	10
9. Coherencia	Sus ítems derivan de la operacionalización de variables.	10
10. Metodología	El Instrumento corresponde al método y técnica a emplear en el estudio.	10
Suma de calificaciones:		100
Indicaciones: Calificar cada criterio dentro del rango de 0 a 10 puntos.		

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Escala de Valoración del Instrumento	Inadecuado	Poco Adecuado	Adecuado	Muy Adecuado	Excelente
	De 0 a 50	De 51 a 69	De 70 a 89	De 90 a 98	De 99 a 100
	No aplicable			Aplicable	

OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/>	No aplicable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------	--------------------------



Firma del Experto

DNI: 04071398

Fausto Abelardo Atencio Aliaga

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

“El nivel del desempeño docente y la valoración de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNDAC-Cerro de Pasco, en el periodo lectivo 2021-B?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo perciben el nivel de desempeño docente los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación?</p> <p>b) ¿Qué rasgos exterioriza el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer el grado de relación que existe entre el nivel de desempeño docente y el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación, UNDAC-Cerro de Pasco, en el periodo lectivo 2021-B.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) a) Comprobar cómo perciben el nivel de desempeño docente los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.</p> <p>b) Establecer los rasgos que exterioriza el valor de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una correlación positiva alta entre el nivel excelente del desempeño docente y la valoración óptima de la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de Educación Secundaria de la UNDAC-Pasco.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a) Existe en nivel excelente en el desempeño docente de acuerdo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.</p> <p>b) Existe un valor óptimo en la calidad del servicio educativo de acuerdo a los estudiantes de la Escuela Profesional de Educación Secundaria de la Facultad de Ciencias de la Educación.</p>	<p>Variables correlacionales</p> <p>a) Variable X: desempeño docente.</p> <p>b) Variable Y: calidad del servicio educativo.</p>

Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Delimitación conceptual	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño docente	Cumplimiento de funciones, deberes y roles por parte del docente de acuerdo a las normas establecidas en la Ley Universitaria, Estatuto Universitario y Reglamentos y la carga académica asignada en el semestre académico.	9) La lección cumple con las expectativas de los estudiantes en general. 10) Motivación. 11) Orientaciones teóricas, metodológicas y prácticas apropiadas. 12) Recursos educativos idóneos. 13) Retroalimentación, 14) Comunicación de resultados. 15) El maestro es cooperativo y de mente abierta. Tutoría constante y fecunda. 16) Promoción de valores y actitudes.	1. El docente motiva a través de preguntas u otras estrategias de estudio la participación activa de los estudiantes. 2. El docente explica de forma clara, amena y comprensible los temas difíciles. 3. El docente utiliza ejemplos para ayudar a comprender el contenido de la lección. 4. El docente ofrece ejercicios de apoyo y asesoramiento personal a los contenidos de aprendizaje que desarrolla en la sesión. 5. El docente utiliza ejemplos del campo de la investigación y/o promueve la investigación desde el aula. 6. El docente es amable, respetuoso, cooperativo y de mente abierta. 7. El docente evalúa, corrige los errores, recapitula y hace seguimiento constante de las sesiones la asignatura. 8. El docente utiliza en la lección una variedad de formas de enseñanza/aprendizaje (por ejemplo, trabajo en tándem o en equipo, juego de roles, etc.) 9. El docente utiliza con eficacia y propiedad las ayudas didácticas (por ejemplo, transparencias, pizarras, recursos web).	Nivel: <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (04) = excelente • Con frecuencia (03) = Bueno • En ocasiones (02) = Regular • Casi nunca (01) = Deficiente • Nunca (00) = Fatal

			10. El nivel de dificultad de la asignatura es elevado y, a la vez, satisfactorio.	
Variable	Delimitación conceptual	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	La gestión de la calidad en la universidad comprende a las personas, a los recursos y a los procesos, y a todo cuanto se oriente a la eficacia en la consecución de los fines y objetivos formulados por la institución.	El mapa de procesos de las instituciones educativas de calidad incluye los procesos de definición de los requisitos del servicio (la distinción entre el servicio básico y los complementarios), el diseño del servicio y su desarrollo continuado, el proceso de aprendizaje-enseñanza y los servicios complementarios.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) comunican oportunamente a todos los estudiantes sobre las actividades académicas del programa de estudios. 2) Los responsables de la gestión institucional (director, coordinadores y personal administrativo) son amables y atentos con todos los estudiantes. 3) Usted percibe que el trabajo de los docentes de las diferentes asignaturas del semestre académico es coordinado e interrelacionado. 4) De acuerdo a usted las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para que aprendan sin ninguna dificultad la cantidad de estudiantes inscritos en la asignatura (ejemplo, tamaño del aula, mobiliario, recursos educativos y equipo de apoyo TICs). 5) De acuerdo a usted las condiciones ambientales del aula de clases (acústica, condiciones de iluminación, ruido, clima interior, etc.) permiten aprender de forma cómoda a todos los estudiantes. 	<p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre (04) = excelente • Con frecuencia (03) = Bueno • En ocasiones (02) = Regular • Casi nunca (01) = Deficiente • Nunca (00) = Fatal

			<ol style="list-style-type: none">6) El docente posee su Portafolio Docente y lo utiliza como ejemplo para orientar a los estudiantes.7) De acuerdo a usted el docente planifica sistemáticamente las sesiones de aprendizaje.8) De acuerdo a usted los docentes aceptan sugerencias didácticas específicas para mejorar el trabajo en la asignatura.9) Recibe usted del programa de estudios actividades extracurriculares de orientación y tutoría con una planificación previa10) Realiza usted actividades de investigación formativa y de extensión o proyección social en las asignaturas del semestre académico.	
--	--	--	---	--