

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN
EDUCATIVA



FORMACIÓN PROFESIONAL DOCENTE Y CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS
DE EDUCACIÓN INICIAL, DISTRITO CIUDAD NUEVA DE
TACNA.2018

TESIS

Presentada por:

Br. María Elena Pérez Condori

Asesor:

Mg. Julio Teófilo Carrasco Rosado

Para obtener el Grado Académico de:

Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

TACNA - PERÚ
2021

AGRADECIMIENTO

Al eterno padre, quien con su inmenso amor y sabiduría me ilumina y guía en este sendero de la vida.

A mis hijos, Fabinho y Fabián porque son la fuente que me irradia fortaleza y superación constante.

DEDICATORIA

A la Doctora Miriam Flores y Doctor Raúl Valdivia, por compartir el conocimiento obtenido mediante su trayectoria profesional en las aulas, al Mg. Julio Carrasco que guio este trabajo de investigación para su mejoría.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	x
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.2.1 Interrogante principal	5
1.2.2 Interrogantes secundarias	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	8

2.2 BASES TEÓRICAS	11
2.2.1 Formación profesional	11
2.2.2 Calidad del servicio educativo	22
2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	30

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS	34
3.1.1 Hipótesis general	34
3.1.2 Hipótesis específicas	34
3.2 VARIABLES	35
3.2.1 Identificación de la variable independiente	35
3.2.1.1 Indicadores	35
3.2.1.2 Escala de medición de la variable	35
3.2.2 Identificación de la variable dependiente	36
3.2.2.1 Indicadores	36
3.2.2.2 Escala de medición de la variable	36
3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	36
3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	36
3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.6.1 Unidad de estudio	37
3.6.2 Población	37
3.7 PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	37
3.7.1 Procedimiento	37
3.7.2 Técnicas	37
3.7.3 Instrumentos	38

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	39
4.2	DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	40
4.3	RESULTADOS	41
4.4	PRUEBA ESTADÍSTICA	76
4.5	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	78

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES	82
5.2	RECOMENDACIONES	84

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86**ANEXOS** 88

Matriz de consistencia

Protocolo instrumental de la variable independiente

Protocolo instrumental de la variable dependiente

Tabla de interpretación de Rho de Spearman

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Nivel de formación profesional en la dimensión personal que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	42
Tabla 2. Nivel de formación profesional en la dimensión pedagógica que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	44
Tabla 3. Nivel de formación profesional en la dimensión socio-cultural que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	46
Tabla 4. Nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es aceptable.	48
Tabla 5. Nivel de Conducción institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	52
Tabla 6. Nivel de la Gestión de la información que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	54
Tabla 7. Nivel del Clima institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el	56

año 2018.

Tabla 8.	Nivel del desarrollo profesional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	58
Tabla 9.	Nivel de la Implementación de estrategias pedagógicas que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	60
Tabla 10.	Nivel del Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	62
Tabla 11.	Nivel del Tutoría que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	64
Tabla 12.	Nivel de los Servicios de atención complementarios que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	66
Tabla 13.	Nivel de la Infraestructura que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	68
Tabla 14.	Nivel de las Capacidades del personal de apoyo/administrativo que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	70
Tabla 15.	Nivel de la Calidad del servicio educativo que brindan las I.E. de Educación Inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018	72
Tabla 16.	Comportamiento de los porcentajes de nivel alto o bueno en los indicadores de la calidad de servicio educativo.	74

Tabla 17. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

77

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Nivel de formación profesional en la dimensión personal que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	42
Figura 2. Nivel de formación profesional en la dimensión pedagógica que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	44
Figura 3. Nivel de formación profesional en la dimensión socio-cultural que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	46
Figura 4. Nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es aceptable.	48
Figura 5. Nivel de Conducción institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	52
Figura 6. Nivel de la Gestión de la información que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.	54
Figura 7. Nivel del Clima institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en	56

- el año 2018.
- Figura 8.** Nivel del desarrollo profesional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 58
- Figura 9.** Nivel de la Implementación de estrategias pedagógicas que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 60
- Figura 10.** Nivel del Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 62
- Figura 11.** Nivel del Tutoría que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 64
- Figura 12.** Nivel de los Servicios de atención complementarios que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 66
- Figura 13.** Nivel de la Infraestructura que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 68
- Figura 14.** Nivel de las Capacidades del personal de apoyo/administrativo que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. 70
- Figura 15.** Nivel de la Calidad del servicio educativo que brindan las I.E. de Educación Inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018 72
- Figura 16.** Comportamiento de los porcentajes de nivel alto o bueno en 74

los indicadores de la calidad de servicio educativo

Figura 17. Ubicación de indicadores de la calidad del servicio en los tercios alto medio y bajo 75

RESUMEN

La investigación que se presenta es de tipo básica con un diseño descriptivo explicativo, sobre la influencia de la formación profesional docente en la calidad del servicio que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se trabajó con una población conformada por 11 instituciones educativas de Educación Inicial y 59 docentes. Se aplicó una encuesta compuesta por 30 ítems para recoger información sobre la calidad del servicio educativo en las instituciones, y una escala auto valorativo para medir el nivel de formación profesional que presentan las docentes de educación inicial. Para establecer la relación entre las variables se aplicó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, obteniendo un valor de $r_s = 0.510$; comprobando así que existe relación moderada y significativa entre las variables de estudio. Por lo que, los resultados alcanzados permitieron establecer que la formación profesional de las profesoras de educación inicial influye significativamente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna.

Palabras clave:

Calidad de servicio, formación profesional, docentes, educación inicial

ABSTRACT

The research presented is of a basic type with an explanatory descriptive design, on the influence of teacher vocational training on the quality of service provided by the initial education educational institutions of the New Town district of Tacna in 2018. It worked with a population made up of 11 initial education institutions and 59 teachers. A survey of 30 items was applied to collect information on the quality of educational service in institutions, and a self-assessment scale to measure the level of vocational training presented by early education teachers. To establish the relationship between the variables, the correlation coefficient of Rho de Spearman was applied, obtaining a value of $r_s = 0.510$; thus checking that there is moderate and significant relationship between the study variables. Therefore, the results achieved made it possible to establish that the vocational training of initial education teachers significantly influences the quality of educational service provided by the initial educational institutions of Ciudad New from Tacna.

Keywords

Quality of service, vocational training, teachers, initial education

INTRODUCCIÓN

Uno de los conceptos que se maneja en la actualidad es el de globalización. Este fenómeno de carácter universal ha traído como exigencia la mejora continua de los servicios, entre otros, el educativo. Esta exigencia toma el nombre de calidad, cuya importancia empieza a hacerse notoria en el siglo XX en los Estados Unidos. Se debe entender como calidad del servicio como un eje y finalidad de una institución educativa. Significa la satisfacción de los usuarios, directivos y actores de la comunidad educativa. Para lograr la calidad del servicio educativo existen enfoques que permiten tener diseños probados para alcanzarla, como el licenciamiento, la autoevaluación, la acreditación y la certificación.

Precisamente, la presente investigación tiene por objeto estudiar la influencia de la formación profesional docente en la calidad del servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas de educación inicial en el distrito de Ciudad Nueva de Tacna. La formación profesional es la base de uno de los actores básicos en la educación, el docente.

La investigación ha sido estructurada en cinco capítulos. En el primer capítulo se considera el planteamiento del problema la justificación y los objetivos de la misma. El capítulo segundo se ha distribuido en tres partes. La primera donde se abordan los antecedentes investigativos sobre la calidad educativa. En la segunda parte se abordan los temas sobre la formación profesional y la calidad del servicio educativo y en la tercera parte se precisan las definiciones de los conceptos que se utilizan.

El capítulo tercero se desarrolla el marco metodológico de la investigación, se enuncian las hipótesis, la identificación de las variables, el tipo, diseño y nivel de la investigación, el ámbito y el tiempo social, la unidad de estudio, la población y la muestra, así como, los procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio.

Luego en el capítulo quinto, se dan a conocer los resultados alcanzados en la investigación empezando por describir el trabajo de campo, presentar la información sobre la formación profesional y la calidad del servicio educativo, la prueba estadística y la comprobación de la hipótesis. Finalmente, en el capítulo sexto se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones.

Señores miembros del jurado, presento a ustedes el trabajo de investigación que lleva por título: FORMACIÓN PROFESIONAL DOCENTE Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN INICIAL, DISTRITO CIUDAD NUEVA DE TACNA 2018.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La Educación Inicial es el primer nivel de la Educación Básica Regular (EBR). Atiende a niños y niñas menores de 6 años de edad, con enfoque intercultural e inclusivo, promoviendo el desarrollo y aprendizaje infantil mediante acciones educativas. (MINEDU, 2014)

En este nivel se sientan las bases para el desarrollo de las competencias de los niños y niñas y se articula con el nivel de Educación Primaria, lo que asegura coherencia pedagógica y curricular. (MINEDU, 2016)

El servicio educativo en este nivel busca fomentar el descubrimiento del placer de la comunicación, el desarrollo de su pensamiento a través de la exploración del contexto en el que se desenvuelve. Este servicio involucra el trabajo con padres de familia, cuidadores y docentes, quienes son los encargados de organizar los espacios con la condiciones necesarias para que el niño pueda explorar, jugar libremente con iniciativa propia, autónoma.

Para lograr este propósito se requiere de elementos básicos, que en forma organizada constituyen el servicio educativo. Estos elementos según el modelo de acreditación que se plantea en el país, son La gestión estratégica, la formación integral y el soporte y recursos para los procesos pedagógicos. Dentro de estos tres elementos básicos, se encuentran otros relacionados a la información para la toma de decisiones, el clima institucional, el desarrollo del docente, estrategias

pedagógicas, evaluación del desempeño, el trabajo conjunto con familias, tutoría y otros servicios de atención.

El servicio educativo en el nivel inicial, en niños de 3, 4 a 5 años se brinda en forma escolarizada con principios que orientan su actuación, tales como: respeto, seguridad, buen estado de salud, autonomía, movimiento, comunicación y juego libre. Este servicio, debe estar en función a enfoques transversales cuya función es propiciar las condiciones necesarias para la formación de valores en el ejercicio cotidiano de las personas. Estos enfoques son: Inclusivo o de atención a la diversidad, Intercultural, Igualdad de Género, Ambiental, Búsqueda de la excelencia, Orientación al bien común, y el enfoque de Derechos. (MINEDU, 2016)

El proceso de acreditación, es un medio para que las instituciones educativas de educación inicial, se organicen para el cumplimiento de lo que un servicio de calidad requiere. La acreditación ya se ha iniciado, sin embargo, es importante conocer cómo se encuentran las instituciones de nivel inicial en los procesos que se evalúan. Ciudad Nueva es un distrito de Tacna que tiene 11 instituciones de educación inicial de gestión pública y una de gestión privada. Un total de 63 docentes están a cargo de la atención de 1335 niños y niñas.

El estudio se propone investigar sobre la calidad del servicio educativo que se brinda en estas instituciones, lo que implica el análisis del clima institucional, las estrategias pedagógicas, la evaluación del desempeño, el trabajo conjunto con familias, tutoría y los servicios de atención complementarios.

Uno de los elementos de importancia en el servicio educativo es, el docente. Es un actor clave, ya que su labor es fundamental para que el niño o niña logre su formación integral. El docente planifica la sesión de clase, la conduce elabora y utiliza materiales didácticos para ello, el docente reporta el logro de aprendizaje de sus alumnos, por lo tanto, sería importante saber hasta dónde influye en la calidad del servicio educativo que brinda una institución.

El proceso de formación a que se somete una persona para lograr las competencias para desempeñar determinada actividad, constituye una condición básica para el logro de los objetivos institucionales. Los docentes con una formación competente permitirán el desarrollo de un servicio educativo de calidad. Si esta afirmación es verdadera entonces la formación docente influirá significativamente en la marcha de una institución.

Si bien es cierto, que el docente es un actor básico en el servicio educativo, también es cierto que estudiar su formación profesional, es importante para poder establecer la influencia que esta pueda tener en la calidad del servicio educativo en las instituciones de educación inicial. Es por esta razón que se formula la siguiente interrogante.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante principal

¿Cómo influye la formación profesional docente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?

1.2.2 Interrogantes secundarias:

- a) ¿Cuál es el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?
- b) ¿Cuál el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?
- c) ¿Existirá relación entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

La educación es considerada como un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida. Es un derecho fundamental de la persona y de la sociedad, donde el Estado debe garantizar el ejercicio del derecho a una educación integral y de calidad para todos (Ley General de Educación, 2003).

Las afirmaciones del párrafo anterior le otorgan la justificación y la importancia de la presente investigación. La calidad del servicio educativo que brinda, precisamente el primer nivel de la educación del sistema educativo peruano. La base que tengan los niños y niñas en su formación integral, será un factor importante para su desempeño futuro.

El análisis del servicio educativo permitirá conocer las limitaciones o fortalezas que presenten los elementos básicos del servicio como el clima institucional, estrategias, desempeños, etc. De igual modo, se apreciará el nivel de formación profesional que presentan los docentes.

Esta información permitirá la toma de decisiones en primer lugar de la institución educativa para lograr una mejora continua en los elementos que lo requieran y a las instituciones de formación profesional docente para mejorar el perfil de estos profesionales.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Establecer la influencia de la formación profesional docente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018

- b) Establecer el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018
- c) Establecer la relación existente entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Lacarrriere (2008) presenta la tesis: “*La formación Docente como factor de mejora escolar*”, en la Universidad Autónoma de Madrid, para obtener el grado de doctor. En ella señala que la sociedad cada vez más cambiante requiere de una formación profesional cada vez más exigente. Que los alumnos cambian y que por lo tanto formación docente y educación debe cambiar dinámicamente.

Concluye que la Formación Docente está ubicada en un momento histórico, para lo cual deben tomarse las previsiones adecuadas (Lacarrriere, 2008). Termina señalando que sí hay influencia de la formación docente en la mejora escolar.

Chuque (2016) presenta la tesis “*Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012*”. Chuque establece que según la percepción de los padres de familia existe una relación positiva media entre la calidad de los servicios educativos y el logro de los aprendizajes de los niños (Chuque, 2016).

Es evidente que la relación entre las variables no es muy significativa, lo que implica que se debe poner mayor énfasis en la investigación de estos factores.

Del Cid (2010) presentó la tesis “*La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio del Progreso, departamento de Yoro*”. Para obtener el grado de Master en Gestión de la Educación, en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.

Del Cid (2010) señala en su introducción que existen docentes sin formación docente adecuada para ejercer la función de gestor de la educación, de allí que se propone investigar la forma en que la formación docente influye en la calidad de la educación.

Llega a la conclusión que la edad, la formación y la experiencia profesional son variables que se relacionan con la calidad de la educación. Que el grado de formación docente que prevalece en los centros educativos bilingües es favorable. Que la calidad de la educación está ligada a la calidad del docente. Por lo tanto, la formación docente influye positivamente en la calidad de la educación. (Del_Cid, 2010)

Martell (2014) en su tesis “*Calidad de servicio y burnout en instituciones educativas privadas y públicas*” presentada para obtener el grado de Maestro en Educación con mención en Gestión de la calidad, autoevaluación y acreditación, en la Universidad San Martín de Porres, señala que el estudio de la calidad no se centra sólo en la dimensión académica, sino también en las dimensiones administrativa, mantenimiento.

En las conclusiones llega a establecer una diferencia significativa en la calidad académica, de gestión y de mantenimiento que favorece a las instituciones privadas frente a las públicas en la “Provincia Constitucional del Callao” en el 2011. (Martell, 2014)

Suarez y Talavera (2015), presentaron la tesis “*La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en las instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte – 2014*” en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Administración de la Educación. Las autoras pretender determinar la relación existente entre la

gestión y la calidad del servicio educativo en la educación primaria, para ello trabaron básicamente en los procesos pedagógicos, en la calidad de la infraestructura y la calidad en atención al usuario.

Llegan a concluir que la mayoría de los docentes consideran que la gestión administrativa se ubica en un nivel insuficiente. En cuanto a la calidad del servicio consideran que no es Bueno (Suárez & Talavera, 2015). Se advierte que existe una correlación moderada entre las variables.

Salas y Lucín (2013) presentaron la tesis *“Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña”*, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para obtener el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Marketing.

Las autoras señalan que su objetivo fue revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa, analizar las fortalezas y oportunidades que tiene en la actualidad, analizar el clima organizacional del cuerpo docente, identificar la satisfacción de los clientes (internos y externos) e identificar la deserción del alumnado de la unidad educativa (Salas & Lucín, 2013)

Concluyen que es una institución donde realmente se aprenden competencias, habilidades, destrezas, actitudes y valores. Consideran que la formación docente revela un calificado desempeño en la institución. Que el clima organización en la institución es satisfactorio.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 La Formación profesional en Educación Inicial

2.2.1.1 Definición de formación profesional

Se considera a la formación profesional como “el conjunto de modalidades de aprendizaje sistematizado que tienen como objetivo la formación socio-laboral, para y en el trabajo, desde el nivel de calificación de introducción al mundo del trabajo hasta el de alta especialización” (INET, 2001).

Por otro lado, Casanova señala que, “es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria.” (Casanova, 2003).

En la definición de formación profesional se aprecia primero, que es una actividad, que se realiza de diversas formas que está dirigida a preparar al hombre para el trabajo. Es una herramienta o un medio que le permite a la persona transitar por la vida con los recursos necesarios para lograr un calidad de vida adecuada.

2.2.1.2 Principios de la formación profesional

A) Pertinencia

La formación profesional como actividad social, debe responder a las necesidades de la comunidad a la que pertenece. Uno de los fines de las instituciones que se dedican a esta actividad es precisamente contribuir con el desarrollo de la sociedad. Desde este punto de vista debe responder al principio de pertinencia, es decir: “responder a demandas actuales y potenciales de áreas ocupacionales definidas en términos de familias profesionales (INET, 2001)

La formación profesional debe responder entonces a las necesidades de desarrollo de una región, comunidad o país.

B) Respeto

El principio anterior tiene un corte social, el segundo principio está referido a un aspecto individual. Las personas se contextualizan dentro de una diversidad, cada quien posee características y habilidades diferentes.

Tomando en cuenta esta afirmación, surge este principio que considera que “se debe respetar las vocaciones de los sujetos cognoscentes” (INET, 2001). Solo así la persona se desempeñará agusto en un campo del saber, y podrá contribuir con su comunidad.

2.2.1.3 Características de la formación Profesional

A) El dinamismo

El Instituto Nacional de Educación Tecnológica de Argentina, considera que en toda formación profesional se debe tener en cuenta los avances científicos tecnológicos que ocurren en el campo profesional que le corresponda. Más aún cuando la sociedad se encuentra en el siglo del conocimiento y la información.

De allí la característica dinámica que debe tener la formación profesional en los tiempos actuales. El profesional debe seguir formándose continuamente, sino lo hace se anquilosa y hasta puede dejar de ser necesario para el desempeño profesional.

B) La participación

La formación profesional, actualmente presenta una característica participativa, ya no es tarea sólo de los centros de formación. Ahora los sistemas calidad exigen la presencia de todos los actores involucrados, en la formación. Señalan que se debe tener comités de asesoramiento u orientación integrados por

empresarios, sindicatos, y organizaciones sociales o estatales, que deben opinar sobre los objetivos y el currículo para la formación profesional, en los campos ocupacionales.

C) La adaptación

La formación profesional debe tener una característica de adaptación. Los profesionales en determinado campo, luego de un tiempo de estar desempeñándose en él, requieren de actualizaciones, que le permitan adaptarse a los nuevos cambios o nuevas situaciones organizacionales y tecnológicas que ocurren en él. Surge así lo que se llama la formación en servicio, que algunas empresas la desarrollan o en otros casos son los centros de formación profesional que brindan esta formación profesional de adaptación. Que son muy valoradas por los empresarios, y trabajadores

2.2.1.4 Objetivos de la Formación profesional

Luego de haber desarrollado los principios y las características de la formación profesional, es conveniente abordar el tema de los objetivos que persigue ésta. Para tal fin se consideran algunos que toma en cuenta el INET.

- A) Complementar la formación profesional, con conocimientos nuevos y actuales producto del avance científico y tecnológico, que le permitan al individuo un mejor desempeño profesional.
- B) Contribuir a lograr una formación de calidad y certificada para la inserción en el mundo laboral con eficacia.
- C) Desarrollar acciones de formación que permitan a las personas el logro de competencias para desempeñarse en un campo laboral con eficiencia y eficacia.
- D) Contribuir con el desarrollo de la comunidad a través de la ejecución de acciones de calidad.

2.2.1.5 Funciones de la formación profesional

Tomando como fuente al Instituto Nacional de Educación Tecnológica se pueden considerar como funciones de la formación profesional a las siguientes:

A) Función de consolidación

Fortalecer las capacidades y competencias de las personas para calificarlos en el desempeño laboral, con una educación para el trabajo acorde con los estándares ocupacionales y sociales en el marco de un sistema de educación permanente.

B) Función de garantía

En un mundo donde la calidad y la certificación laboral requieren de referentes, la formación profesional cumple la función de garantizar el nivel de calificación que tienen los trabajadores, para su inserción en el mundo laboral

C) Promoción, adquisición y dominio de las competencias.

En un contexto laboral cambiante, dinámico, el dominio de nuevas competencias se vuelve una exigencia para alcanzar mejores niveles dentro de las escalas del trabajo. Precisamente la formación profesional propicia el dominio de las competencias en sus tres componentes, conocimientos, habilidades y actitudes laborales, que puedan requerir las áreas ocupacionales, constituyéndose en una de sus funciones básicas.

2.2.1.6 El sistema educativo y la formación profesional.

El sistema educativo peruano, ofrece un abanico de posibilidades en la formación ocupacional. Así Los Institutos tecnológicos y Pedagógicos cumplen

esta función, con un nivel superior a los de los CEOs o Centros de Educación Ocupacional.

Sin embargo, cabe resaltar que la formación profesional estaba sólo en manos de las universidades, situación que viene cambiando con las últimas normas que se están dando.

La formación profesional en la Universidades, es organizada por Facultades, Escuelas Profesionales y Carreras profesionales. En la carrera profesional se trabaja el diseño curricular que obedece a un diagnóstico del mercado ocupacional, que define los objetivos, Los perfiles y las competencias profesionales, las competencias, los contenidos el plan de estudios, las sumillas, los sílabos, las estrategias la forma de evaluar, etc.

Generalmente la formación profesional se organiza en ciclos académicos que de 10 a más, según la carrera profesional. Se inicia con un examen de admisión, continúa con la fase formativa, y concluye con la sustentación de un trabajo de investigación.

Al respecto Casanova señala que en la formación profesional “La definición de cada perfil profesional tendrá en cuenta su necesaria integración en la familia profesional”. También se debe considerar la necesidad de poder avanzar a otros niveles de formación. Por esta razón, “la estructuración de los cursos de Formación Profesional deberá prever formas de enseñanza-aprendizaje adaptables, modulares, ágiles, acumulativas y transferibles de un perfil a otro” (Casanova, 2003).

2.2.1.7 La Universidad y la formación profesional

De lo expuesto se deduce que la formación profesional en la universidad constituye un proceso con un inicio y término

A) El proceso de formación profesional

Llerena, manifiesta que “La formación profesional integral no significa, únicamente, disponer de una sólida preparación científico-técnica y laboral, precisa también de una formación humanística, caracterizada por elevados valores éticos, morales, sociales en general con un alto nivel de compromiso social que garantice su aporte continuado al desarrollo de la sociedad desde su profesión (LLerena, 2015).

Además de lo señalado, se debe precisar que todo proceso tiene una dirección y una finalidad. Se encuentra formando parte de una estructura superior y tributa para la consecución de fines mayores como el desarrollo social o tecnológicos sostenibles. Todo proceso tiene un tiempo en el que se desarrolla y las condiciones en que se debe dar. Las normas le pone cada institución dentro de un marco legal nacional, que en este caso es la Ley Universitaria N° 30220.

A) Etapas de la formación profesional universitaria

Como se señaló en el acápite anterior en forma descriptiva, el proceso de formación docente en la universidad tiene tres etapas.

a) Etapa de ingreso

Para ingresar a la universidad, para formarse en una carrera profesional determinada, el postulante debe rendir un examen de ingreso o admisión. Esta actividad se suele realizarse en diversas modalidades: Fase Cero, Vacantes de Pre Universitario, y el examen ordinario. También existe el caso del ingreso libre si se cuenta con vacantes para estudiantes becados, o que sean destacados en otras disciplinas, según ley.

b) Etapa de formación

Esta etapa tiene una duración de 10 semestres académicos en la mayoría de las carreras. Existen otras que tienen una duración de 12 hasta 14 semestres.

En esta etapa es cuando se produce el proceso formativo. Se estructura en ciclos académicos durante los cuales se desarrollan asignaturas de acuerdo a un

diseño curricular. El diseño considera asignaturas generales, básicas y de especialidad. De acuerdo a la ley se trabaja por competencias. Es cuando el proceso enseñanza aprendizaje de desarrolla en toda su extensión

c) Etapa de egreso y titulación

Esta etapa se caracteriza por tener dos aspectos: el administrativo que solicita se se haya concluido el plan de estudios satisfactoriamente, así como las actividades extracurriculares; y el de suficiencia investigativa ya que requiere que el alumno sustente un trabajo de investigación para obtener su grado y su título.

B) El Perfil profesional del profesor de Inicial

La formación de todo profesional considera la necesidad de dar a conocer lo que es capaz de hacer el titulado en una carrera profesional. El perfil se estructura en tres dimensiones:

A) Dimensión personal

Esta dimensión describe las capacidades y actitudes que debe poseer el titulado. Como señalan Días y Cruz (2004):

Está asociada al pilar del conocimiento: «Aprender a Ser», lo cual implica situarse en el contexto de una democracia genuina desarrollando carisma personal y habilidad para comunicarse con efectividad. Esta dimensión contempla el desarrollo global de la persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritualidad, además del desarrollo de la creatividad e imaginación y de la capacidad para actuar de acuerdo con un conjunto de valores éticos y morales (Díaz & Cruz, 2004)

Por lo tanto, se puede señalar que en esta dimensión se consideran las competencias que debe lograr todo profesional para su actuación en sociedad. Para responder ante sus compromisos como persona y como profesional.

B) Dimensión pedagógica

En esta dimensión se consideran los conocimientos que de construir el estudiante así como las habilidades que debe dominar, para desempeñarse en el campo profesional elegido.

Está vinculada con los pilares del conocimiento «Aprender a Conocer» y «Aprender a Hacer». Con el primero se enfatiza la necesidad de adquirir los instrumentos del pensamiento para aprender a comprender el mundo que le rodea, al menos suficientemente para vivir con dignidad, desarrollar sus capacidades profesionales y comunicarse con los demás. Con el segundo (aprender a hacer), se prioriza la necesidad de poder influir sobre el propio entorno. Este tipo de conocimiento requiere de un conjunto de competencias específicas asociadas al comportamiento social, la capacidad de iniciativa y la de asumir riesgos además implica el desarrollo de habilidades que faciliten el trabajo con los niños, pero fundamentalmente debe aprender a trabajar en equipo (Díaz & Cruz, 2004)

Es evidente que esta dimensión es la que tiene mayor peso, pues responde al saber hacer, es decir responde a la competencia profesional.

C) Dimensión socio- cultural

La dimensión socio cultural, asociada con el “aprender a vivir juntos” tiene que ver con la interacción social donde las habilidades sociales cobran una importancia real. Se tiene en cuenta que el hombre es un ser social, comunitario, que el hombre solo, no existe y por lo tanto deben aprender a convivir.

Díaz y Cruz (1994) señalan que esta dimensión está relacionada con el pilar de conocimiento: «Aprender a vivir juntos», para participar y cooperar con los demás en todas las actividades humanas. Aquí es necesario priorizar la convivencia junto a otros respetando la diversidad cultural y personal. Ello implica una educación comunitaria, basada en el trabajo, la participación, la negociación, la crítica y el respeto, donde los derechos y deberes de los

ciudadanos sean la guía permanente de las acciones colectivas. (Díaz & Cruz, 2004)

Es evidente que aquí se trata de preparar al profesional para trabajar en equipo, resolver conflictos, lograr una comunicación efectiva entre otras habilidades sociales que debe poseer.

2.2.1.8 Inteligencia emocional y el proceso de aprendizaje

Goleman (1995), explica que la inteligencia emocional es aquella habilidad que tiene el ser humano para identificar sus sentimientos y el de los demás, así como motivarse y controlar sus emociones frente a situaciones difíciles.

Según el autor las capacidades de la inteligencia emocional se caracterizan por ser:

- A) Independientes, cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.
- B) Interdependientes, cada individuo depende en cierta medida de los demás
- C) Jerárquicas, las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente.
- D) Genéricas, se pueden aplicar a todas las esferas del desenvolvimiento humano, pero cada función exige competencias diferentes.

Cabe resaltar que, mientras el individuo desarrolle las diversas características de su inteligencia emocional, va a notar el cambio en su capacidad de intuición, confianza, personalidad, aprecio por la insatisfacción constructiva, encontrar soluciones acertadas en situaciones difíciles y liderazgo.

Así mismo Goleman señala que existen cinco componentes principales de la inteligencia emocional

- A) Autoconocimiento emocional, se refiere al conocimiento de nuestras emociones y como nos afectan
- B) Autocontrol emocional, permite regular los sentimientos que surjan en momentos difíciles.
- C) Automotivación, fijar nuestra atención en metas en lugar de obstáculos.
- D) Reconocimiento de emociones ajenas, ser empáticos con los demás.
- E) Relaciones interpersonales, tener una buena relación con los demás.

Mientras Goleman habla sobre la inteligencia emocional, Marzano y Kendall orientan su investigación al proceso de aprendizaje bajo el sistema de clasificación de objetivos, considerando el autoconocimiento, las emociones, sentimientos y creencias de la persona y sus capacidades para establecer metas en su vida y sus acciones, elaborar y evaluar estrategias para lograr esas metas (Marzano & Kendall, 2007)

La taxonomía de Marzano y Kendall está conformada por dos dimensiones, las cuales interactúan entre sí:

- A) Dominios de conocimiento, se refieren al tipo de aprendizaje que un estudiante puede adquirir, como lo es la información, procedimientos mentales y psicomotores
- B) Niveles de procesamiento, indican el grado de profundidad al momento de adquirir algún conocimiento, estos son: cognitivo, meta cognitivo e interno o “self”.

2.2.1.9 Medición de la Formación profesional

Para medir la formación profesional, se ha considerado trabajar con las tres dimensiones de la formación profesional: Personal, Pedagógica y Socio-cultural. Se han considerado 12 indicadores: Capacidad comunicativa, Iniciativa,

Capacitación, y Conocimiento de sus alumnos para la primera dimensión. Para la segunda se trabaja con: Capacidad de análisis, Dominio del proceso enseñanza-aprendizaje, Domina los contenidos de la carrera, y Uso de la TIC. Y para la tercera dimensión: Manejo de conflictos en el salón, Práctica de la ética, Trata con equidad a los niños, y Actitud hacia el ambiente institucional.

Para la valoración de la variable se considera a la siguiente escala:

A) Formación profesional suficiente

En esta categoría se ubican los docentes que presentan una Buena formación personal. Es decir que se tiene una excelente capacidad comunicativa, tienen iniciativa, están actualizados y tienen conocimiento de sus alumnos. De igual forma presenta una Buena formación pedagógica que considera una excelente capacidad de análisis, un buen dominio del proceso enseñanza aprendizaje, el dominio de los contenidos de la carrera y un buen nivel de uso de las TIC. Por último, tiene una Buena formación socio-cultural que se refleja en el buen manejo de los conflictos en el aula, practica los valores fundamentales, trata con equidad a sus alumnos y actúa positivamente dentro del clima institucional.

B) Formación profesional insuficiente

El docente que se ubica en esta categoría presenta limitaciones y falencias en su formación personal, es decir en su capacidad comunicativa, de iniciativa, de capacitación y del conocimiento de sus alumnos. De igual manera en su formación pedagógica en cuanto se refiere a la capacidad de análisis, al dominio del proceso enseñanza aprendizaje, de los contenidos de la carrera y el nivel de uso de las TIC. Finalmente, en su formación socio-cultural que implica limitaciones en el manejo de conflictos en aula, en la práctica de los valores fundamentales, en el tratamiento con equidad a sus alumnos y en su actuación en el clima institucional.

2.2.2 El servicio educativo en Educación inicial

2.2.2.1 Concepto de servicio educativo

Todo servicio es una acción de brindar una actividad para satisfacer una necesidad. Los servicios propiamente dichos, generalmente son intangibles a pesar de que generalmente requieren de infraestructura física para su atención.

Camisón y otros (2014) señalan al respecto que:

Los servicios constituyen actividades identificables, intangibles, que son objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de las necesidades de los consumidores. (Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T., 2007, p. 94). Citado por Ropa (2014).

Lo que cabe recalcar aquí es, que un servicio, es una actividad, que es intangible, y que tiene un fin. A esto se debe añadir que es una acción económica donde se percibe a una persona o personas que brindan el servicio y otras que lo reciben, abonado por el un monto establecido.

Precisado así el concepto de servicio, se podría señalar que el servicio educativo es una actividad dirigida a brindar educación a las personas en el marco del un sistema educativo, en este caso, el peruano. Así se brinda educación en la modalidad de Educación regular básica en tres niveles, Inicial Primaria y Secundaria. En este caso la investigación se centra específicamente en la Educación Inicial.

2.2.2.2 Características del servicio educativo

El servicio educativo del que se ocupa la investigación, presenta características como:

- Constituye el primer periodo de la educación de la persona. Abarca de los 3 a los 5 años, y es pre requisito para cursar el nivel primario.
- Se desarrolla en una institución educativa que requiere de:

- Espacios abiertos y cerrados para que los niños se muevan libremente
- Integración de las actividades de atención a los niños
- Propiciar un trato amable y respetuoso a los niños
- Planificar una hora libre diariamente para el juego libre de los niños.
- El tiempo debe ser organizado en torno a las necesidades de los niños.
- La atención del servicio debe estar a cargo de personal profesional especializado.
- La gestión de propiciar un trabajo coordinado entre el personal de la institución y los padres de familia.
- La gestión debe observar las normas de sistema educativo peruano.

2.2.2.3 Marco de calidad del servicio educativo en la educación básica.

La calidad de la educación es una preocupación constante de la autoridad nacional. Es por ello que el tema se encuentra en la Ley General de Educación, se ha creado el SINEACE y se han publicado los lineamientos que se debe tener en cuenta para la acreditación de las instituciones educativas de nivel inicial.

El desarrollo de la calidad educativa en la educación no puede estar fuera del contexto nacional, donde la acreditación constituye una de los aspectos que por mandato de Ley se viene ejecutando. Precisamente la calidad de la educación constituye el Capítulo III de la Ley General de Educación N° 28044, donde en su artículo 14° dispone el funcionamiento del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa que tiene que ver con la evaluación y acreditación periódica de la calidad de las instituciones educativas públicas y privadas (Ley General de Educación, 2003)

Para el desarrollo de este acápite es necesario tener en cuenta ciertos conceptos entre los que destaca el de calidad.

2.2.2.4 Concepto de calidad

Existen una gran variedad de conceptos sobre calidad, sin embargo la que más se acerca a la necesidad del presente estudio es la que señala Zabalza (1998), cuando afirma que: “Se debe recordar que la calidad no es una situación en la que se está instalado sino un compromiso en el que se avanza” (Zabalza, 1998).

2.2.2.5 Calidad en la educación

Por calidad de la educación se entiende que, “Es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida.” (N°_28044, 2003)

Sin embargo, es necesario citar a Zabalza (1998), quien en el Congreso de Madrid señalaba que se deben tener en cuenta cuatro componentes cuando se trata de calidad educativa. Estos componentes son: una identificación con valores formativos claves, un proceso educativo, resultados de alto nivel, una infraestructura suficiente y adaptada a las características de la situación y clima de trabajo satisfactorio (Zabalza, 1998)

Es ahora cuando se entien el concepto de calidad que se considera en el párrafo anterior. La actividad educativa está dirigida a seres humanos, por lo que la necesidad de asumir un compromiso está ligado a los valores que la sociedad y la institución aceptan y practican, al proceso que se debe atender para la formación de las personas, con proyección al logro de los resultados planificados por la institución educativa.

Por su parte la gestión se debe comprometer con brindar una infraestructura adecuada para dar el servicio que se ofrece, una plana docente y auxiliar adecuada con un clima laboral que invite al trabajo, la identificación y el compromiso con la la acción educacional.

2.2.2.6 Enfoques de la calidad en la educación

Se pueden encontrar tres enfoques en cuanto se refiere a la calidad en la educación: como condición para un reconocimiento oficial, como proceso de desarrollo institucional, y como proceso de implicación de la comunidad.

A) Calidad como condición para un reconocimiento oficial

Este enfoque se caracteriza por estar estrechamente ligado a la actividad administrativa. De acuerdo a la normativa vigente, una institución educativa para poder brindar el servicio, debe cumplir con ciertos requisitos. Así se otorga la licencia. También se puede solicitar una certificación que acredite que la institución cuenta con los estándares o factores necesarios para el ejercicio educativo.

Al respecto Zabalza señala que “este enfoque se caracteriza porque a las instituciones educativas que buscan la calidad educativa, se les concede una licencia de funcionamiento o una certificación periódica que acredita que posee las condiciones necesarias para brindar un servicio educativo de calidad (Zabalza, 1998)

B) Calidad como proceso de desarrollo institucional

Cuando la gestión institucional, busca alcances mayores y tiene una visión sobre lo que es calidad, entonces busca el compromiso de los actores para brindar un servicio que busque la satisfacción de los usuarios, en este caso los padres de familia. Para ello debe trabajar permanentemente para lograr un desarrollo institucional armónico, tanto en en la gestión institucional como en la académica.

Este enfoque considera que la calidad se construye a través del cumplimiento de los elementos que permiten un desarrollo institucional coherente y sostenido. A través de innovaciones y emprendimientos en busca de una mejora

continua que permita cumplir con las expectativa de los actores institucionales. (Zabalza, 1998).

C) Calidad como proceso de implicación de la comunidad.

En este enfoque el compromiso ya no se queda en la obtención de una licencia o una certificación de acreditación, o el desarrollo institucional, sino que va más allá. Este enfoque busca la satisfacción de la comunidad, Ésta a través de sus agentes interviene en la gestión educativa como un comité consultor, haciendo que el servicio esté acorde con las necesidades de la comunidad.

Para Zabalza, “no es sólo que se pida a la comunidad que participe en la acción educativa escolar sino que se le pide que se comprometa en *definir* qué se va a entender por calidad y en *establecer* un proceso de actuación que permita poner en práctica esa definición” (Zabalza, 1998).

2.2.2.7 Modelo de calidad para instituciones de Educación Básica Regular

El Sistema Nacional de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE) en el 2016, lanza el Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica. En este modelo se considera a la matriz de evaluación para la acreditación Educación Inicial.

2.2.2.8 Estructura del modelo de calidad para la educación inicial

El modelo planteado y vigente para acreditar la calidad de una institución educativa, contempla la valoración en tres dimensiones y 8 factores. A continuación, se presenta un esquema donde se los puede apreciar. La descripción de las dimensiones y factores se encuentran en el documento que publica el SINEACE (2016) y que se encuentra en anexos.

Esta estructura presenta dimensiones y Factores:

A) Dimensión Gestión estratégica

Esta dimensión considera como factores a la:

- Conducción institucional
- Gestión de la información para la mejora continua
- Convivencia y clima institucional

B) Dimensión Formación integral

Los factores considerados en esta dimensión son:

- Procesos pedagógicos
- Trabajo conjunto con las familias y la comunidad
- Tutoría para el bienestar de niños y adolescentes
- Soporte y recursos para los procesos pedagógicos Infraestructura y recursos

C) Dimensión Soporte y recursos para procesos pedagógicos

El factor que se requiere en esta dimensión es:

- Infraestructura y recursos

a) Dimensión Resultados

En esta dimensión se considera como factor a la:

- Verificación del perfil de egreso

2.2.2.9 Medición de calidad del servicio educativo

Para la medición de la calidad del servicio educativo se han tomado algunos indicadores del modelo de calidad para la educación inicial. Así se ha considerado trabajar con 11 indicadores, que son los siguientes: Conducción institucional, Gestión de la información, Clima institucional, Desarrollo

profesional, Implementación de estrategias pedagógicas, Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil, Tutoría, Servicios de atención complementarios, Infraestructura, Gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes, y Capacidades del personal de apoyo/administrativo,

Para evaluar la calidad del servicio educativo se ha considerado la siguiente escala:

A) Servicio educativo de alta calidad

Un servicio educativo es de alta calidad cuando existe una Buena conducción institucional, la gestión de la información es excelente, se vive un clima institucional positivo, se promueve el desarrollo profesional, en la institución se implementan estrategias pedagógicas exitosas, existe un buen sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil, el programa de tutoría es eficaz, existen excelentes servicios de atención complementarios, la infraestructura de la institución es adecuada, hay una Buena gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes, y las capacidades del personal de apoyo/administrativo son muy buenas.

B) Servicio Educativo de calidad media

En este caso el servicio educativo que se brinda sólo es aceptable, caracterizado por una conducción institucional regular, la gestión de la información es pasable, se vive un clima institucional con algunos problemas, se promueve el desarrollo profesional medianamente, en la institución a veces se implementan estrategias pedagógicas exitosas, el sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil es limitado, el programa de tutoría es regular, los servicios de atención complementarios son escasos, la infraestructura de la institución es limitada, hay una gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes regular, y las capacidades del personal de apoyo/administrativo son aceptables.

C) Servicio educativo de baja calidad

Las instituciones que se ubican en esta categoría del servicio educativo, se caracterizan por la existencia de una mala conducción institucional regular, la gestión de la información es muy limitada, se vive un clima institucional con muchos problemas, no se promueve el desarrollo profesional, en la institución no se implementan estrategias pedagógicas exitosas, el sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil es malo, el programa de tutoría es deficiente, no brinda servicios de atención complementarios, la infraestructura de la institución es inadecuada, la gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes es mala, y las capacidades del personal de apoyo/administrativo no son las mejores..

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Formación profesional**

Es un proceso al que se somete voluntariamente una persona para lograr una preparación especializada en un campo del saber, y ejercer posteriormente una profesión.

- **Capacidad comunicativa**

La capacidad comunicativa está referida a la habilidad del docente para comunicarse con sus alumnos. A la claridad de los mensajes que envía y a la respuesta que recibe de sus estudiantes.

- **Iniciativa**

Es la capacidad que tiene el docente para iniciar o conducir actividades pedagógicas en el aula y en la institución educativa.

- **Capacitación**

La capacitación puede ser entendida como una actividad pedagógica dirigida a mejorar el nivel cognitivo, de habilidades y actitudes de los docentes, a través de talleres, cursos, diplomados, maestrías, segundas especialidades, doctorados.

- **Conocimiento de sus alumnos**

Es la capacidad del docente para observar a sus alumnos y percatarse de sus necesidades

- **Capacidad de análisis**

Es la habilidad del docente para sacar conclusiones luego de examinar un hecho, un objeto.

- **Dominio del proceso enseñanza-aprendizaje**

Es la capacidad del docente de trabajar en función de la planificación, ejecución y evaluación en la actividad educativa llevada a cabo en el aula.

- **Domina los contenidos de la carrera**

Es la capacidad cognitiva que demuestra el docente en función a los contenidos que debe enseñar en relación a la carrera que ha seguido.

- **Uso de la TIC**

Es la habilidad que tiene el docente para utilizar las herramientas de las Tecnologías de Información y Comunicación, en las actividades educativas.

- **Manejo de conflictos en el salón**

Es la capacidad de controlar los conflictos, riñas. Peleas, discusiones que se dan entre los alumnos en el salón.

- **Practica la ética**

Siempre se ha considerado al docente como un modelo a seguir, de allí que el docente debe practicar los valores como el respeto, la tolerancia, la honestidad la justicia entre otros.

- **Trata con equidad a los niños**

Es la cualidad del docente que permite que la armonía reine en el salón tratando a sus alumnos sin distinciones ni preferencias.

- **Actitud hacia el ambiente**

Es la actitud que asume el docente dentro de la institución y dentro de aula. Puede ser positiva o negativa.

- **Servicio educativo**

Es una actividad planificada que se brinda con la finalidad de atender la formación integral de la persona. Puede ser privada y pública.

- **Calidad del servicio educativo**

“La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (primario

el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones) (Senlle & Gutierrez, 2005).

- **Conducción institucional**

Es la capacidad de los directivos de gestionar dentro de un el marco de referencia la planeación, la programación, la ejecución, el uso, la transparencia, la evaluación de los recursos humanos, financieros, técnicos y materiales en el quehacer institucional.

- **Gestión de la información**

Se considera así a la capacidad de los directivos de analizar y utilizar la información que se tiene o se ha recopilado y registrado para la toma de decisiones adecuadas

- **Clima institucional**

Se denomina así al ambiente generado en una institución educativa a partir de las vivencias cotidianas de sus integrantes. El ambiente en mención está determinado por diversos elementos como el trato entre sus integrantes, relaciones interpersonales, comunicación y el estilo de gestión.

- **Desarrollo profesional**

Se considera así a la fase de crecimiento personal que todo docente debe aspirar ya que le permite la superación profesional. Por lo tanto, en una institución educativa debe haber lineamientos que permitan que sus docentes se superen constantemente.

- **Implementación de estrategias pedagógicas**

Se refiere al acto de gestión que está dirigido a considerar que, en una institución educativa, se trabajen ciertas estrategias pedagógicas que le otorguen a la institución la posibilidad de brindar servicios educativos con competencia.

- **Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil**

Son procesos y procedimientos que permite valorar la actuación del alumno. Comprende tantos los resultados académicos como los comportamientos del mismo dentro de aula y de la institución

- **Tutoría**

Se considera así a la acción de es una labor de orientación permanente al alumno durante su vida escolar. Permite establecer una relación individual con el alumno que trae como resultado controlar el riesgo escolar.

- **Servicios de atención complementarios**

Toda institución educativa de considerar servicios de comedor, de primeros auxilios. Biblioteca, Talleres de formación cultural, oportunidad de la participación en el coro, elenco de danzas, teatro, etc.

- **Infraestructura**

Se considera así al conjunto instalaciones físicas que se debe tener en una institución educativa para su correcto funcionamiento. En la infraestructura se considera los servicios básicos y los ambiente para las actividades complementarias para el desarrollo y los aprendizajes.

- **Capacidades del personal de apoyo/administrativo**

Se refiere al nivel de formación que presenta el personal administrativo y de apoyo para el desempeño de sus funciones en apoyo a la actividad educativa que se desarrolla en la Institución.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

La formación profesional docente influye significativamente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es suficiente
- b) El nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es medio.
- c) Existe una relación directa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

3.2 VARIABLES

3.2.1 Identificación de la Variable independiente

Formación profesional

3.2.1.1 Indicadores

Dimensión personal

- Capacidad comunicativa
- Iniciativa
- Capacitación
- Conocimiento de sus alumnos

Dimensión pedagógica

- Capacidad de análisis
- Dominio del proceso enseñanza-aprendizaje
- Domina los contenidos de la carrera
- Uso de la TIC

Dimensión socio- cultural

- Manejo de conflictos en el salón
- Practica la ética
- Trata con equidad a los niños
- Actitud hacia el ambiente

3.2.1.2 Escala para la medición de la variable

- Formación profesional suficiente
- Formación profesional insuficiente

3.2.2 Identificación de Variable Dependiente

Calidad del servicio educativo

3.2.2.1 Indicadores

- Conducción institucional
- Gestión de la información
- Clima institucional
- Desarrollo profesional
- Implementación de estrategias pedagógicas
- Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil
- Tutoría
- Servicios de atención complementarios
- Infraestructura
- Capacidades del personal de apoyo/administrativo

3.2.2.2 Escala para la medición de la variable

- Servicio educativo de alta calidad
- Servicio educativo de calidad media
- Servicio educativo de baja calidad

3.3 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo: Básica

Diseño: Descriptivo

3.4 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Explicativo asociativo

3.5 ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1 Ámbito

Microrregional. La investigación se llevó cabo en las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva de Tacna.

3.5.2 Tiempo social

La investigación se llevó a cabo en el año 2018.

3.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1 Unidad de estudio

Instituciones educativas de educación inicial públicas del distrito de Ciudad Nueva de Tacna.

3.6.2 Población

La población estuvo compuesta por 11 instituciones educativas de Educación Inicial y 59 docentes

El estudio no necesita muestra, porque se trabajó con toda la población.

3.7 PROCEDIMIENTOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 Procedimientos

La recolección de la información se hizo en forma personal y de primera fuente, sobre las variables del estudio.

3.7.2 Técnicas

Se trabajó con la técnica de la encuesta para recoger la información sobre los aprendizajes previos básicos y el examen actitudinal para la motivación.

3.7.3 Instrumentos

Para recoger información de la variable independiente se empleó una escala auto valorativa conformado por 39 enunciados subdivididos en las tres dimensiones con sus respectivos indicadores que se consideraron en esta variable (Ver anexo 2), aplicado a los 59 docentes de las 11 instituciones que conformaron la población.

Por otro lado, para recoger información que permita medir la variable dependiente se empleó un cuestionario conformado por 30 ítems distribuidos en los diez indicadores (ver anexo 3). Este instrumento se aplicó a los 59 docentes de las 11 instituciones que conformaron la población.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Luego de aprobado el proyecto de investigación, se procedió a aplicar los instrumentos admitidos por el asesor, para recopilar la información sobre la Formación Profesional docente y calidad del servicio educativo que las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna.

Se debe señalar que, para la ejecución del presente estudio se desarrollaron acciones previas de coordinación con la UGEL TACNA, presentando la documentación respectiva al área encargada, para que se me facilite el acceso a las instituciones, al no tener respuesta del área se optó por realizarlo de forma personal, presentando varias limitaciones, ya que las docentes indicaban que no contaban con tiempo para responder las preguntas. No obstante, algunas directoras mostraron predisposición para la aplicación de los instrumentos, por lo que se llegó a la cantidad final de 59 docentes encuestadas.

Una vez con los datos recopilados se procedió al procesamiento de la información, con el programa EXCEL versión 13. Luego de elaborar las tablas se procedió a su interpretación y análisis. A continuación, se presentan los resultados encontrados.

4.2 DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Con fines de ordenamiento de la información es que se procede a organizar la presentación de los datos obtenidos del procesamiento en tablas y figuras, en el siguiente orden:

- A)** Información sobre el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.
- B)** Información sobre el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018
- C)** Relación existente entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.
- D)** Prueba de hipótesis
- E)** Comprobación de las hipótesis

A continuación, se presentan el procesamiento de información.

4.3 LOS RESULTADOS

4.3.1 Información sobre el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

La información que se presenta sobre el nivel de formación profesional docente está en función a tres dimensiones que permitirán la evaluación final de la variable las cuales son:

- Dimensión personal
- Dimensión pedagógica
- Dimensión sociocultural

Como instrumento de recolección de datos se empleó una escala auto valorativa para recoger la información de la variable independiente conformada por 39 enunciados distribuidas en las dimensiones ya mencionados el cual se validó a través del Coeficiente Kuder-Richardson donde alcanzó un puntaje de 0.83, lo cual indica que el instrumento era altamente confiable. (Ver anexo 2).

Para la medición de la variable se utilizó una escala de medición con las siguientes categorías y rangos:

CATEGORÍA	RANGOS		
Formación profesional suficiente	66	a	77
Formación profesional insuficiente	53	a	65

Para el cálculo de los rangos se utilizó la siguiente fórmula:

$$R = \frac{PM - pm}{NC}$$

Donde:
 PM= Puntaje mayor
 pm= Puntaje menor
 NC= Número de categorías

A continuación las tablas y figuras.

Tabla 1. Nivel de formación profesional en la dimensión personal que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	11	18.64
Regular	38	64.41
Malo	10	16.95
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Escala de valoración aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

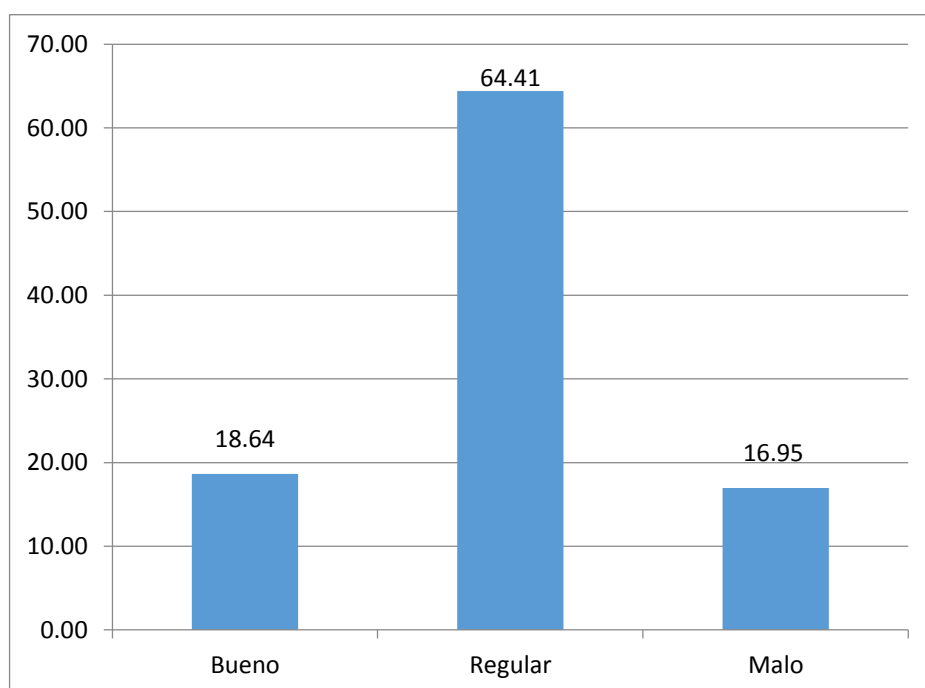


Figura 1. Nivel de formación profesional en la dimensión personal que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 1

INTERPRETACIÓN

La tabla 1 presenta información sobre el Nivel de la Dimensión personal que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se aprecia que en la categoría “Regular” se ubicó un 64.41%, en la categoría “Bueno” un 18.64 % y se ubicaron en la categoría “Malo” un 16.95% de las unidades de estudio.

Esta información permite señalar que una gran mayoría (64.41%) de las profesoras de Educación Inicial, en la dimensión personal de su formación profesional presentan una regular capacidad comunicativa que les permite una comunicación aceptable con sus alumnos, que se deja comprender por ellos cuando deja indicaciones sobre lo que deben hacer; son docentes con algunas iniciativas que les gusta proponer, a veces, ideas para su desarrollo en clase, en actividades institucionales y de alguna manera participa en la solución de problemas.

Tabla 2. Nivel de formación profesional en la dimensión pedagógica que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	24	40.68
Regular	25	42.37
Malo	10	16.95
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Escala de valoración aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

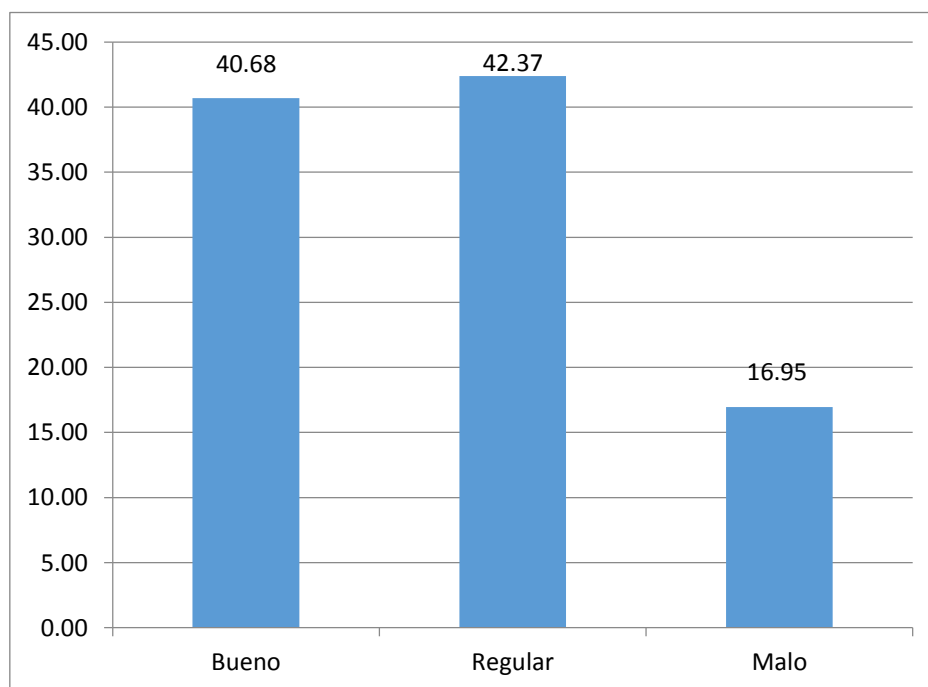


Figura 2. Nivel de formación profesional en la dimensión pedagógica que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 2

INTERPRETACIÓN

La tabla 2 presenta información sobre el nivel de la Dimensión pedagógica que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se observa que un 42.37% se ubicó en la categoría “Regular”, en la categoría “Bueno” un 40.68% de las unidades de estudio y un 16.95% se ubicó en la categoría “Malo”.

Esta información permite señalar que una gran mayoría (83.05%) de las profesoras de Educación Inicial, considerando la sumatoria de las categorías Bueno y regular, ya que muestran similar porcentaje, presentan un nivel adecuado en la dimensión pedagógica de su formación profesional. En su capacidad de análisis cuando conoce una necesidad en sus alumnos procura encontrar una solución luego de examinar los hechos, en forma aceptable, reflexiona antes de aceptar hechos y tomar una decisión pedagógica. Presenta un buen dominio de los procesos de enseñanza –aprendizaje, planifica su clase, trabaja con el material del MINEDU y evalúa el aprendizaje de sus alumnos. Evidencia un buen dominio de los contenidos de su profesión, se actualiza periódicamente, conoce los conocimientos básicos de la carrera y los aplica, actualizándolos cuando es necesario. Usa las TICs en su labor educativa básicamente el uso de graficadores, procesadores de textos y la búsqueda de información en INTERNET. Por último, facilita el aprendizaje de los niños ya que dedican tiempo a los alumnos rezagados, evalúan a sus alumnos con dificultades, estando pendientes de ellos.

Tabla 3. Nivel de formación profesional en la dimensión socio-cultural que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	28	47.46
Regular	22	37.29
Malo	9	15.25
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Escala de valoración aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

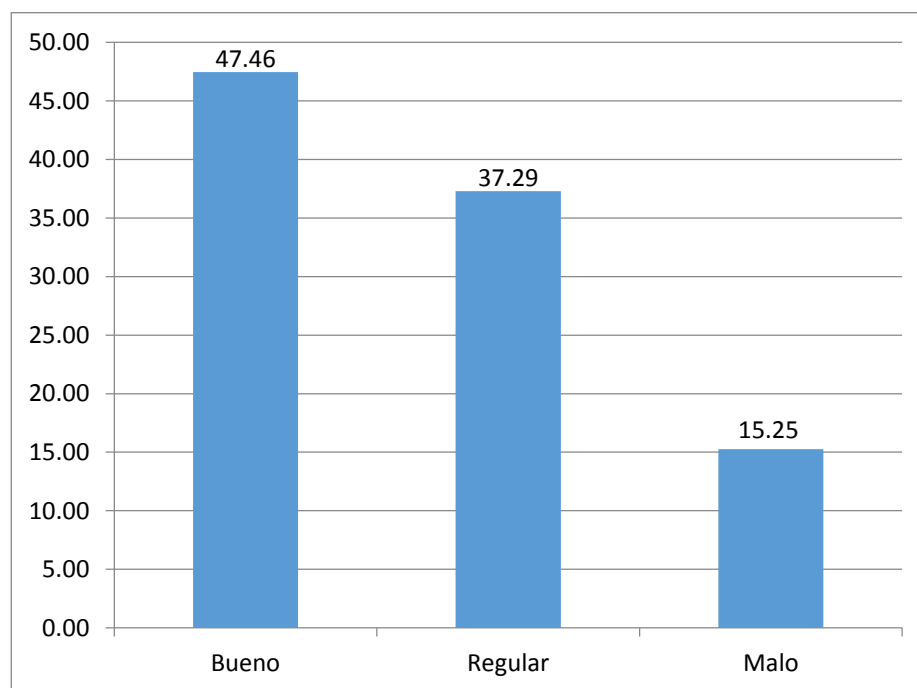


Figura 3. Nivel de formación profesional en la dimensión socio-cultural que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 3

INTERPRETACIÓN

La tabla 3 presenta información sobre el Nivel de la Dimensión socio-cultural que presentan las profesoras de las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se aprecia que un 47.46% de las unidades de estudio se ubicaron en la categoría “Bueno”, un 37.29% se ubicó en la categoría “Regular” y 15.25% se ubicó en la categoría “Malo”.

Esta información evidencia que una gran mayoría (84.75% considerando las categorías Bueno y regular) de las profesoras de Educación Inicial presentan un buen nivel en la dimensión socio-cultural de su formación profesional que refleja que es capaz de manejar adecuadamente los conflictos que ocurren en el salón de clases y que es capaz de prevenirlos. Practica la ética, llegando puntualmente a su salón, revisando las tareas a todos los alumnos y promoviendo en ellos los valores de orden, limpieza y respeto a los demás. Trata con equidad a los niños aplicando los criterios de calificación establecidos a todos por igual, así como en la distribución de las tareas, tratando sin distinción a los niños. Finalmente, tienen una buena actitud hacia el ambiente ya que les gusta con laborar en las actividades de la institución educativa, respetan a sus colegas y participan en la solución de los problemas que pudieran presentarse.

Tabla 4. Nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Formación profesional suficiente	45	76.27
Formación profesional insuficiente	14	23.73
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Escala de valoración aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

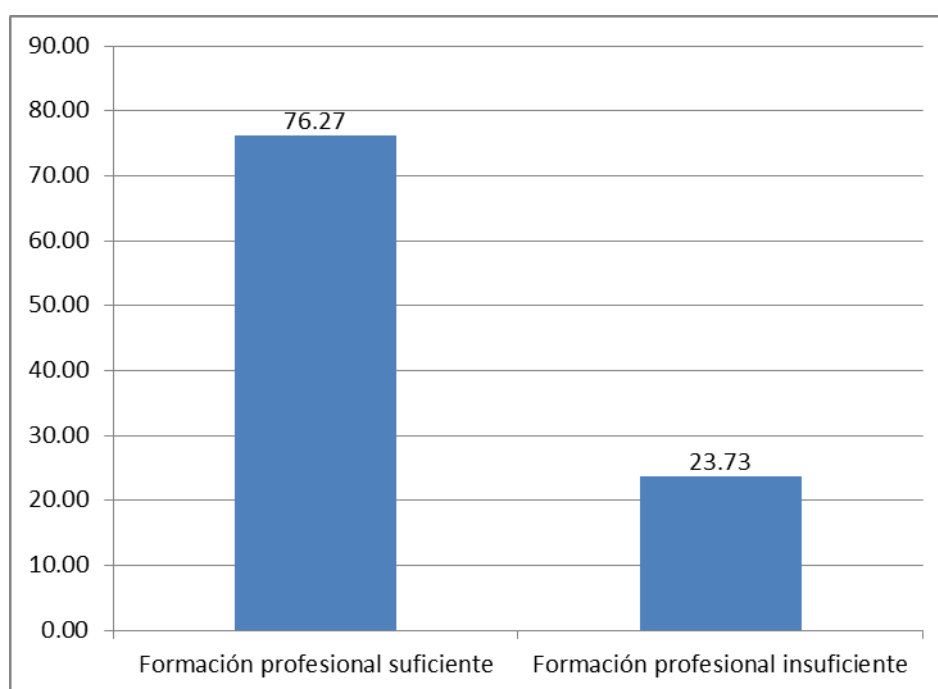


Figura 4. Nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es aceptable.

FUENTE: Tabla 4

INTERPRETACIÓN

La tabla 4 presenta información sobre el Nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se observa que un 76.27% de las unidades de estudio se ubicaron en la categoría “Formación profesional suficiente” y un 23.73% en la categoría “Formación profesional insuficiente”.

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de las profesoras de Educación Inicial presentan un nivel de formación profesional suficiente (76.27%) en función a los niveles de formación alcanzados en las dimensiones de su formación personal, pedagógica y sociocultural que les ha permitido desarrollar su capacidad de comunicación, su iniciativa, el interés por la capacitación y el conocimiento de sus alumnos; de igual forma, el desarrollo de su capacidad de análisis, el dominio del proceso enseñanza aprendizaje, de los contenidos de la carrera, del uso de la TIC y su capacidad para facilitar el aprendizaje de los niños con dificultades; así mismo, en su capacidad para manejar conflictos en el salón de clase, en la práctica de la ética, en el trato con equidad de los niños y en la actitud hacia el ambiente.

4.3.2 Información sobre el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

La información que se presenta sobre la calidad del servicio está en función a diez indicadores que permitirán la evaluación final de la variable las cuales son:

- Conducción institucional
- Gestión de la información
- Clima institucional
- Desarrollo profesional
- Implementación de estrategias pedagógicas
- Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil
- Tutoría
- Servicios de atención complementarios
- Infraestructura
- Capacidades del personal de apoyo/administrativo

Como instrumento de recolección de datos se empleó un cuestionario para recoger la información de la variable dependiente conformada por 30 ítems distribuidas en los indicadores ya mencionados el cual se validó a través del Coeficiente Küder-Richardson donde alcanzó un puntaje de 0.84, lo cual indica que el instrumento es altamente confiable. (Ver anexo 3).

Para la medición de la variable se utilizó una escala de medición con las siguientes categorías y rangos:

CATEGORÍA	RANGOS		
Servicio educativo de alta calidad	39	a	51
Servicio Educativo de calidad media	26	a	38
Servicio educativo de baja calidad	12	a	25

Para el cálculo de los rangos se utilizó la siguiente fórmula:

$$R = \frac{PM - pm}{NC}$$

Donde:
PM=Puntaje mayor
pm= Puntaje menor
NC= Número de categorías

Tabla 5. Nivel de Conducción institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	40	67.80
Regular	15	25.42
Malo	4	6.78
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

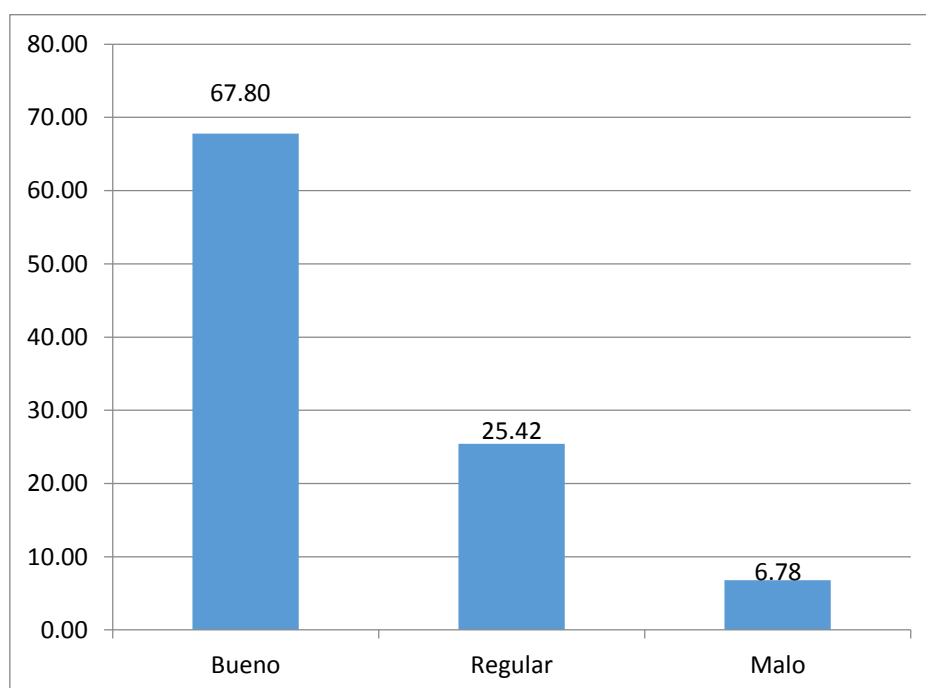


Figura 5. Nivel de Conducción institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 5

INTERPRETACIÓN

La tabla 5 presenta información sobre el Nivel de Conducción institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, en la calidad del servicio educativo que brindan. En ella se aprecia que se ubicaron en la categoría “Bueno” un 67.80%, en la categoría “Regular” se ubicó un 25.42% y en la categoría “Malo” se ubicó solo un 6.78%.

La información presentada permite señalar que la mayoría (67.80%) de las profesoras de educación inicial consideran el nivel de la calidad del servicio en instituciones educativas, según la conducción institucional, es Bueno. Estiman que los proyectos educativos institucionales (PEI) son realizados con la participación de toda la comunidad educativa, que la conducción de la institución se hace en función de él y que a fin de año se evalúa el plan anual de trabajo que permite conocer el nivel de avance del PEI.

Tabla 6. Nivel de la Gestión de la información que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	34	57.63
Regular	19	32.20
Malo	6	10.17
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

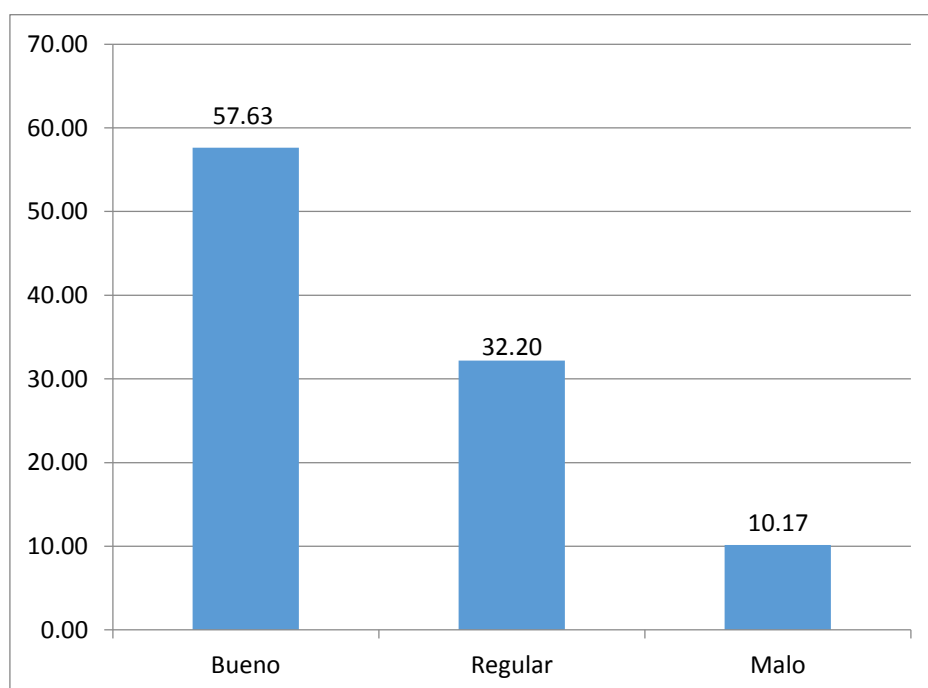


Figura 6. Nivel de la Gestión de la información que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 6

INTERPRETACIÓN

La tabla 6 presenta información sobre el Nivel de la Gestión de la información que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se aprecia que un 57.63% se ubicaron en la categoría “Bueno”, en la categoría “Regular” se ubicaron un 32.20% y solo 10.17% se ubicó en la categoría “Malo”.

Con la información presentada se puede señalar que la mayoría (57.63%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel de gestión de la información en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas, es bueno porque la información pedagógica es utilizada para plantear acciones de mejora, la toma de decisiones en la marcha institucional es oportuna y que la información sobre el rendimiento académico de los niños es considerada como la base para la toma de decisiones para mejorar el servicio.

Sin embargo, es necesario tener en cuenta que porcentajes considerables tiene una opinión diferente a la expresada por las profesoras que se ubicaron en la categoría de nivel bueno.

Tabla 7. Nivel del Clima institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	35	59.32
Regular	16	27.12
Malo	8	13.56
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

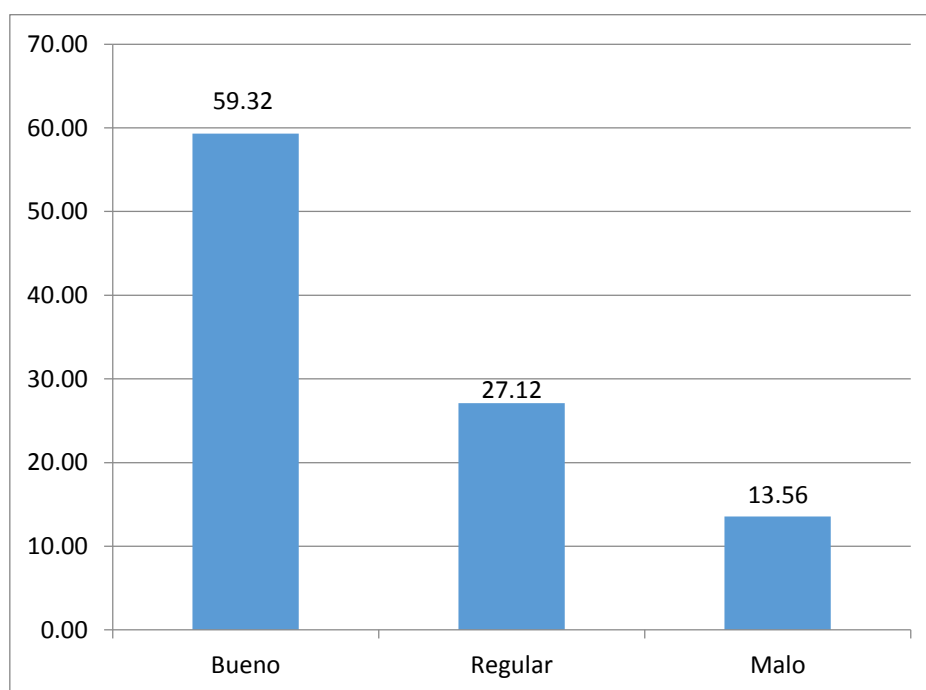


Figura 7. Nivel del Clima institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 7

INTERPRETACIÓN

La tabla 7 presenta información sobre el Nivel del Clima institucional que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan, en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se aprecia que en la categoría “Bueno” se ubicó un 59.32%, en la categoría “Regular” se ubicaron 27.12% y en la categoría “Malo” se ubicaron 13.56%.

Considerando esta información se puede señalar que la mayoría (59.32%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel del clima institucional es bueno, en el servicio educativo que se brinda en las instituciones educativas, en donde trabajan. Consideran que la relación entre el personal docente es armoniosa, que la comunicación entre las profesoras y la dirección es fluida y que funcionan los canales de comunicación entre los integrantes de la comunidad; lo que se traduce en un agradable ambiente laboral, donde se resalta el buen trato hacia los integrantes del plantel, así como una adecuada comunicación.

Tabla 8. Nivel del desarrollo profesional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	26	44.07
Regular	23	38.98
Malo	10	16.95
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

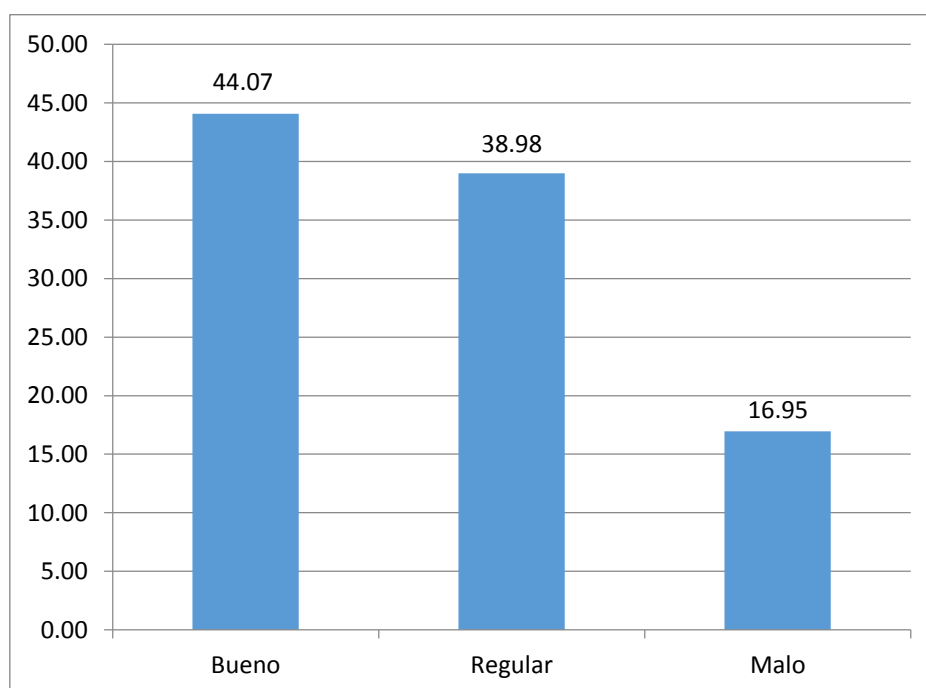


Figura 8. Nivel del desarrollo profesional que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 8

INTERPRETACIÓN

La tabla 8 presenta información sobre el Nivel del desarrollo profesional que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se aprecia que en la categoría “Bueno” se ubicó un 44.07%, en la categoría “Regular” se ubicaron 38.98% y en la categoría “Malo” se ubicaron 16.95%.

Esta información permite señalar que la mayoría (44.07%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel del desarrollo profesional en el servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas es bueno porque existen lineamientos que facilitan el desarrollo profesional, que se reconoce la labor destacada de las profesoras y que existen posibilidades que la institución brinda para el desarrollo profesional de las profesoras.

Tabla 9. Nivel de la Implementación de estrategias pedagógicas que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	36	61.02
Regular	18	30.51
Malo	5	8.47
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

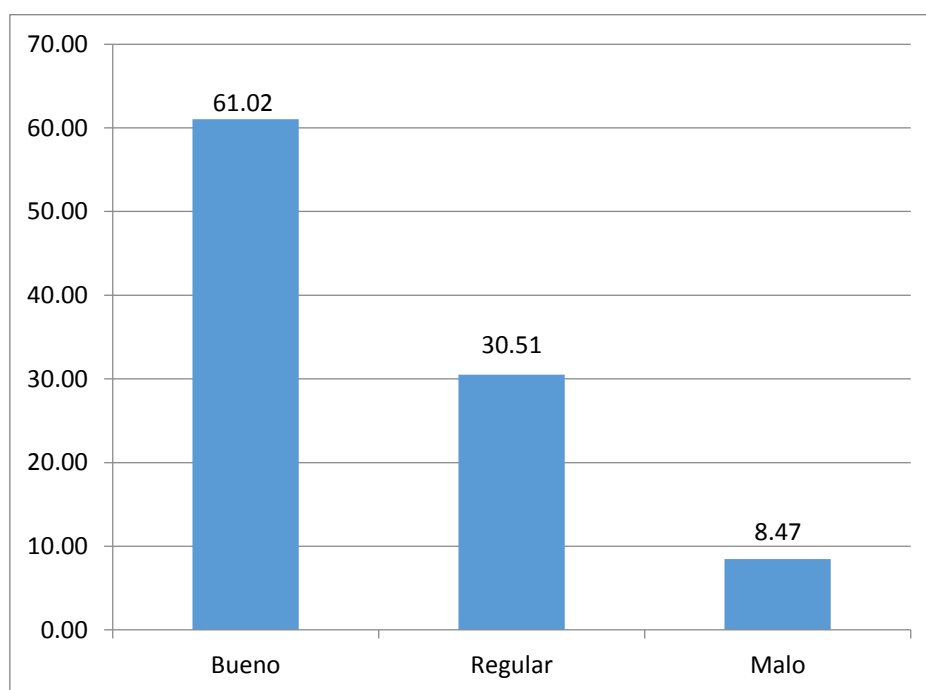


Figura 9. Nivel de la Implementación de estrategias pedagógicas que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 9

INTERPRETACIÓN

La tabla 9 presenta información sobre el Nivel de la Implementación de estrategias pedagógicas que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se aprecia que en la categoría “Bueno” se ubicó un 61.02 %, en la categoría “Regular” se ubicaron 30.51% y en la categoría “Malo” se ubicó solo un 8.47%.

La información que se brinda permite señalar que la mayoría (61.02%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel de implementación de estrategias pedagógicas en el servicio educativo que brindan las instituciones educativas, es bueno. Consideran que en base a la información pedagógica se implementan nuevas estrategias pedagógicas, las mismas que son planteadas a comienzo de año; por otro lado, los directivos se interesan en implementar nuevas estrategias pedagógicas en las instituciones educativas. Por esta razón se puede deducir que las estrategias pedagógicas que brindan a los estudiantes son adecuadas al servicio educativo.

Tabla 10. Nivel del Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	1	1.69
Regular	41	69.49
Malo	17	28.81
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

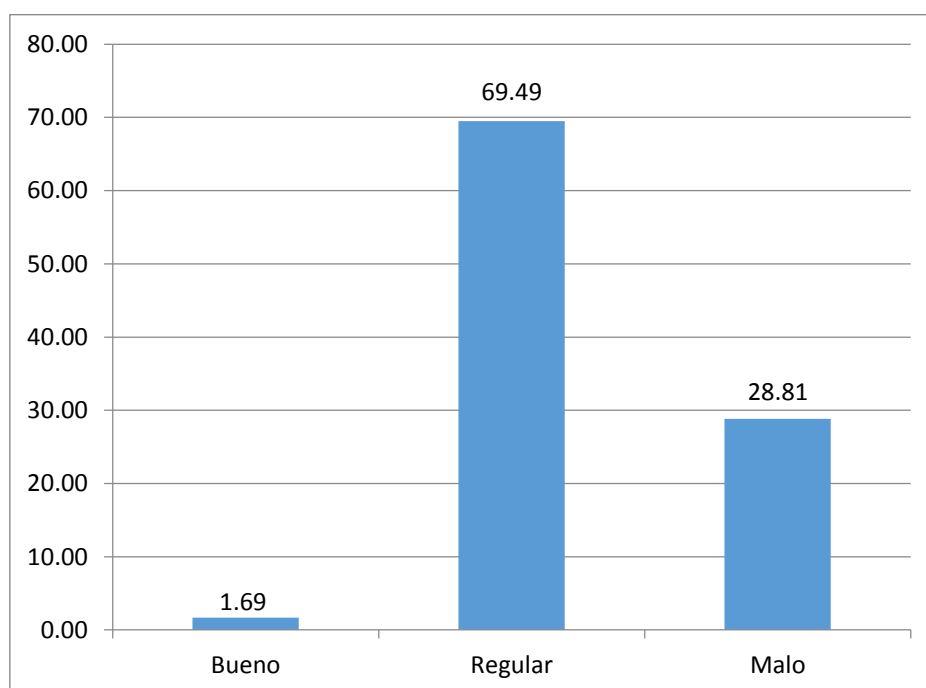


Figura 10. Nivel del Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 10

INTERPRETACIÓN

La tabla 10 presenta información sobre el Nivel del Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se observa que en la categoría “Regular” se ubicó un 69.49 %, en la categoría “Malo” se ubicó un 28.81% y solo un 1.69% se ubicó en la categoría “Bueno”.

Con esta información se puede considerar que la mayoría (69.49%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil, en el servicio educativo que ofertan las instituciones educativas es regular. Señalan la presencia de limitaciones en el sistema de monitoreo o que no se encuentra en funcionamiento, y que si lo hace tiene un comportamiento regular. Por lo tanto, no se realiza un buen monitoreo y evaluación de los estudiantes, valorando moderadamente los comportamientos fuera y dentro del aula.

Tabla 11. Nivel del Tutoría que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	24	40.68
Regular	21	35.59
Malo	14	23.73
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

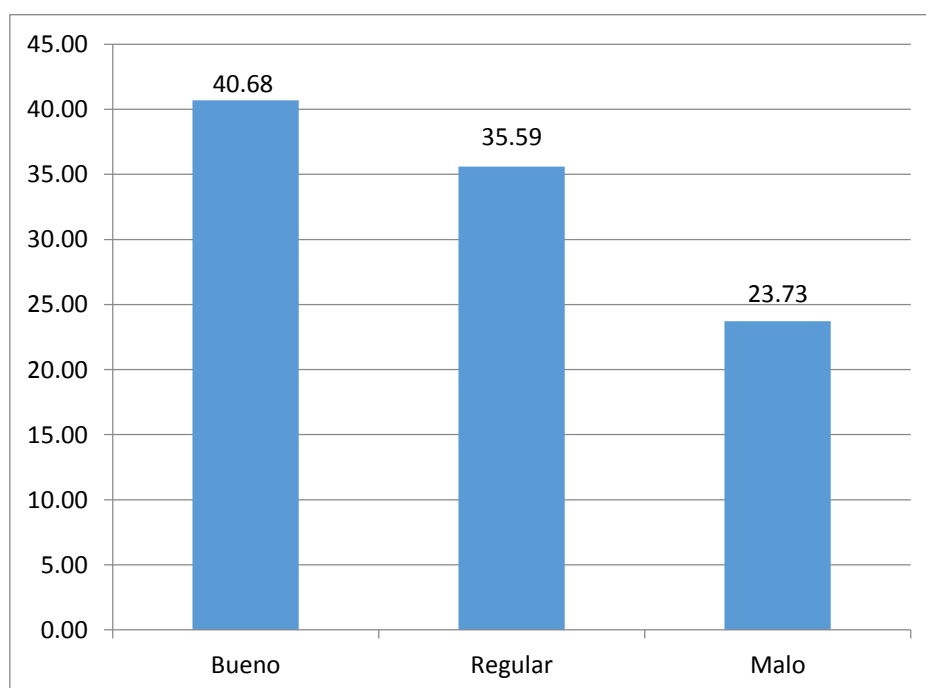


Figura 11. Nivel del Tutoría que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 11

INTERPRETACIÓN

La tabla 11 presenta información sobre el Nivel de Tutoría que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se observa que en la categoría “Bueno” se ubicó un 40.68%, en la categoría “Regular” se ubicó un 35.59% y en la categoría “Malo” un 23.73%.

Esta información permite señalar que la mayoría (40.68%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel de tutoría que se realiza en el servicio educativo que brindan las instituciones educativas es bueno. Señalan que existe un programa de tutoría, lo califican como bueno y que permite brindar una orientación eficaz en la labor de tutoría que se realiza, controlando el riesgo escolar.

Tabla 12. Nivel de los Servicios de atención complementarios que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	14	23.73
Regular	10	16.95
Malo	35	59.32
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

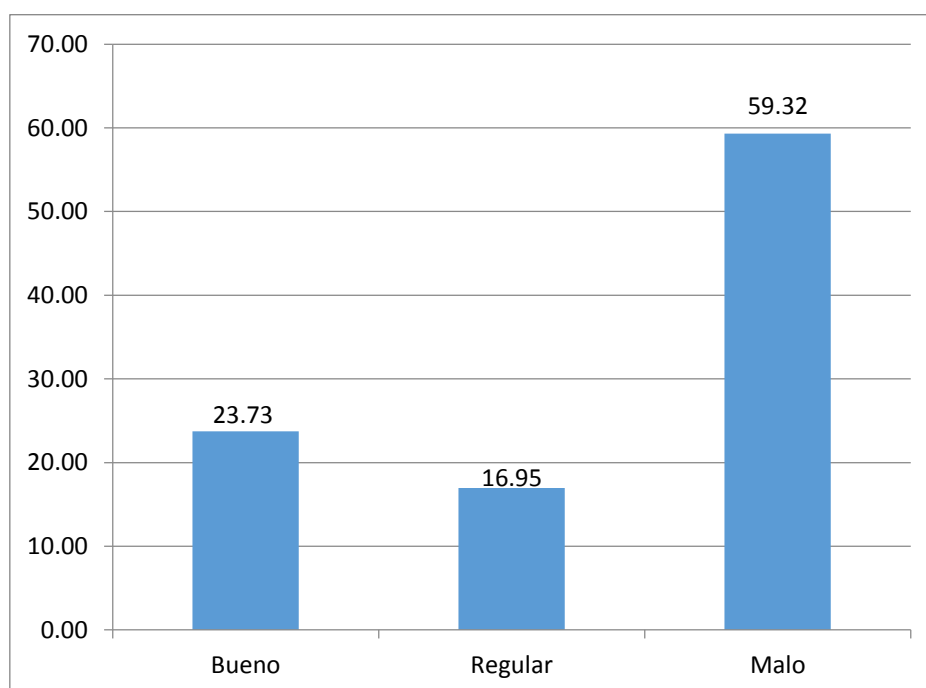


Figura 12. Nivel de los Servicios de atención complementarios que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 12

INTERPRETACIÓN

La tabla 12 presenta información sobre el Nivel de los Servicios de atención complementarios que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se aprecia que 59.32% se ubicó en la categoría “Malo”, en la categoría “Bueno” solo se ubicó un 23.73% y en la categoría “Regular” se ubicó un 16.95%.

En base a la información del párrafo anterior se puede señalar que la mayoría (59.32%) de las profesoras de educación inicial manifestaron que el nivel de los servicios de atención complementarios en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas es malo, y que solo algunas instituciones cuentan con servicio de cómputo, servicio psicológico o servicio de psicomotricidad. Por lo tanto, no están en capacidad de dar una buena atención.

Tabla 13. Nivel de la Infraestructura que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	6	10.17
Regular	39	66.10
Malo	14	23.73
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

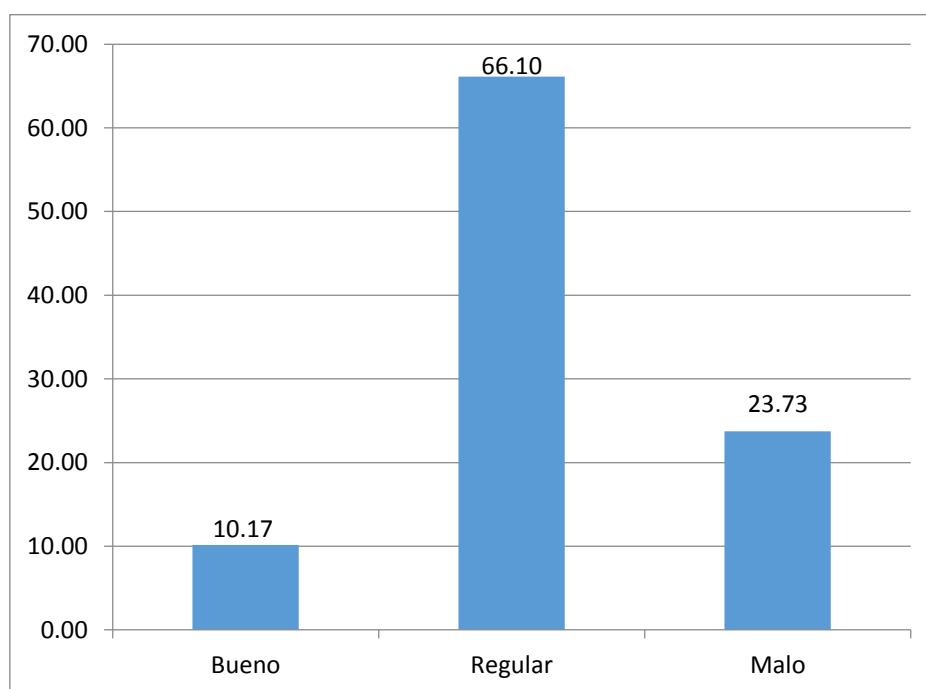


Figura 13. Nivel de la Infraestructura que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 13

INTERPRETACIÓN

La tabla 13 presenta información sobre el Nivel de la Infraestructura que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan en el Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se aprecia que en la categoría “Regular” se ubicó un 66.10%, un 23.73% se ubicó en la categoría “Malo” y en la categoría “Bueno” solo se ubicó un 10.17%.

La información brindada permite señalar que la mayoría (66.10%) de las profesoras de educación inicial consideran que el nivel de infraestructura de las instituciones educativas que ofertan el servicio educativo, es regular. Piensan que la infraestructura donde se realiza el servicio no es adecuada a las necesidades del niño (servicios higiénicos), no cuentan con servicio de enfermería ni áreas de esparcimiento donde el niño pueda realizar las actividades recreacionales y deportivas.

Tabla 14. Nivel de las Capacidades del personal de apoyo/administrativo que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Categorías	f	%
Bueno	17	28.81
Regular	27	45.76
Malo	15	25.42
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

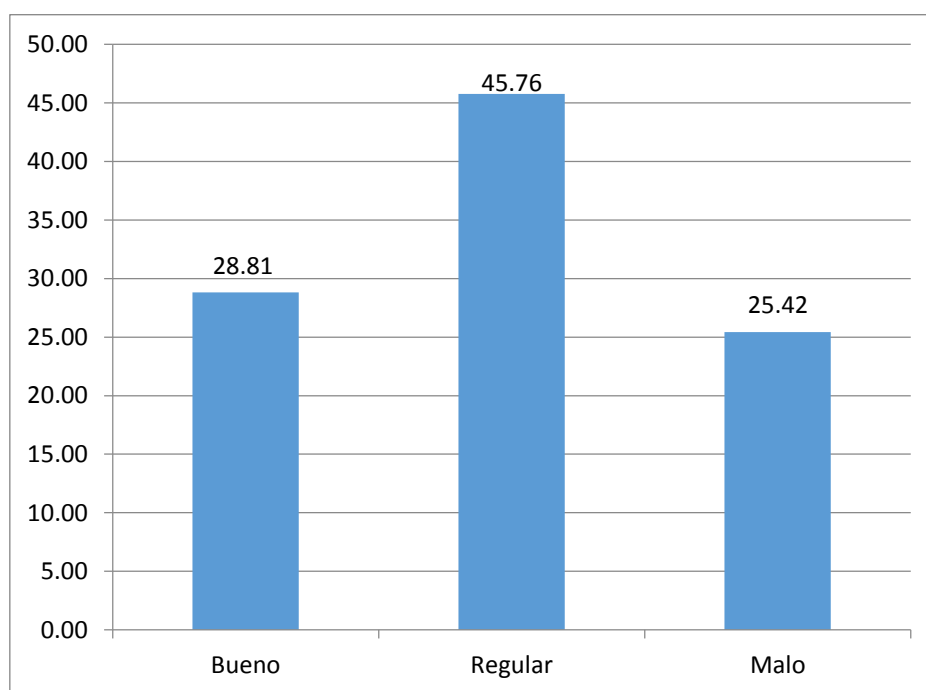


Figura 14. Nivel de las Capacidades del personal de apoyo/administrativo que presentan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

FUENTE: Tabla 14

INTERPRETACIÓN

La tabla 14 presenta información sobre el Nivel de las Capacidades del personal de apoyo/administrativo que presentan las I.E. de Educación Inicial en la calidad del servicio educativo que brindan del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. En ella se aprecia que 45.76% se ubicó en la categoría “Regular”, en la categoría “Bueno” se ubicó un 28.81% y en la categoría “Malo” se ubicó un 25.42%.

Esta información permite señalar que la mayoría (45.76%) de las profesoras de educación inicial estiman que el nivel de las capacidades del personal de apoyo y administrativo de las instituciones que brindan el servicio educativo es regular desempeñan sus funciones de forma moderada, tanto las auxiliares, el personal del servicio como las secretarias.

Tabla 15. Nivel de la Calidad del servicio educativo que brindan las I.E. de Educación Inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018

Categorías	f	%
Servicio educativo de alta calidad	32	54.24
Servicio educativo de calidad media	23	38.98
Servicio educativo de baja calidad	4	6.78
TOTAL	59	100.00

FUENTE: Cuestionario aplicado a profesoras del nivel de Educación Inicial

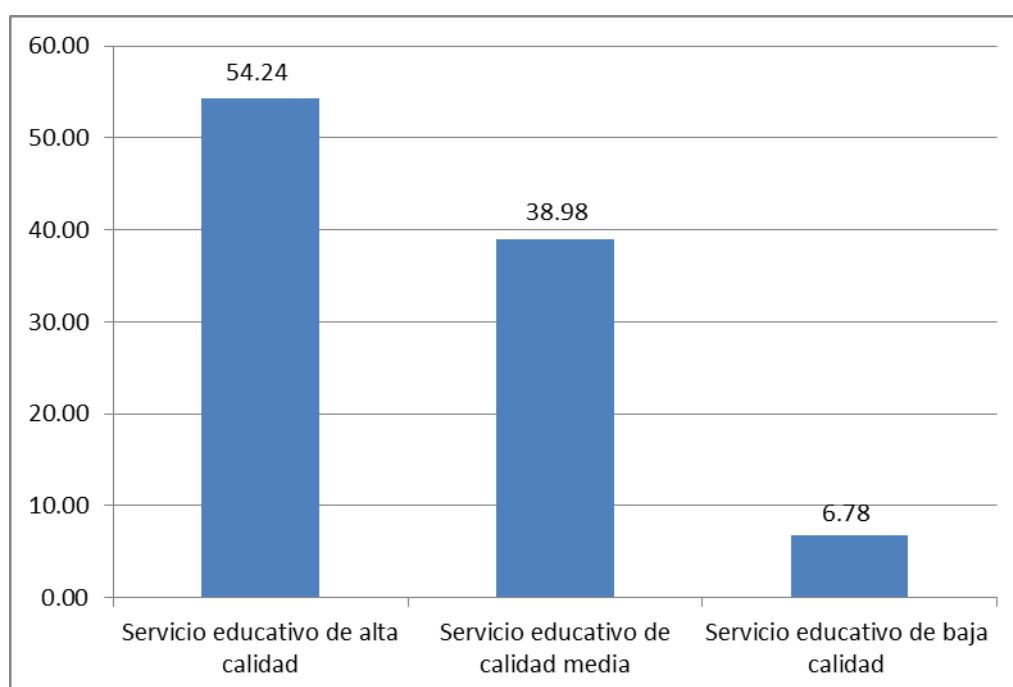


Figura 15. Nivel de la Calidad del servicio educativo que brindan las I.E. de Educación Inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018

FUENTE: Tabla 15

INTERPRETACIÓN

La tabla 15 presenta información sobre el Nivel de la Calidad del servicio educativo que brindan las I.E. de Educación Inicial del Distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Se observa que en la categoría “Servicio educativo de alta calidad” se ubicó un 54.24%, en la categoría “Servicio educativo de calidad media” se ubicó un 38.98% y solo 6.78% se ubicó en la categoría “Servicio educativo de baja calidad”.

Los resultados obtenidos evidencian que la mayoría de las profesoras de Educación Inicial estiman que el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas es de alta calidad (54.24%). Consideran que la conducción institucional es Bueno, así como la gestión de la información, que el clima institucional es bueno, de igual forma el desarrollo profesional, que se implementan estrategias pedagógicas, se monitorea y evalúa el desempeño estudiantil; que el programa de tutoría y los servicios de atención complementaria (laboratorios de cómputo, servicio psicológico y de psicomotricidad) funcionan adecuadamente. Se objeta un poco la infraestructura y consideran que las capacidades del personal de apoyo y administrativo son aceptables.

Tabla 16 Comportamiento de los porcentajes de nivel alto o bueno en los indicadores de la calidad de servicio educativo.

Indicadores	Nivel alto
Conducción institucional	67.8
Gestión de la información	57.63
Clima institucional	59.32
Desarrollo profesional	44.07
Implementación de estrategias pedagógicas	61.02
Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil	1.69
Tutoría	40.68
Servicios de atención complementarios	23.73
Infraestructura	10.17
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	28.81

FUENTE: Tablas del la 5 a la 14

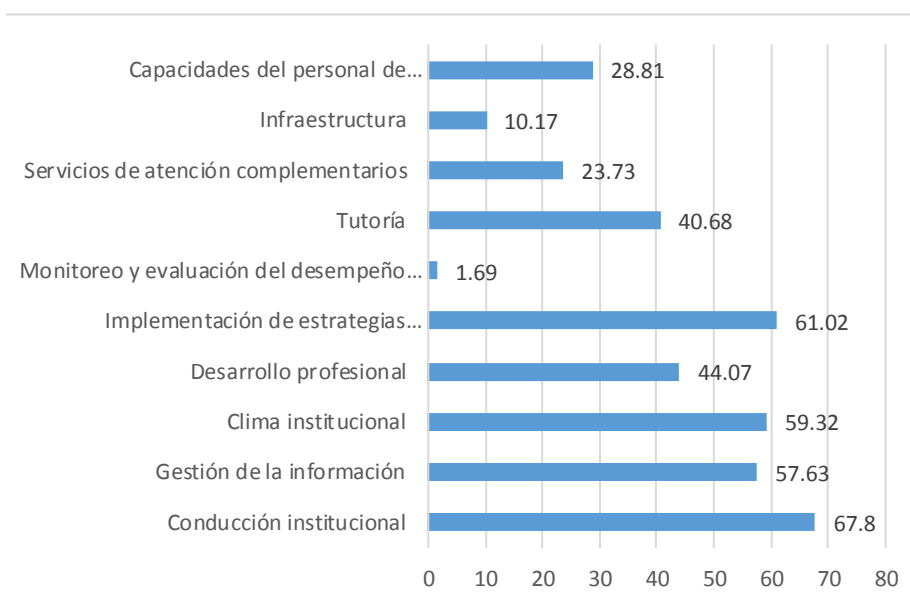


Figura 16. Comportamiento de los porcentajes de nivel alto o bueno en los indicadores de la calidad de servicio educativo

FUENTE: Tabla 16

Indicadores	%	Tercios
Conducción institucional	67.80	Tercio alto de 66.67 a 100
Implementación de estrategias pedagógicas	61.02	Tercio medio de 33.34 a 66.66
Clima institucional	59.32	
Gestión de la información	57.63	
Desarrollo profesional	44.07	
Tutoría	40.68	
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	28.81	Tercio Bajo de 00 a 33.33
Servicios de atención complementarios	23.73	
Infraestructura	10.17	
Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil	1.69	

Figura 17. Ubicación de indicadores de la calidad del servicio en los tercios alto medio y bajo

FUENTE: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN

En la tabla 16 se presenta información sobre el comportamiento de los indicadores del nivel de calidad del servicio educativo en las Instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, según sus porcentajes de nivel bueno o alto. En ella se observa que el porcentaje mayor es de 67.80% que le corresponde al indicador de “Conducción institucional”, y el menor es 1.69% perteneciente al “monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil”.

Se observa que 4 indicadores se encuentran por encima de la mitad 50.00%, mientras que 6, se encuentran por debajo de la mitad. De allí que se puede señalar que el nivel de la calidad del servicio educativo que de las instituciones educativas es moderado.

Si se trabaja con tercios, (tercio alto, medio y bajo), se puede apreciar que sólo un indicador se ubica en el tercio alto, mientras que 5 lo hacen en el tercio medio y 4 en el tercio bajo. De esta forma se refuerza la afirmación presentada en el párrafo anterior

4.3.3 Relación existente entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Para comprobar la relación existente entre las variables formación profesional y la calidad de servicio educativo, se trabajó con el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Regla de decisión

Si el p valor es $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el p valor es $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula, por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna

4.4 PRUEBA ESTADÍSTICA

HIPÓTESIS ESTADÍSTICAS

Ho: No existe una relación moderada significativa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

Ha: Si existe una relación moderada significativa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

Tabla 17. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

			Calidad del servicio educativo	Formación Profesional
Rho de Spearman	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Formación Profesional	Coeficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 16, se observa que el coeficiente de Rho de Spearman obtenido es 0.510, y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05); que según la Tabla de interpretación de Rho de Spearman (Ver anexo 4), representa una correlación moderada y significativa entre el nivel de Formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna; por lo tanto, se acepta hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.5 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.5.1 Comprobación de las Hipótesis específicas

La hipótesis específica a) afirma que:

El nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es suficiente.

Para la comprobación de esta hipótesis se toma en cuenta los resultados que se presentan en la tabla 4 correspondiente al nivel de formación profesional que presentan los integrantes de la muestra. En ella se observa que las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, consideran que su nivel de formación profesional es suficiente (76.27%).

Esta información lleva a deducción que el nivel de formación profesional docente es suficiente que, según el punto de vista de las profesoras, sus dimensiones de formación personal, pedagógica y sociocultural han sido desarrolladas adecuadamente. Por lo tanto, la formación profesional recibida por la mayoría de las docentes les permite una capacidad comunicativa adecuada, con iniciativa, interés por la capacitación, un buen conocimiento de sus alumnos, adecuada capacidad de análisis, el dominio del proceso enseñanza –aprendizaje y de los contenidos de la carrera, así como el uso de los TICs, el manejo de conflictos en el salón, la práctica de la ética profesional, el trato con equidad de los estudiantes y una buena actitud hacia el ambiente.

Por lo tanto, la hipótesis específica a) de investigación, ha sido comprobada.

La hipótesis específica b) señala que

El nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es medio.

Para comprobar esta hipótesis se considera la información que se brinda en las tablas 5 al 14 sobre el nivel de calidad de servicio que presentan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna. Así se llega a establecer la existencia de una Buena conducción institucional (67.80%); una adecuada gestión de la información (57.63%); buen clima institucional (59.32%); correcto desarrollo profesional (44.07%); una excelente implementación de estrategias pedagógicas (61.02%); un regular nivel de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil (69.49%); un buen nivel de tutoría (40.68%); un mal servicio de atención complementarios (59.32%); una infraestructura regular (66.10%); y un moderado nivel de capacidades del personal de apoyo/administrativo. Finalmente, en la tabla 15 se da a conocer que el 54.24% de las profesoras de educación inicial opina que las instituciones educativas brindan un servicio educativo de alta calidad, mientras que un 38.98% considera que es de calidad media, y sólo el 6.78% es de baja calidad.

No obstante, considerando la tabla 16, donde se aprecia el comportamiento de los indicadores, según su nivel alto o bueno alcanzado, se concluye que 5 indicadores se ubican en el tercio medio, 4 en el tercio bajo y solo uno en el tercio alto.

Por lo expuesto, se puede afirmar que el nivel de calidad de servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial en el

distrito de Ciudad Nueva en el año 2018 es medio. Por lo tanto, se afirma que la hipótesis específica b), ha quedado comprobada.

La hipótesis específica c) señala que:

Existe una relación directa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Para comprobar la relación directa entre las variables de estudio, se tiene en cuenta los resultados alcanzados con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Mediante el análisis estadístico Rho se obtuvo un coeficiente de 0.510 (Correlación directa o moderada) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, que es la que expresa que sí existe una relación entre las variables. Es decir, que el nivel de formación profesional tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Luego de lo expuesto en el párrafo anterior se puede señalar que la hipótesis específica c), ha quedado comprobada.

4.5.2 Comprobación de la Hipótesis general

La formación profesional docente influye significativamente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

Habiéndose comprobado que el nivel de Formación profesional docente de las profesoras de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva es suficiente en un porcentaje significativo (76.27%) y que la calidad de servicio que brindan las instituciones de Educación inicial en un porcentaje considerable (54.24%), es alto, y sobre todo que existe relación entre estas dos variables, es que se puede establecer la influencia la formación profesional en la calidad del servicio educativo.

De acuerdo a los resultados alcanzados se puede considerar que la Hipótesis General ha quedado comprobada.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha podido determinar que las docentes de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna integrantes de la muestra presentan un nivel de formación profesional suficiente (76.27%), destacando un alto porcentaje en la dimensión socio-cultural (84.75%), y pedagógica (83.05%).

SEGUNDA

Se ha podido determinar que según el nivel de formación profesional, la dimensión que menos se ha desarrollado es la personal, el cual representa un 64.41% de las docentes de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna.

TERCERA

Se ha establecido que el nivel de la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de

Tacna en el año 2018 es medio. Los indicadores de Implementación de estrategias pedagógicas (61.02%), Clima institucional (59.32%), Gestión de la información (57.63%), Desarrollo profesional (44.07%) y Tutoría (40.68%), se desarrollaron de forma regular.

CUARTA

Se ha establecido que según la calidad del servicio, los indicadores que menos se desarrollaron son las Capacidades del personal de apoyo/administrativo (28.81%), Servicios de atención complementarios (23.73%) Infraestructura (10.17%) y Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil (1.69%), encontrándose dentro del tercio bajo; y sólo la Conducción institucional (67.80%) en el tercio alto.

QUINTA

Se ha establecido que existe un relación directa y significativa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018 de acuerdo a l resultado alcanzado con la prueba estadística Rho de Spearman (0.510) que califica a la relación como moderada y significativa.

SEXTA

Se ha comprobado que la formación profesional de las profesoras de educación inicial influye significativamente en la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018. Es evidente que la formación profesional suficiente con niveles buenos que no sobrepasan el 50.00% en las dimensiones sociocultural, pedagógica y personal. Es un factor que afecta a la calidad del servicio educativo que se brinda que se le califica en el nivel medio.

5.2 RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se recomienda para optimizar la capacidad comunicativa con los niños, su capacidad de iniciativa tanto dentro del salón como en la institución educativa, su interés por su actualización profesional y sobre todo el conocimiento de sus alumnos, cabe resaltar que la dimensión personal está relacionada con la vocación de la docente. Gestionada por el órgano directivo de las instituciones formadoras de profesionales en educación inicial, para lo que necesitan considerar que deben mejorar el servicio que brindan, en las tres dimensiones: en la formación personal, pedagógico y sociocultural ya que el nivel de formación se encuentra por debajo del 50.00%.

Algunas de las actividades para alcanzar el objetivo planteado son generando nuevas estrategias, programas, diplomados, segundas especialidades y capacitación en línea, para la dimensión personal de la formación profesional,

SEGUNDA

Se sugiere que los institutos y universidades, que brindan dentro de su oferta académica, la carrera de educación, revisen, actualicen y adecuen la malla curricular a fin de mejorar la formación de los futuros docentes en la región de Tacna, no solo desarrollando sus capacidades pedagógicas sino también bajo el enfoque humanístico y de investigación.

TERCERA

Las instituciones educativas de Educación inicial deben mejorar el servicio educativo que brindan, en especial en: las Capacidades del personal de apoyo/administrativo, los servicios de atención complementarios (talleres de cómputo, servicio psicológico y de psicomotricidad), la infraestructura, y el

monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil. Para tal fin se deben programar acciones de mejora ubicadas en el tiempo, con clara metas a lograr en un periodo de tiempo, desarrollando los proyectos correspondientes.

CUARTA

Se recomienda que la DRSET, en base a la realización del presente trabajo de investigación realice acciones de mejora y replica en las diversas instituciones educativas de nivel inicial a fin de lograr un servicio de calidad. ubicadas en el tiempo, puesto que las educación inicial forman las bases formación del ser humano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Casanova, F. (2003). *Formación Profesional y Relaciones Laborales*. Ginebra: Organización internacional del trabajo.
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti"*.2012. Lima: UNMSM.
- Del_Cid, K. (2010). *La formación docente y la calidad de la educación en los centros educativos bilingües del municipio de El Progreso, departamento de Yoro*. San Pedro Sula: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán.
- Díaz, L., & Cruz, M. (2004). La formación profesional de la educación infantil. Experiencia venezolana. *Acción Pedagógica, Vol. 13, N° 2*, 172-184.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Bantam Books.
- INET. (2001). *Formación Profesional*. Argentina: Dirección Nacional de Capacitación y formación de RR.HH.
- Lacarrière, J. (2008). *La formación docente como factor de mejora escolar (tesis)*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- LLerena, O. (2015). El proceso de formación profesional desde un punto de vista complejo e histórico-social. Volumen 15, Número 3. *Actualidades Investigativas en Educación, Revista Electrónica*, 1-23.
- Martell, L. (2014). *Calidad de servicio y bournout en instituciones privadas y públicas.(Tesis)*. Lima: USMP.
- Marzano, R., & Kendall, J. (2007). *The new taxonomy of educational objectives*. California: Corwin Press.

- MINEDU. (2016). *Programa curricular de Educación INicial*. Lima: Dirección General de Educación Básica Regular.
- MINEDU, R. d.-2. (2014). *Normas pedagógicas para la programación arquitectónica*. Lima: Oficina de infraestructura Educativa.
- N°_28044, L. d. (2003). *Ley General de Educación*. Lima: Congreso de la República.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad de los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia* 4(6) julio, 67-73.
- Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Senlle, A., & Gutierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- SINEACE. (2016). *Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica*. Lima: Secretaría Académica.
- Suárez, L., & Talavera, R. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicio educativo del nivel primaria en la instituciones educativas de la red N° 07 Ugel N° 06 del distrito Ate Vitarte-2014*. Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Zabalza, M. (1998). *Criterios de calidad en la educación infantil*. Madrid: Publicación del Congreso de Madrid.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA
FORMACIÓN PROFESIONAL DOCENTE Y CALIDAD EDUCATIVA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE EDUCACIÓN INICIAL DE CIUDAD NUEVA DE TACNA.2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/INDICADORES	METODOLOGIA
<p>1. INTERROGANTE PRINCIPAL</p> <p>¿Cómo influye la formación profesional docente en la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?</p>	<p>1. OBJETIVO PRINCIPAL</p> <p>Establecer la influencia de la formación profesional docente en la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.</p>	<p>1. HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La formación profesional docente influye significativamente en la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X) Formación profesional</p> <p>Dimensión personal</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad comunicativa •Iniciativa •Capacitación •Conocimiento de sus alumnos <p>Dimensión pedagógica</p> <ul style="list-style-type: none"> •Capacidad de análisis •Dominio del proceso enseñanza-aprendizaje •Domina los contenidos de la carrera •Uso de la TIC <p>Dimensión socio- cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> •Manejo de conflictos en el salón •Practica la ética •Trata con equidad a los niños • Actitud hacia el ambiente 	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Diseño de la investigación Descriptivo</p> <p>Nivel de la Investigación Explicativo asociativo</p> <p>Ámbito de Estudio Microregional, en las instituciones educativas del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018</p> <p>Población La población está constituida por 11 instituciones educativas de Educación Inicial y 59 docentes</p> <p>Muestra El estudio no necesita muestra. Se trabajó con toda la población.</p> <p>Técnicas de Recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Encuesta •Escala de valoración
<p>2. INTERROGANTES SECUNDARIAS</p> <p>a) ¿Cuál es el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?</p>	<p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>a) Determinar el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018</p>	<p>3. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>a) El nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018, es suficiente.</p>		
<p>b) ¿Cuál el nivel de calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?</p>	<p>b) Establecer el nivel de calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018</p>	<p>b) El nivel de calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018 es medio.</p>		
<p>c) ¿Existirá relación entre el nivel de formación profesional docente y la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?</p>	<p>c) Establecer la relación existente entre el nivel de formación profesional docente y la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018?</p>	<p>c) Existe una relación directa entre el nivel de formación profesional docente y la calidad educativa que presentan las instituciones educativas de educación inicial de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.</p>		

			<p>Escala para la medición de la variable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación profesional suficiente • Formación profesional insuficiente <p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y)</p> <p>Calidad educativa</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conducción institucional • Gestión de la información • Clima institucional • Desarrollo profesional • Implementación de estrategias pedagógicas • Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil • Tutoría • Servicios de atención complementarios • Infraestructura • Capacidades del personal de apoyo/administrativo <p>Escala de medición de la variable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio educativo de alta calidad • Servicio Educativo de calidad media • Servicio educativo de baja calidad 	<p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Escala autovalorativa
--	--	--	--	---

PROTOCOLO INSTRUMENTAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título de la investigación

Formación profesional docente y calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas de Educación Inicial, Distrito Ciudad Nueva de Tacna.2018.

1.2. Investigador (a):

Lic. María Elena Pérez Condori

II. INSTRUMENTACIÓN

2.1. Variable a medir

a) Formación profesional

Es una actividad, que se realiza de diversas formas que está dirigida a preparar al hombre para el trabajo, Es una herramienta o un medio que le permite a la persona transitar por la vida con los recursos necesarios para lograr un calidad de vida adecuada.

b) Dimensiones

Dimensión profesional

Indicadores

- Capacidad comunicativa
- Iniciativa
- Capacitación
- Conocimiento de sus alumnos

Dimensión pedagógica

Indicadores

- Capacidad de análisis

- Dominio del proceso enseñanza-aprendizaje
- Domina los contenidos de la carrera
- Uso de la TIC

Dimensión sociocultural

Indicadores

- Manejo de conflictos en el salón
- Practica la ética
- Trata con equidad a los niños
- Actitud hacia el ambiente

2.2. Denominación del Instrumento

Escala Autovalorativa

2.3. Autor(a)

Lic. María Elena Pérez Condori

2.4. Objetivo del Instrumento:

Determinar el nivel de formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018

3. MATRIZ INSTRUMENTAL DE LA ESCALA AUTOVALORATIVA

Dimensión	Indicadores	Nº	Enunciados	Valoración		
				Siempre	Aveces	Nunca
Dimensión personal	Capacidad comunicativa	1	Logro comunicarme satisfactoriamente con mis alumnos	2	1	0
		2	Los mensajes que envío a los niños es comprendido fácilmente por ellos	2	1	0
		3	Cuando doy indicaciones, los niños me preguntan sobre los que deben hacer	2	1	0
	Iniciativa	4	Me gusta proponer ideas para desarrollar en clase	2	1	0
		5	En las reuniones de docentes propongo actividades para realizarlas	2	1	0
		6	Considero que todos deben dar ideas para solucionar un problema.	2	1	0
	Capacitación	7	La actividad educativa que realizo no me deja tiempo para capacitarme	2	1	0
		8	Normalmente busco la posibilidad de participar en eventos de capacitación	2	1	0
		9	Participo activamente en las actividades de capacitación del colegio	2	1	0
	Conocimiento de sus alumnos	10	Atiendo las necesidades mis alumnos cuando me lo solicitan	2	1	0
		11	Antes de iniciar la clase observo si mis alumnos están bien	2	1	0
		12	Mis alumnos tiene confianza y me comunican lo que les pasa.	2	1	0
Dimensión pedagógica	Capacidad de análisis	13	Conocida una necesidad de un alumno examino el hecho y busco la solución	2	1	0
		14	Cuando solicitan que me haga cargo de una actividad las acepto de inmediato	2	1	0
		15	Reflexiono bastante antes de tomar una decisión pedagógica	2	1	0
	Dominio del Proceso Enseñanza aprendizaje	16	Planifico mi clase de acuerdo a las capacidades y competencias a lograr	2	1	0
		17	Trabajo siempre con el material que proporciona el MINEDU	2	1	0
		18	Evalúo permanentemente el aprendizaje de mis alumnos	2	1	0
	Domina los contenidos de la carrera	19	Me gusta leer sobre las últimas novedades en los contenidos de mi carrera	2	1	0
		20	Trabajo perfectamente con los contenidos que me enseñaron en mi carrera	2	1	0
		21	En el trabajo voy actualizando los contenidos aprendidos en mi carrera	2	1	0
	Uso de la TIC	22	El dominio del Power Point en el desarrollo de mi actividad educativa es	2	1	0
		23	La búsqueda de información de internet la realizo...	2	1	0
		24	El dominio del Word en el desarrollo de mi actividad educativa es...	2	1	0
	Facilita el aprendizaje de los niños	25	Dedico un tiempo para atender a los alumnos rezagados	2	1	0
		26	A la semana me doy un tiempo para evaluar a los alumnos con dificultades	2	1	0
		27	Estoy pendiente de las dificultades de mis alumnos para ayudarlos	2	1	0
Dimensión socio-cultural	Manejo de conflictos en el salón	28	Cuando se presenta un conflicto entre los niños, intervengo y analizo la solución	2	1	0
		29	Cuando los niños pelean, espero que ellos mismo soluciones el problema	2	1	0
		30	Establezco las reglas básicas para prevenir conflictos en la clase	2	1	0
	Practica la ética	31	Normalmente llego puntual al aula para empezar mis clases	2	1	0
		32	Me gusta revisar las tareas que ejecutan mis alumnos en el día.	2	1	0
		33	Promuevo en ellos el orden, la limpieza y el respeto a los demás	2	1	0
	Trata con equidad a los niños	34	Cuando realizo las calificaciones me guío por los criterios establecidos	2	1	0
		35	Reparto las tareas, entre los alumnos que sean capaces de hacerlas.	2	1	0
		36	Si se trata de aplicar una norma trato que esta sea para todos.	2	1	0
	Actitud hacia el ambiente	37	Me gusta colaborar con el colegio	2	1	0
		38	Respeto a mis colegas y busco llevarme de la mejor manera con ellos	2	1	0
		39	Participo en la solución de los problemas que se presentan en el colegio.	2	1	0

4. ESCALA AUTOVALORATIVA

FINALIDAD: La presente escala autovalorativa tiene por finalidad recoger información sobre la formación profesional docente que presentan las profesoras de las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

INDICACIONES: Estimada docente, luego de leer atentamente los enunciados encierre dentro de un círculo la letra de la respuesta que seleccione. La escala autovalorativa es ANÓNIMA. GRACIAS

N° Enunciados

- | | | | | |
|-----|---|-------|------------|----------|
| 1. | Logro comunicarme satisfactoriamente con mis alumnos | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 2. | Los mensajes que envío a los niños es comprendido fácilmente por ellos | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 3. | Cuando doy indicaciones los niños me preguntan sobre los que deben hacer | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 4. | Me gusta proponer ideas para desarrollar en clase | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 5. | En las reuniones de docentes propongo actividades para realizarlas | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 6. | Considero que todos deben dar ideas para solucionar un problema. | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 7. | La actividad educativa que realizo no me deja tiempo para capacitarme | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 8. | Normalmente busco la posibilidad de participar en eventos de capacitación | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 9. | Participo activamente en las actividades de capacitación del colegio | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 10. | Atiendo las necesidades mis alumnos cuando me lo solicitan | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 11. | Antes de iniciar la clase observo si mis alumnos están bien | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 12. | Mis alumnos tiene confianza y me comunican lo que les pasa. | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 13. | Conocida una necesidad de un alumno examino el hecho y busco la solución | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 14. | Cuando me solicitan que me haga cargo de una actividad las acepto de inmediato | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 15. | Cuando tengo que tomar una decisión pedagógica me gusta reflexionar sobre los pro y los contras | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 16. | Planifico mi clase de acuerdo a las capacidades y competencias a lograr | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 17. | Me gusta hacer uso del material que proporciona el MINEDU | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 18. | Evalúo permanentemente el aprendizaje de mis alumnos | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 19. | Me gusta leer sobre las últimas novedades en los contenidos de mi carrera | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 20. | Trabajo perfectamente con los contenidos que me enseñaron en mi carrera | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |
| 21. | En el trabajo voy actualizando los contenidos aprendidos en mi carrera | a) Sí | b) A veces | c) Nunca |

22. El dominio del Power Point en el desarrollo de mi actividad educativa es
a) Alto b) Medio c) Bajo
23. La búsqueda de información de internet la realizo...
a) Alto b) Medio c) Bajo
24. El dominio del Word en el desarrollo de mi actividad educativa es...
a) Alto b) Medio c) Bajo
25. Durante mi actividad lectiva dedico un tiempo para atender a los alumnos rezagados
a) Sí b) A veces c) Nunca
26. A la semana me doy u tiempo para evaluar a los alumnos con dificultades
a) Sí b) A veces c) Nunca
27. Estoy pendiente de las dificultades de mis alumnos para ayudarlos
a) Sí b) A veces c) Nunca
28. Cuando se presenta un conflicto entre los niños, intervengo y analizo la solución
a) Sí b) A veces c) Nunca
29. Cuando los niños pelean, espero que ellos mismo soluciones el problema
a) Sí b) A veces c) Nunca
30. Establezco las reglas básicas para prevenir conflictos en la clase
a) Sí b) A veces c) Nunca
31. Normalmente llego puntual al aula para empezar mis clases
a) Sí b) A veces c) Nunca
32. Me gusta revisar las tareas que ejecutan mis alumnos en el día.
a) Sí b) A veces c) Nunca
33. Promuevo en ellos el orden, la limpieza y el respeto a los demás
a) Sí b) A veces c) Nunca
34. Cuando realizo las calificaciones me guío por los criterios establecidos
a) Sí b) A veces c) Nunca
35. Cuando se trata de repartir tareas, busco a los alumnos que sean capaces de hacerlas.
a) Sí b) A veces c) Nunca
36. Si se trata de aplicar una norma trato que esta sea para todos.
a) Sí b) A veces c) Nunca
37. Me gusta colaborar con el colegio
a) Sí b) A veces c) Nunca
38. Respeto a mis colegas y busco llevarme de la mejor manera con ello
a) Sí b) A veces c) Nunca
39. Participo en la solución de los problemas que puedan presentarse en el colegio.
a) Sí b) A veces c) Nunca

5. ESCALA CON RANGOS (BAREMOS)

$$R = \frac{PM - pm}{N^{\circ} C}$$

Nivel de Formación profesional

- **Formación profesional suficiente**
- **Formación profesional insuficiente**

Rangos

- 66 – 77 puntos
- 53 – 65 puntos

Donde:
R = Rango
PM = Puntaje mayor
pm = Puntaje menor
N° C = Número de categorías

Descripción:

- **Formación profesional suficiente:** En esta categoría se ubican los docentes que presentan una Buena formación personal. Es decir que se tiene una excelente capacidad comunicativa, tienen iniciativa, están actualizados y tiene conocimiento de sus alumnos. De igual forma presenta una Buena formación pedagógica que considera una excelente capacidad de análisis, un buen dominio del proceso enseñanza aprendizaje, el dominio de los contenidos de la carrera y un buen nivel de uso de las TIC. Por último, tiene una Buena formación socio-cultural que se refleja en el buen manejo de los conflictos en el aula, practica los valores fundamentales, trata con equidad a sus alumnos y actúa positivamente dentro del clima institucional.
- **Formación profesional insuficiente:** El docente que se ubica en esta categoría presenta limitaciones y falencias en su formación personal, es decir en su capacidad comunicativa, de iniciativa, de capacitación y del conocimiento de sus alumnos. De igual manera en su formación pedagógica en cuanto se refiere a la capacidad de análisis, al dominio del proceso enseñanza aprendizaje, de los contenidos de la carrera y el nivel de uso de las TIC. Finalmente, en su formación socio-cultural que implica limitaciones en el manejo de conflictos en aula, en la práctica de los valores fundamentales, en el tratamiento con equidad a sus alumnos y en su actuación en el clima institucional.

**6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL COEFICIENTE
KUDER - RICHARSON**

Estudiantes	Puntaje total del instrumento
1	54
2	56
3	58
4	65
5	66
6	66
7	67
8	68
9	70
10	70

$$r = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{M(K - M)}{KS^2} \right]$$

DONDE:

r = Coeficiente Kuder-Richardson

K= Puntaje máximo de la prueba

M= Media aritmética

S= Desviación estándar de las puntuaciones

$$r = \frac{70}{70 - 1} \left[1 - \frac{64 \left[\frac{70 - 64}{34} \right]}{70 \left[\frac{64}{34} \right]} \right]$$

$$r = \frac{70}{69} \left[1 - \frac{64 \left[\frac{6}{34} \right]}{2380} \right]$$

$$r = \frac{70}{69} \left[1 - \frac{384}{2380} \right]$$

$$r = 1.014493 \left[1 - 0.161344538 \right]$$

$$r = 1.014493 \left[0.838655 \right]$$

$$r = 0.85081$$

Instrumento confiable	0.70 a 1.00
Medianamente confiable	0.40 a 0.69
Rehacer el instrumento	0.00 a 0.39

PROTOCOLO INSTRUMENTAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Título de la investigación

Formación profesional docente y calidad del servicio educativo en Instituciones Educativas de Educación Inicial, Distrito Ciudad Nueva de Tacna.2018.

1.2. Investigador (a):

Lic. María Elena Pérez Condori

II. INSTRUMENTACIÓN

2.1. Variable a medir

a) Calidad del servicio educativo

Es una actividad dirigida a brindar educación a las personas en el marco del un sistema educativo, en este caso, el peruano. Así se brinda educación en la modalidad de Educación regular básica en tres niveles, Inicial Primaria y Secundaria.

b) Indicadores

- Conducción institucional
- Gestión de la información
- Clima institucional
- Desarrollo profesional
- Implementación de estrategias pedagógicas
- Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil
- Tutoría
- Servicios de atención complementarios
- Infraestructura
- Capacidades del personal de apoyo/administrativo

2.2. Denominación del Instrumento

Cuestionario

2.3. Autor(a)

Lic. María Elena Pérez Condori

2.4. Objetivo del Instrumento:

Establecer el nivel de calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018

3. MATRIZ INSTRUMENTAL DEL CUESTIONARIO

Indicadores	N°	Enunciados	Valoración		
			a	b	c
Conducción institucional	1	El PEI de la institución se realiza con la participación de toda la comunidad educativa	2	1	0
		a) Si b) Con algunos c) No	2	1	0
	2	La conducción de la institución se hace en función del PEI aprobado	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
Gestión de la información	3	A final de año se evalúa el Plan de Trabajo anual y el avance del PEI	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
	4	La información pedagógica es utilizada para plantear acciones de mejora	2	1	0
		a) Si b) En alguna ocasiones c) No	2	1	0
Clima institucional	5	Las decisiones que se toman para la marcha de colegio son oportunas	2	1	0
		a) Si b) Algunas veces c) No	2	1	0
	6	La información del rendimiento de los niños sirve para la toma de decisiones	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
Desarrollo profesional	7	Las relaciones entre el personal docente de la institución es armoniosa	2	1	0
		a) Si b) En ocasiones c) No	2	1	0
	8	La comunicación entre docentes y directivos es fluida	2	1	0
		a) Si b) Algunas veces c) No	2	1	0
Implementación de estrategias pedagógicas	9	¿Los canales de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa funcionan?	2	1	0
		a) Si b) Algunas veces c) No	2	1	0
	10	¿Existen lineamientos que facilitan su desarrollo profesional?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
Monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil	11	¿Cuándo realiza una acción destacada, reconocen su labor?	2	1	0
		a) Si b) Algunas veces c) No	2	1	0
	12	¿Existen posibilidades brindadas por la institución para su desarrollo profesional?	2	1	0
		a) Si b) Para algunos c) No	2	1	0
Tutoría	13	¿En base a la información pedagógica, se implementan nuevas estrategias pedagógicas?	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
	14	¿Al comienzo de año se plantean las estrategias a seguir durante el año?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
Servicios de atención complementarios	15	¿Los directivos se interesan por implementar nuevas estrategias pedagógicas en la institución?	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
	16	¿Existe un sistema de monitoreo y evaluación del desempeño de los alumnos?	2	1	0
		a) Si b) No	2	1	0
Infraestructura	17	Si existe este sistema ¿Se encuentra actualmente en funcionamiento?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
	18	Si el sistema esta en funcionamiento ¿Cómo lo calificaría usted?	2	1	0
		a) Bueno b) Regular c) Malo	2	1	0
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	19	¿En la institución existe el Programa de tutoría?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
	20	Si la respuesta es positiva ¿Cómo calificaría al Programa de tutoría?	2	1	0
		a) Bueno b) Regular c) Malo	2	1	0
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	21	¿La orientación que se brinda en el servicio de tutoría es Edficaz?	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
	22	La institución cuenta con servicio de cómputo	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	23	La institución cuenta con servicio psicológico.	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
	24	La institución cuenta con servicio psicomotricidad.	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	25	La infraestructra está acorde a las necesidades de los niños (servicio higiénicos)	2	1	0
		a) Si b) Ma o menos c) No	2	1	0
	26	En la infraestructura con considera un área para el servicio de enfermería?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	27	¿El área de esparcimiento es proporcional al número de niños que atiente la institución?	1	0	
		a) Si b) No	1	0	
	28	¿Cómo calificaría la capacidad de los auxiliares de la institución?	2	1	0
		a) Bueno b) Regular c) Malo	2	1	0
Capacidades del personal de apoyo/administrativo	29	¿Considera que la secretaria cumple una labor eficiente?	2	1	0
		a) Si b) A veces c) No	2	1	0
	30	¿Cómo calificaría al desempeño del personal de servicio de la institución?	2	1	0
		a) Bueno b) Regular c) Malo	2	1	0

4. CUESTIONARIO

FINALIDAD: El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre la calidad del servicio educativo que brindan las instituciones educativas de educación inicial del distrito de Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

INDICACIONES: Estimada docente, luego de leer atentamente los enunciados encierre dentro de un círculo la letra de la respuesta que seleccione. El cuestionario es ANÓNIMO. GRACIAS

1. El PEI de la institución se realiza con la participación de toda la comunidad educativa
a) Si b) Con algunos c) No
2. La conducción de la institución se hace en función del PEI aprobado
a) Si b) A veces c) No
3. A final de año se evalúa el Plan de Trabajo anual y el avance del PEI
a) Si b) A veces c) No
4. La información pedagógica es utilizada para plantear acciones de mejora
a) Si b) En alguna ocasiones c) No
5. Las decisiones que se toman para la marcha de colegio son oportunas
a) Si b) Algunas veces c) No
6. La información del rendimiento de los niños sirve para la toma de decisiones
a) Si b) A veces c) No
7. Las relaciones entre el personal docente de la institución es armoniosa
a) Si b) En ocasiones c) No
8. La comunicación entre docentes y directivos es fluida
a) Si b) Algunas veces c) No
9. ¿Los canales de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa funcionan?
a) Si b) Algunas veces c) No
10. ¿Existen lineamientos que facilitan su desarrollo profesional?
a) Si b) No
11. ¿Cuándo realiza una acción destacada, reconocen su labor?
a) Si b) Algunas veces c) No
12. ¿Existen posibilidades brindadas por la institución para su desarrollo profesional?
a) Si b) Para algunos c) No
13. ¿En base a la información pedagógica, se implementan nuevas estrategias pedagógicas?
a) Si b) A veces c) No
14. ¿Al comienzo de año se plantean las estrategias a seguir durante el año?

- a) Si b) No
15. ¿Los directivos se interesan por implementar nuevas estrategias pedagógicas en la institución?
a) Si b) A veces c) No
16. ¿Existe un sistema de monitoreo y evaluación del desempeño de los alumnos?
a) Si b) No
17. Si existe este sistema ¿Se encuentra actualmente en funcionamiento?
a) Si b) No
18. Si el sistema está en funcionamiento ¿Cómo lo calificaría usted?
a) Bueno b) Regular c) Malo
19. ¿En la institución existe el Programa de tutoría?
a) Si b) No
20. Si la respuesta es positiva ¿Cómo calificaría al Programa de tutoría?
a) Bueno b) Regular c) Malo
21. ¿La orientación que se brinda en el servicio de tutoría es Eficaz?
a) Si b) A veces c) No
22. La institución cuenta con servicio de cómputo
a) Si b) No
23. La institución cuenta con servicio psicológico.
a) Si b) No
24. La institución cuenta con servicio psicomotricidad.
a) Si b) No
25. La infraestructura está acorde a las necesidades de los niños (servicio higiénicos)
a) Si b) Maso menos c) No
26. En la infraestructura con considera un área para el servicio de enfermería?
a) Si b) No
27. ¿El área de esparcimiento es proporcional al número de niños que atiende la institución?
a) Si b) No
28. ¿Cómo calificaría la capacidad de los auxiliares de la institución?
a) Bueno b) Regular c) Malo
29. ¿Considera que la secretaria cumple una labor eficiente?
a) Si b) A veces c) No
30. ¿Cómo calificaría al desempeño del personal de servicio de la institución?
a) Bueno b) Regular c) Malo

5. ESCALA CON RANGOS (BAREMOS)

Nivel de Calidad del servicio educativo	Rangos
• Servicio educativo de alta calidad	39 - 51
• Servicio Educativo de calidad media	26 - 38
• Servicio educativo de baja calidad	12 - 25

$$R = \frac{PM - pm}{N^{\circ} C}$$

Donde:
R = Rango
PM = Puntaje mayor
Pm = Puntaje menor
N° C = Número de categorías

Descripción:

- **Servicio educativo de alta calidad :** Un servicio educativo es de alta calidad cuando existe una Buena conducción institucional, la gestión de la información es excelente, se vive un clima institucional positivo, se promueve el desarrollo profesional, en la institución se implementan estrategias pedagógicas exitosas, existe un buen sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil, el programa de tutoría es eficaz, existen excelentes servicios de atención complementarios, la infraestructura de la institución es adecuada, hay una Buena gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes, y las capacidades del personal de apoyo/administrativo son muy Buenos.
- **Servicio Educativo de calidad media:** En este caso el servicio educativo que se brinda sólo es aceptable, caracterizado por una conducción institucional regular, la gestión de la información es pasable, se vive un clima institucional con algunos problemas, se promueve el desarrollo profesional medianamente, en la institución a veces se implementan estrategias pedagógicas exitosas, el sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil es limitado, el programa de tutoría es regular, los servicios de atención complementarios son escasos, la infraestructura de la institución es limitada, hay una gestión de recursos para el desarrollo y los

aprendizajes regular, y la capacidades del personal de apoyo/administrativo son aceptables.

- **Servicio educativo de baja calidad** : La instituciones que se ubican en esta categoría del servicio educativo, se caracterizan por la existencia de una mala conducción institucional regular, la gestión de la información es muy limitada, se vive un clima institucional con muchos problemas, no se promueve el desarrollo profesional, en la institución no se implementan estrategias pedagógicas exitosas, el sistema de monitoreo y evaluación del desempeño estudiantil es malo, el programa de tutoría es deficiente, no brinda servicios de atención complementarios, la infraestructura de la institución es inadecuada, la gestión de recursos para el desarrollo y los aprendizajes es mala, y la capacidades del personal de apoyo/administrativo no son las mejores..

6. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DEL COEFICIENTE KUDER - RICHARSON

Estudiantes	Puntaje total del instrumento
1	23
2	23
3	24
4	32
5	33
6	33
7	34
8	35
9	37
10	39

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{M^2}{K \cdot S^2} \right]$$

DONDE:

r = Coeficiente Kuder-Richardson

K = Puntaje máximo de la prueba

M = Media aritmética

S = Desviación estándar de la puntuaciones

$$r = \frac{39}{39-1} \left[1 - \frac{31.3 \left[\frac{39-31.3}{39} \right]}{39 \left[34.456 \right]} \right]$$

$$r = \frac{39}{38} \left[1 - \frac{31.3 \left[7.7 \right]}{1343.766667} \right]$$

$$r = \frac{39}{38} \left[1 - \frac{241.01}{1343.766667} \right]$$

$$r = 1.026316 \left[1 - 0.179354055 \right]$$

$$r = 1.026316 \left[0.820646 \right]$$

$$r = 0.842242$$

Instrumento confiable	0.70 a 1.00
Medianamente confiable	0.40 a 0.69
Rehacer el instrumento	0.00 a 0.39

Tabla de interpretación de Rho de Spearman

Valores	Interpretación
De - 0,91 a - 1	Correlación muy alta
De - 0,71 a - 0,90	Correlación alta
De - 0,41 a - 0,70	Correlación moderada
De - 0,21 a - 0,40	Correlación baja
De 0 a - 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De 0,21 a 0,40	Correlación baja
De 0,41 a 0,70	Correlación moderada
De 0,71 a 0,90	Correlación alta
De 0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2009, pág. 212)