

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

## **FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA



**“SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO  
DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE  
CANCHIS - CUSCO”**

**INFORME DE TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**ESPECIALIDAD: EDUCACIÓN PRIMARIA**

**PRESENTADO POR**

**WILLY FREDY ANCORI CERVANTES**

**ASESOR: Dr. Flaviano Armando Zenteno Ruiz**

**CERRO DE PASCO – PERÚ  
2016**

**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA**  
**EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**



**“SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD DE  
GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CANCHIS - CUSCO”**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. WILLY FREDY ANCORI CERVANTES**

**SUSTENTADO APROBADO ANTE LOS JURADOS**

---

**Dr. CARHUACHIN MARCELO ARMANDO I**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. PELAYO ALVAREZ LLANOS**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. MISARI CHUQUIPOMA EMILIA**  
**MIEMBRO**

---

**Dr. ZENTENO RUIZ ARMANDO**  
**ACCESITARIO**

## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi padre Juan, a mi madre  
Angélica, por lo mucho que significan, por lo  
que valen y porque creyeron en mí.

A mis hijas Génesis Gabriela y Alessandra Ximena por su apoyo,  
Comprensión y por ser la fuerza de mi inspiración.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Los directivos de la UGEL Canchis – Cusco

A mi Asesor de tesis

A los jurados de la tesis

A mi Esposa

A mis Hijos

## INDICE

<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Pág.</b>
• Caratula	1
• Dedicatoria	2
• Agradecimientos	3
• Índice	4
• Introducción	7
<b>CUERPO DEL INFORME</b>	<b>9</b>
A CAPÍTULO I	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
• Fundamentación del problema	10
• Formulación del problema	12
• Formulación de objetivos	13
• Importancia justificación de la investigación	13
• Limitaciones del estudio	14
B CAPÍTULO II	15
MARCO TEÒRICO CONCEPTUAL	15
• Antecedentes de la investigación	15

• Marco teórico Científico relacionado al tema	18
• Definición de términos básicos	33
C CAPÍTULO III	35
HIPOTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES	35
• Hipótesis	35
• Variables	35
• Definiciones operacionales	36
D CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA	37
• Tipo de investigación	37
• Diseño de investigación	37
• Población y muestra	38
• Técnicas e instrumentos de colecta de datos	39
• Técnicas e instrumentos de procesamiento y análisis de datos	40
E CAPÍTULO V	41
RESULTADOS OBTENIDOS	41
• <b>Presentación de datos generales de la provincia de Canchis</b>	<b>41</b>
• Presentación y análisis de ítems del instrumento	50

<b>Análisis y Discusión de Resultados Obtenidos</b>	<b>72</b>
• Comprobación de hipótesis	74
<b>F CAPÍTULO VI</b>	<b>76</b>
<b>RESUMEN, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	<b>76</b>
• Resumen	76
• Conclusiones	78
• Sugerencias	80
<b>PAGINAS COMPLEMENTARIAS</b>	<b>82</b>
• Bibliografía	83
• Anexos	86

## INTRODUCCION

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EXAMINADOR.**

En la gestión de servicios en general y para el caso de los servicios educativos se tiende a establecer la calidad del servicio como la satisfacción que este produce en quien lo recibe, identificar calidad del servicio con satisfacción del cliente constituye una ventaja considerable para cualquier persona o institución educativa; en esta lógica las Unidades de Gestión Educativa Local – UGELs como instancias y organizaciones educativas brindan diversidad de servicios educativos a los docentes, padres de familia, estudiantes e instituciones educativas y público en general, observándose un malestar generalizado en los docentes por la deteriorada calidad de servicios educativos que brindan estas dependencias.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis – UGEL – Canchis a los usuarios, a partir de la descripción de las características y particularidades del servicio que brinda y de los factores que impiden ofertar servicios educativos con criterios de eficacia a la comunidad educativa de la provincia de Canchis en la región Cusco.



El informe de investigación se presenta una relación lógica y metodológica en cada uno de sus capítulos, los mismos que se encuentran orgánicamente concatenados y que para una mejor apreciación didáctica se expone sistemáticamente a continuación:

En el primer capítulo se refiere al planteamiento del problema y se aborda la identificación, determinación y formulación del problema, se formulan los objetivos y se precisa la importancia y alcances de la investigación.

En el segundo capítulo se refiere al marco teórico, donde se exponen los antecedentes del estudio, se definen términos relacionados al estudio, se plantean las bases teórico científicas relacionadas al fenómeno de estudio.

En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, exponiéndose el método, tipo, diseño de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el sistema de hipótesis y las variables de estudio.

El cuarto capítulo hace mención a los resultados y discusión del estudio, se sustenta la comprobación de hipótesis, se presentan los resultados y hace un análisis y discusión de los mismos.

Finalmente se arriban a las conclusiones, se formulan sugerencias, se detalla la bibliografía empleada y se presentan los anexos del estudio.

EL AUTOR

## **CUERPO DEL INFORME**

## **A. CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Fundamentación del problema.**

La educación es y ha sido siempre considerada como un elemento dinámico, una herramienta emprendedora, estrategia y un medio para alcanzar mejores niveles de desarrollo personal, familiar y por ende desarrollo y progreso comunal, local, regional, nacional e internacional.

La educación en nuestro país esta regentada por el Ministerio de Educación - MED que es la entidad que define las políticas y actividades del sector a nivel nacional, tiene como propósito ofertar y asegurar una educación de calidad para todos los peruanos.

Para lograr este propósito el Ministerio de Educación cuenta con instancias descentralizadas como las Direcciones Regionales de Educación - DRE, ubicadas en cada región y /o departamento y las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), ubicadas en cada jurisdicción provincial.

Las Direcciones Regionales de Educación – DRE, presentan una dicotomía organizacional y funcional, primero al representar al Ministerio de Educación y segundo al ser consideradas como entidades desconcentradas de los Gobiernos Regionales. Por consiguiente implementan políticas educativas del Ministerio de Educación y Gobierno Regional, son entidades responsables de la educación en sus respectivas jurisdicciones.

Específicamente las Unidades de Gestión Educativa Local – UGEL, son instancias desconcentradas del Ministerio de Educación y de las Direcciones Regionales de Educación, operan en los ámbitos provinciales, con la intención de brindar apoyo y asistencia técnico pedagógico, institucional y administrativo a las Instituciones educativas y asegurar un servicio educativo de calidad.

Sin embargo, tanto el Ministerio de Educación, las Direcciones Regionales de Educación y las Unidades de Gestión Educativa Local, no responden a los retos y desafíos de la educación actual, porque carecen de una moderna e innovadora estructura organizativa, que tome en cuenta e incluya los fines, principios, visión y misión de la educación peruana y que además recoja e incluya las demandas de la comunidad educativa regional y local.

Las Unidades de Gestión Educativa Local en la actualidad a nivel de nuestro país son organizaciones alejadas de la modernidad, indiferentes e insensibles al cambio e innovación educativa; es severa, muy lenta en sus respuestas a la comunidad educativa.

En el caso particular de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, su actual dimensión organizacional y funcional no le permite brindar un servicio educativo eficiente y eficaz a los usuarios, habiéndose generado un malestar

colectivo en la comunidad educativa de la provincia de Canchis y un deterioro de la imagen institucional de esta dependencia administrativa descentralizada del Ministerio de Educación y Dirección Regional del Cusco.

La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis enfrenta una serie de problemas de diverso orden; pero resalta en la comunidad magisterial el pésimo servicio educativo que oferta a los usuarios quienes permanentemente no reciben un trato adecuado, sus trámites demoran, no reciben información oportuna, son condicionados a mostrar una actitud pasiva frente a las dependencias y funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.

Por estas consideraciones es necesario tener una descripción real del servicio educativo en esta unidad de gestión educativa local, para poder considerar sus variables, dimensiones e indicadores como por ejemplo; en el Plano Institucional, comunitario, administrativo y pedagógico, con la presente investigación pretendemos describir todos los indicadores de las dimensiones indicadas

Esta realidad descrita, me permite formular los siguientes problemas de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

- ¿Cómo es la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Qué características tiene el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- ¿Qué impide ofertar un adecuado servicio educativo a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

### **1.3. Formulación de objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

- Describir la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- Determinar las características del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.
- Identificar los factores que impiden ofertar un adecuado servicio educativo a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.

### **1.4. Importancia y justificación de la investigación**

A continuación se exponen las razones por las cuales consideramos importante y trascendente el presente estudio.

- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se margina de su contexto y ámbito de influencia.
- La modernidad y post modernidad educativa no influyen en el desarrollo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.
- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se ha convertido en instancia y órgano burocrático de la administración educativa.
- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis es una instancia reglamentalista, cumplidora de normas.

- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis tiene que mejorar y optimizar sus servicios a favor de la educación.
- La Unidad de gestión Educativa Local de Canchis debe convertirse en una instancia descentralizada moderna, con creatividad y liderazgo administrativo y de gestión, innovadora: que responda a los retos de la educación actual y se proyecte al futuro.

### **1.5. Limitaciones del estudio**

Toda investigación tienen limitaciones, en el presente trabajo, se tiene la limitación económica, porque no me permite recorrer en el tiempo y el espacio de la unidad de gestión educativa indicada con los recursos económicos del que dispongo, luego esta limitación se tendrá en cuenta en la investigación y se tratara de minimizar haciendo uso efectivo de la muestra.

## **B. CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO CONCEPTUAL**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Una revisión sobre las referencias bibliográficas respecto a la presente investigación, nos ha permitido detectar, y obtener información sobre artículos, estudios realizados y escritos con anterioridad, los mismos que referimos a continuación:

##### **2.1.1. REFERENCIA N° 01**

Descentralización Educativa y niveles intermedios: Algunos temas pendientes sobre el rol de las UGELs.

Autores:

VALDIVIA, Néstor

DIAZ, Hugo

Publicado por Foro Educativo

Revista Foro Educativo 4(12): 26-35, diciembre 2007

Analiza la experiencia peruana de descentralización educativa, desde sus inicios, en la década de los sesenta en el siglo pasado, llegado a lo más reciente. Particular



énfasis se presta a la actuación de las UGEL y su rol en los destinos de la educación nacional.

### **2.1.2. REFERENCIA N° 02.**

Las USEs: Una Mirada desde afuera.

Autor:

TORRES PAREDES, Alcides

Publicado por la Revista Maestros Año 2 – N° 3.

Hace referencia a la finalidad para la que fueron creadas las USEs, mejorar el servicio educativo y puntualmente realiza una crítica constructiva al rol educativo que cumplen estas organizaciones, al describir contradictoriamente el pésimo servicio educativo que brindan estas dependencias descentralizadas del Ministerio de Educación.

### **2.1.3. REFERENCIA N° 3:**

¿Cómo vamos en educación?, Perú. Ministerio de Educación. Unidad de Estadística, MINEDU, 2015 manifiesta lo siguiente:

“Reúne información estadística relevante de la situación actual de la educación de la región Cusco, ha sido hecho para servir como una guía informativa amigable de todos aquellos actores de la región que puedan influir positivamente en su realidad educativa. Entre 2004 y 2013, la tasa media de crecimiento anual del gasto público educativo por alumno fue 22.8% en inicial, 19.6% en primaria y 15.3% en secundaria. En casi todos estos años dicho indicador en Cusco ha sido menor al nacional, especialmente en inicial y secundaria, salvo en los últimos años, en que esta situación revirtió, lo que podría explicarse por las políticas de incremento de

acceso aplicadas en años recientes. El porcentaje de escuelas con acceso a Internet de Cusco en primaria pasó de 2.3% en 2005 a 21.8% en 2014, ubicándose debajo del promedio nacional de ese mismo año (27.9%). En secundaria, Cusco tuvo en 2014, 46.9% frente a 52.0% de todo el país. El indicador en primaria de la mayoría de distritos es menor al 20%. En secundaria, la situación es más heterogénea, concentrándose la mayoría de distritos en los dos quintiles más bajos (hasta 40.0%). En 2014, el indicador alumnos por docente de Cusco es mayor al del Perú (en la región: 17, 14 y 14 en inicial, primaria y secundaria, respectivamente, frente al nacional: 16, 14 y 11, en cada nivel respectivamente). Los valores en primaria de la mayoría de provincias se acercan al total regional, a diferencia de secundaria donde todos son mayores, a excepción de Urubamba. Entre 2004 y 2013, la tasa neta de asistencia de primaria fluctúa alrededor del 93.0%, en tanto que la tasa neta de asistencia de inicial y secundaria ascendió en 2013 a 78.2% y 83.4%, habiendo crecido positivamente desde 2004 (48.7% y 62.4%, respectivamente). Cusco tiene tasas de atraso en primaria y secundaria superiores a los valores nacionales. A nivel distrital, para este indicador, la mayoría de los distritos en primaria se ubican debajo de 20%. En el caso de secundaria, la situación es más heterogénea, y oscila entre 7.4% en Cusco y 31.5% en Paruro. En cuanto al porcentaje de retirados en 2013, Cusco muestra valores menores al promedio nacional en ambos niveles (1.4% y 2.9% en la región vs 1.7% y 3.6% nacional). Respecto del porcentaje de desaprobados, el indicador en primaria fluctúa desde 2.7% (Canchis) hasta 7.6% (Paucartambo), en tanto que en secundaria oscila entre 6.1% (Canas) y 8.7% (Paucartambo)...”.

## **2.2. Marco Teórico Científico Relacionado al Tema**

### **2.2.1. Educación.**

Según el Artículo 2º de la Ley N° 28044 La educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de la persona, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

La educación es un proceso social, cultural y político, ininterrumpido y relacional, cuya finalidad es el impulso del desarrollo humano abordando las diferentes dimensiones de su desarrollo. En este proceso donde prima el aprendizaje y la enseñanza no se puede limitar a la escolarización, va más allá; se inicia desde el nacimiento extendiéndose a lo largo de todo el ciclo vital del ser humano; en el intervienen el contexto, las características propias del individuo y la interacción que establece éste con su entorno.

### **2.2.2. El Ministerio de Educación.**

El Ministerio de Educación es el órgano del Gobierno Nacional que tiene por finalidad definir, dirigir y articular la política de educación, cultura recreación y deporte, en coordinación con la política general del Estado. (Art. 79 – Ley General de Educación N° 28044).

El Ministerio de Educación cumple un rol rector de carácter político en materia educativa en nuestro país y dentro de los lineamientos de política educativa se ha propuesto una visión y misión, además busca alcanzar los siguientes objetivos en

razón del Decreto Supremo N° 006-2006-ED. Reglamento de Organización y funciones del Ministerio de Educación<sup>1</sup>.

**Artículo 6°. Visión.** El Ministerio de Educación es el organismo rector que lidera una sociedad educadora con la participación y vigilancia de la sociedad civil, para garantizar una educación integral, pertinente y de calidad que contribuya al desarrollo pleno de las personas a lo largo de su vida. El Ministerio de Educación dispone de una eficiente y eficaz capacidad de gobierno sectorial en el nivel central y descentralizado e instrumenta políticas que aseguran a los niños y jóvenes de todo el país iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato sin ninguna forma de discriminación, en un sistema educativo flexible, adecuado a las necesidades y exigencias de la diversidad y el logro de competencias básicas para que todas las personas se desenvuelvan social y laboralmente, tiendan a la creatividad e innovación, orienten su comportamiento por los valores democráticos, promueven el desarrollo humano integral y sostenible la justicia social y la cultura de paz, así como para que ejerzan el derecho a aprender en forma continua y con autonomía.

**Artículo 7°. Misión.** El Ministerio de Educación tiene como misión asegurar ofertas educativas pertinentes de calidad, sustentadas en el trabajo concertado con la sociedad civil y centradas en la formación integral de todos los peruanos, guiados con una perspectiva de interculturalidad, equidad, cohesión social y desarrollo humano sostenible, que permita formar personas capaces de desarrollar su identidad, autoestima y capacidades, e integrarse adecuada y críticamente a la sociedad, en armonía con su entorno.

---

<sup>1</sup> Ministerio de Educación. ROF del MINEDU. Lima Perú. P.10

## **Artículo 8°. Objetivos**

- a) Fortalecer el desarrollo de una Educación Inicial de calidad con un enfoque de atención integral de los niños y niñas, de 0 a 5 años, tomando en cuenta la diversidad sociocultural, especialmente de aquellos y aquellas más vulnerables.
- b) Asegurar que todos los estudiantes, especialmente aquellos más vulnerables y desfavorecidos, concluyan una Educación Primaria de calidad, que considere los aprendizajes correspondientes al nivel y una formación en valores.
- c) Brindar a los adolescentes y jóvenes una Educación Secundaria y Técnico-Productiva de calidad, que satisfaga sus necesidades básicas de aprendizaje y formación en valores, que los prepare para la vida y el ejercicio de la ciudadanía.
- d) Mejorar la calidad de la Educación Superior para que se ajuste a las necesidades del país y aporte a su desarrollo.
- e) Mejorar la atención de las necesidades educativas de los niños, niñas y adolescentes con necesidades especiales asociadas a la discapacidad y por talento y condiciones excepcionales, bajo el enfoque de educación inclusiva.
- f) El Ministerio de Educación como ente rector de políticas educativas y ente especializado en educación considera indispensable profundizar el mejoramiento de la calidad de la educación peruana ya que es la vía maestra para alcanzar la modernización que requiere nuestro país.

### **2.2.3. Niveles sub nacionales de gobierno.**

La relación con los Gobiernos Regionales y Locales es algo nuevo en la administración del Estado, de los recursos, de las inversiones y en las relaciones democráticas entre instituciones. Para muchos es un desafío y para otros una oportunidad en ambos casos debemos unir esfuerzos en base a los planes de desarrollo regional, y locales y a los presupuestos participativos, y no descuidar a la persona como eje central del desarrollo integral.

#### **a) Gobierno Regional.**

“Las regiones se crean sobre la base de áreas contiguas integradas histórica, cultural, administrativa y económicamente, conformando unidades geoeconómicas sostenibles. El proceso de regionalización se inicia eligiendo gobiernos en los actuales departamentos y la provincia constitucional del Callao. Estos gobiernos son gobiernos regionales”<sup>2</sup>

La nueva estructura del Estado está conformada por los gobiernos locales o municipales, los gobiernos regionales y el gobierno central. Los gobiernos municipales, o gobiernos locales, en coordinación con el gobierno regional, son los que están en las provincias y los distritos y se encargan de trabajar por el desarrollo de las comunidades que los conforman.

El proceso de descentralización y regionalización en nuestro país permite la presencia de gobiernos regionales que son organismos políticamente descentralizados y gozan de autonomía para la toma de decisiones, en materia normativa y ejecutiva, así como en lo económico y administrativo.

---

<sup>2</sup> Constitución Política del Estado Peruano. Art. 190º Lima Perú.

Su autonomía está sujeta a la expresa delegación de competencias, señalada en la Constitución y la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.

Los gobiernos regionales son muy importantes en la reforma del Estado, porque así podemos evitar conflictos, aprovechar más los recursos y poner especial atención a nuestros procesos políticos, económicos, sociales y ambientales. Además, significa la oportunidad de organizar nuestro territorio de manera más eficiente.

En el Perú existirán, a partir del primero de enero del 2003, 25 regiones. Estas corresponden a los 24 departamentos y a la Provincia Constitucional del Callao.

#### **b) Gobierno Local.**

“Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Las municipalidades de los centros poblados son creadas conforme a ley”<sup>3</sup>

Las municipalidades son órganos de gobierno local que se ejercen en las circunscripciones provinciales y distritales de cada una de las regiones del país, con las atribuciones, competencias y funciones que les asigna la Constitución Política y la Ley Orgánica de Municipalidades.

El gobierno local, o municipalidad, es la forma básica de organización de nuestro país y la manera directa en la que los vecinos participamos en temas relacionados a nuestra comunidad.

---

<sup>3</sup> Ibid, Art. 194º Lima – Perú.

El gobierno local funciona a través de los municipios, tanto provinciales como distritales, los cuales se encargan de gestionar el desarrollo de las comunidades, de manera coordinada con el gobierno regional, realizando las tareas propias de su localidad.

Gobierno central, gobierno regional y gobiernos locales son autónomos, es decir que pueden no estar de acuerdo sobre algún tema, pero lo que se debe buscar es que se llegue a un consenso y trabajen en conjunto.

Los gobiernos locales o municipales son importantes porque permiten que nosotros, como miembros de la comunidad, nos acerquemos más a nuestras autoridades, participemos en las decisiones de nuestra localidad, y podamos saber cómo se están invirtiendo los recursos para pedirle cuentas a nuestras autoridades. Por esto es muy importante que elijamos responsablemente a nuestras autoridades.

#### **2.2.4. Niveles sub nacionales de la gestión educativa.**

##### **a) Direcciones Regionales de Educación.**

“La Dirección Regional de Educación es un órgano especializado del Gobierno Regional responsable del servicio educativo en el ámbito de su respectiva circunscripción territorial. Tiene relación técnico-normativa con el Ministerio de Educación”<sup>4</sup>

Las Direcciones Regionales de Educación (DRE), son organismos estatales e instancias intermedias de gestión educativa, tanto del Ministerio de Educación y de los Gobiernos Regionales; en la mayoría de los casos dirigen, orientan, adecuan y supervisan los lineamientos de política y

---

<sup>4</sup> Ministerio de Educación - Ley General de Educación N° 28044. Art. 76°



normatividad educativa del Ministerio de Educación y de los Gobiernos Regionales.

Las Direcciones Regionales de Educación (DRE), son órganos especializados y responsables de garantizar el servicio educativo en un ámbito regional de acuerdo a la política y normatividad del sector; son entes que norman y supervisan las acciones educativas en un ámbito regional.

**b) Unidades de Gestión Educativa Local.**

“La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia. Su jurisdicción territorial es la provincia. Dicha jurisdicción territorial puede ser modificada bajo criterios de dinámica social, afinidad geográfica, cultural o económica y facilidades de comunicación, en concordancia con las políticas nacionales de descentralización y modernización de la gestión del Estado”<sup>5</sup>

Las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), son organismos estatales e instancias intermedias de gestión educativa, tanto del Ministerio de educación, de los Gobiernos Regionales y de las Direcciones Regionales de Educación.

Las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), son las entidades encargadas de aplicar la política y normatividad del sector educación a través del desarrollo de estrategias y técnicas orientadas a optimizar la calidad de servicio en las instituciones educativas.

---

<sup>5</sup> *Ibíd.*, Art. 73º

Las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), son órganos especializados y responsables de garantizar el servicio educativo en las instituciones educativas de un ámbito provincial, de acuerdo de acuerdo a la política y normatividad del sector; son entes de ejecución y supervisión.

**c) Instituciones Educativas.**

“La Institución Educativa, como comunidad de aprendizaje, es la primera y principal instancia de gestión del sistema educativo descentralizado. En ella tiene lugar la prestación del servicio. Puede ser pública o privada”<sup>6</sup>

La Institución Educativa es toda organización pública o privada donde se imparte educación a través de procesos de enseñanza aprendizaje a favor de los estudiantes; como comunidad de aprendizaje está integrado por docentes, estudiantes, padres de familia y comunidad.

Tradicionalmente considerada como la última instancia de gestión del sistema educativo, en la actualidad en países como el nuestro que deseamos transformar nuestro sistema educativo la institución educativa es la primera y principal unidad de cambio.

Una institución educativa es un conjunto de personas, con visiones, finalidades, objetivos propios, comunes y concurrentes, con valores singulares al logro de su visión y misión, donde todos suman esfuerzos, voluntades y actitudes para lograr la educación de los estudiantes con criterios y estándares de calidad.

---

<sup>6</sup> Ministerio de Educación Op. Cit. Art. 66º

Cada Institución educativa es muy particular y singular e incluso compleja, por su diversidad de actores educativos, por el distintivo y peculiar de su universo de acción y ámbito de influencia, por su tipo de proyecto, su organización, su clima institucional.

A través de vivencias y experiencias educativas en la Institución Educativa se hace realidad la política y normatividad educativa que es implementada desde los niveles superiores de la gestión educativa como son las Unidades de Gestión Educativa Local, las Direcciones Regionales de Educación y el Ministerio de Educación.

#### **2.2.5. Servicios públicos.**

Entendemos por servicios públicos, las actividades o tareas asumidas por entidades u organismos públicos o privados con personería jurídica creados por constitución o por ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, las mismas que pueden ser en forma directa, mediante concesionario o a través de cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Según el Dr. Alberto Biblieri “Derecho Administrativo I” Unidad 6: Servicios públicos conceptos y alcances, Los servicios públicos son las prestaciones que realiza la administración, en forma directa o indirecta, con el fin de satisfacer las necesidades de interés general. Tienen un régimen jurídico especial.

En cuanto al concepto de servicios públicos hay diferentes posturas doctrinarias:

- Los servicios públicos, son simplemente una organización de medidas para cumplir una determinada actividad.
- Comprenden toda la actividad del Estado.
- La postura minoritaria sostiene que los servicios públicos, son sólo una de la porción de la actividad desarrollada por el Estado.

### **El prestador de servicios públicos.**

En principio es el Estado el único y principal prestador de servicios públicos en cualquiera de sus formas, ya sea a través de los órganos de la Administración Central o de entidades descentralizadas, autárquicas o empresas del Estado. Pueden ser prestados también por los particulares o empresas privadas, por medio de licencias, permisos, privatizaciones, etc. En estos casos, el Estado impondrá reglas para que el servicio se preste con eficacia.

Todo trabajador en general es un prestador de servicios y adquiere una responsabilidad así como un derecho desde el momento en el que accede a un contrato o a su nombramiento.

### **Características de los servicios públicos.**

Continuidad del servicio: El servicio debe funcionar de manera permanente, es decir de manera regular y continua, para que pueda satisfacer las necesidades de las comunidades por sobre los intereses de quienes los prestan. El servicio no puede ser interrumpido.

- Regularidad del servicio: implica que la prestación debe realizarse según los reglamentos y normas vigentes. Si alguna de éstas es violada el servicio se considera irregular.

- Uniformidad o igualdad de la prestación: determina que el servicio debe prestarse para todos los habitantes de la misma manera y en igualdad de condiciones. Esto no contradice que haya diferentes categorías de usuarios.
- Generalidad del servicio: ya que debe prestarse para todos aquellos que lo exijan.
- Obligatoriedad: el prestador del servicio tiene la obligación de prestarlo y en algunos casos el usuario de tomarlo.
- Eficacia y calidad: el Estado debe establecer los parámetros de calidad y eficiencia de la prestación de los servicios, la prevención y solución de conflictos.

### **Clasificación de los servicios públicos.**

Existen diferentes tipos de criterios para clasificar los servicios públicos:

- a) Esenciales y no esenciales; son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado: seguridad, educación, salud. Los no esenciales; a pesar de satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
- b) Permanentes y esporádicos; los primeros son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Los esporádicos; su funcionamiento o prestación es de carácter eventual o circunstancial para satisfacer una necesidad colectiva transitoria.
- c) Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, éstos se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y

comerciales; estos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.

- d) Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes, y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
- e) Por la forma de prestación de servicio: directos y por concesionarios u otros medios legales. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (estatales, regionales, municipales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado; prestan a través de concesionarios.

#### **2.2.6. La educación como servicio.**

De acuerdo a la Ley General de Educación N° 28044 en su Artículo 4°.- Gratuidad de la Educación, indica que la educación es un servicio público; cuando lo provee el Estado es gratuita en todos sus niveles y modalidades...

El Congreso de la República mediante la Ley Nro. 28988 declara a la educación básica regular como servicio público esencial, en su Artículo 1°.-

*La educación como servicio público esencial.*

Constituyese la Educación Básica Regular como un servicio público esencial, a fin de garantizar el pleno ejercicio del derecho fundamental de la persona a la educación, derecho reconocido en la Constitución Política del Perú, en la Ley General de Educación y en los Pactos Internacionales

suscritos por el Estado peruano. La administración dispondrá las acciones orientadas a asegurar los servicios correspondientes.

### **El servicio educativo.**

Conjunto de orientaciones, sugerencias, estudios de casos, atención de mandas, información y conocimientos que el proveedor brinda a quien lo solicite, pudiendo ser el o los solicitantes personas menores o mayores de edad. En el caso de la educación el servicio se brinda no siempre a cambio de una retribución; asimismo, se incluye los demás servicios que una organización educativa se compromete a brindar como por ejemplo: servicio psicológico, talleres, enfermería, etc.).

### **Proveedor del servicio educativo.**

Los proveedores de servicios educativos son las organizaciones e instituciones educativas públicas o privadas que tienen por finalidad alcanzar u ofertar un conjunto de servicios, productos, bienes, actividades y proyectos educativos, pedagógicos, culturales a quienes lo soliciten y cumplan con retribuir y/o pagar por dicho servicio.

### **Consumidor del servicio educativo.**

Son aquellas personas, familias, grupos sociales, etnias, organizaciones que reciben, usan, aprovechan, disponen y se benefician del servicio educativo que el proveedor oferta. Cabe señalar que si se trata de un menor de edad, será su padre o apoderado el llamado a iniciar la acción correspondiente en representación de aquél.

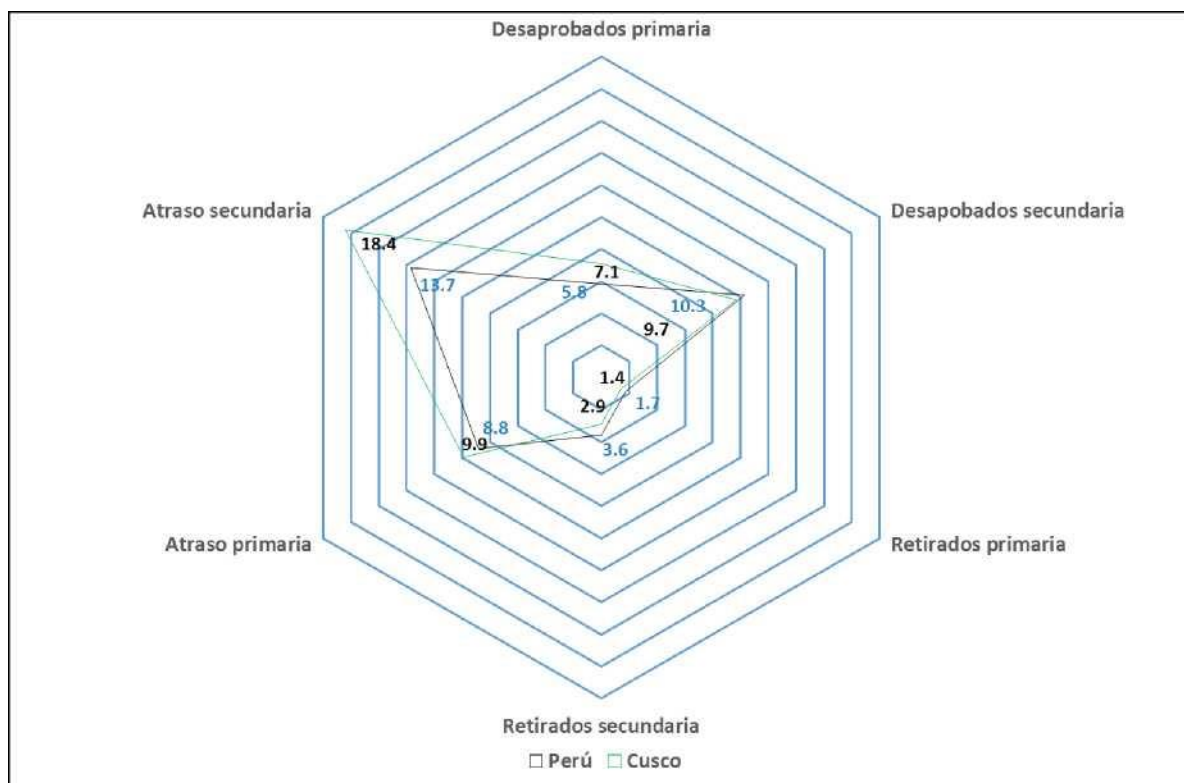
#### **2.2.6.1. La Educación en la Región Cusco**

Considerando los aportes de Escale en: [www.escale.gob.pe](http://www.escale.gob.pe), página del Ministerio de Educación, señala:

“...Veamos ahora algunos resultados intermedios como son el porcentaje de desaprobados y retirados, así como el indicador de atraso escolar. El gráfico 23 enfatiza el hecho que Cusco **presenta mayores tasas de atraso con respecto a todo el país**; así, por ejemplo, mientras que el atraso en secundaria nacional es de 13.7%, en Cusco el valor de este mismo indicador es de 18.4%. Caso contrario ocurre con los indicadores de retiro, cuyos valores son inferiores a los valores nacionales para ambos niveles. La tasa de desaprobados en primaria es mayor en la región respecto del país, en tanto que en secundaria, el valor nacional es 10.3% versus 9.7% para Cusco.



**Gráfico 23. Porcentaje de desaprobados, retirados y atraso escolar en educación primaria y secundaria del Perú y la región Cusco, 2013**



Fuente: Censo Escolar del Ministerio de Educación. Elaboración propia

Asimismo, con un corte provincial (gráfico 24), el **porcentaje de desaprobados en primaria fluctúa desde 2.7% para Canchis hasta 7.6% en Paucartambo**; el mismo indicador **a nivel distrital se mantiene en el quintil más bajo (menos de 10.0% de desaprobados)**, a excepción de cuatro distritos<sup>7</sup>. Por el lado de **secundaria, la provincia con menor porcentaje de desaprobados es Canas (6.1%) y la que tiene el mayor valor es Acomayo (8.9%)**. Desde la perspectiva distrital, la mayoría de distritos se encuentran en el quintil más bajo, en tanto que el valor más alto del indicador se ubica en el rango 20.1-30.0, correspondiente al

<sup>7</sup> MINEDU, 2015C

distrito de Acomayo<sup>8</sup>. Por lo demás, el indicador de desaprobación en primaria es menor que en secundaria...”.

### **2.3. Definición de términos Básicos.**

2.3.1. **Actitud:** Forma de actuar de una persona, comportamiento que emplea una persona para hacer las cosas

2.3.2. **Atención:** Capacidad de poder entender voluntariamente un hecho, fenómeno o situación.

2.3.3. **Beneficio:** Bien que se hace o se recibe. Compensación moral o material por obra realizada.

2.3.4. **Calidad:** Producto o servicio que adquirimos voluntariamente para satisfacer algún tipo de necesidad.

2.3.5. **Demanda:** Cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos en el mercado.

**Educativo:** Enfoque o modelo de educación que una entidad u organización asume

2.3.6. **Eficacia:** Tiene que ver con los resultados, está relacionado con lograr los objetivos

2.3.7. **Eficiencia:** Se enfoca a los recursos, a utilizarlos de la mejor manera posible

2.3.8. **Ofertar:** Cantidad de bienes y servicios que los proveedores están dispuestos a vender en un determinado precio.

2.3.9. **Proveedor:** Persona o entidad que presta servicios y bienes a otras personas o entidades.

---

<sup>8</sup> MINEDU, 2015C

2.3.10. **Servicio:** Conjunto de actividades que se ofertan para satisfacer necesidades de los usuarios.

2.3.11. **Usuario:** Persona o conjunto de personas que usan bienes y servicios.

2.3.12. **Valores:** Pautas o formas de juzgar la realidad. Marco referencial del comportamiento humano

## **C. CAPÍTULO III**

### **HIPOTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES**

#### **3.1. Hipótesis**

El servicio educativo que brinda en la actualidad la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis no es el más adecuado.

##### **3.1.1. Hipótesis específicas.**

- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se caracteriza por ser tradicional, burocrática, autoritaria.
- La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis enfrenta diversidad de problemas administrativos y pedagógicos que impide ofertar un adecuado servicio educativo.

#### **3.2. Variables**

##### **3.2.1. Variable independiente.**

- Servicio educativo.

##### **3.2.2. Variable dependiente.**

- Satisfacción del usuario

##### **3.2.3. Variable interviniente.**

- Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis
- Trabajadores
- Docentes

- Estudiantes

### 3.3. Definiciones operacionales.

**CUADRO N° 01**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>
Servicio educativo.	Efectividad Eficiencia Eficacia	Impacto en el año Uso de recursos Metas cumplidas	Muy Bueno
Satisfacción del usuario	Conformidad Bienestar Aprobación	Niveles de Aceptación Niveles de conformidad Niveles de aprobación	Bueno
Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis	Imagen institucional. Visión Misión Objetivos	Logros alcanzados	Regular Deficiente Muy deficiente

**FUENTE: Elaboración propia**

## **D. CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

#### **4.1. Tipo de investigación.**

El presente estudio corresponde al tipo de **investigación básica** en su *nivel descriptivo*, porque está orientada a conocer como es el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis en el momento actual. En el presente estudio se utilizó el **método científico**, en su nivel descriptivo, desde la formulación del problema hasta la verificación o contrastación de hipótesis.

#### **4.2. Diseño de investigación.**

El presente estudio corresponde al diseño de investigación descriptivo porque se recolecta información respecto a la pertinencia del diseño organizacional y las condiciones actuales del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis. El siguiente diagrama corresponde al diseño en mención:

**M                      O**

Donde “M” es la muestra, con quien o quienes vamos a realizar el estudio y “O” representa la información relevante o de interés que recogemos de la muestra.

### 4.3. Población y muestra de estudio.

#### 4.3.1. Población.

La población de estudio está constituida por los docentes del nivel de educación secundaria de las instituciones educativas del ámbito urbano de la ciudad de Sicuani.

**CUADRO N° 02  
POBLACION DE ESTUDIO**

N°	NIVEL	AREA	I.EE.	DOCENTES
01	Educación Secundaria	Urbana	Gaona Cisneros	05
02	Educación Secundaria	Urbana	Inmaculada Concepción	67
03	Educación Secundaria	Urbana	Mateo Pumacahua	88
04	Educación Secundaria	Urbana	Techo Obrero	10
TOTAL			04	170

FUENTE: MINEDU - ESTADISTICA EDUCATIVA - ESCALE-2010

#### 4.3.2. Muestra.

La parte representativa de la población o grupo con el que realizamos el trabajo está constituido por docentes un total de 80 docentes representativos o distintivos de las instituciones educativas secundarias del ámbito urbano de la ciudad de Sicuani.

La selección de la muestra obedece a criterios del muestreo no probabilístico – intencionado, porque no conocemos la probabilidad o posibilidad de obtener información de cada uno de los sujetos de la

población para ser seleccionados en la muestra. La definición y representatividad de la unidad de análisis de la muestra es intencional, predeterminado y pensado por el investigador.

**CUADRO N° 03  
MUESTRA DE ESTUDIO**

N°	NIVEL	AREA	II.EE.	DOCENTES
01	Educación Secundaria	Urbana	Gaona Cisneros	01
02	Educación Secundaria	Urbana	Inmaculada Concepción	32
03	Educación Secundaria	Urbana	Mateo Pumacahua	42
04	Educación Secundaria	Urbana	Techo Obrero	05
TOTAL			04	80

FUENTE: MINEDU - ESTADISTICA EDUCATIVA - ESCALE-2010

#### 4.4. Técnicas e instrumentos de colecta de datos

Para la recolección de información se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

**CUADRO N° 04  
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

TECNICAS	INSTRUMENTOS	APLICACIÓN
Fichaje	Bibliográficas Textuales Comentario Resumen	Construcción del Marco Teórico
Encuesta	Cuestionario de preguntas	Docentes

**Fuente: Elaboración propia**

Estos instrumentos seleccionados serán validados mediante el método de juicio de expertos, y la confiabilidad de los instrumentos de investigación estará dada por el método del Alfa de Cronbach.



#### **4.5. Técnicas e instrumentos de Procesamiento y análisis de datos.**

La recolección de la información es denominada también trabajo de campo; básicamente consiste en aplicar la encuesta a la muestra seleccionada. La recomendación más importante es la de establecer con las personas a ser interrogadas por escrito, una relación inicial positiva, mediante una presentación amable del contenido de la encuesta y la importancia que tiene conocer la opinión de los encuestados.

El procesamiento de la información recolectada consiste en su ordenamiento, clasificación y codificación, teniendo siempre en cuenta el porqué de las preguntas y categorías; además se precisa que las preguntas abiertas no van codificadas.

El análisis de esta información consiste en cálculos que se hacen con el fin de establecer cómo los datos cumplen o no, con los objetivos de la investigación.

##### **Procesamiento electrónico.**

Para ayudar electrónicamente al procesamiento de datos, se utilizará el software educativo SPSS versión 23 y también la herramienta EXCEL de Microsoft office

##### **Técnicas estadísticas.**

En el procesamiento de la información utilizaremos la estadística descriptiva: codificación, tabulación, elaboración de cuadros estadísticos, representaciones gráficas, lectura, análisis e interpretación. Básicamente conocida como la frecuencia porcentual

## **E. CAPÍTULO 5**

### **RESULTADOS OBTENIDOS**

#### **5.1. Presentación de datos generales de la provincia de Canchis**

Considerando el aporte de [www.escale.gob.pe](http://www.escale.gob.pe), podemos tener la realidad estadística de la provincia de Canchis, que es necesaria para poder presentar y analizar los datos en función al instrumento aplicado, esta realidad no es lejana del contexto nacional ni regional, sin embargo tiene sus peculiaridades que es necesario ir resaltando; aquí se presentan algunos de ellos:

## ESTUDIANTES

## CUADRO N° 05

CANCHIS 2016

CANCHIS: MATRÍCULA EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Sexo		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Masculino	Femenino	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>35 020</u></b>	<b><u>31 410</u></b>	<b><u>3 610</u></b>	<b><u>29 689</u></b>	<b><u>5 331</u></b>	<b><u>17 744</u></b>	<b><u>17 276</u></b>	<b><u>26 122</u></b>	<b><u>5 288</u></b>	<b><u>3 567</u></b>	<b><u>43</u></b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>28 937</u></b>	<b><u>27 717</u></b>	<b><u>1 220</u></b>	<b><u>23 606</u></b>	<b><u>5 331</u></b>	<b><u>14 817</u></b>	<b><u>14 120</u></b>	<b><u>22 429</u></b>	<b><u>5 288</u></b>	<b><u>1 177</u></b>	<b><u>43</u></b>
Inicial	5 880	5 632	248	4 099	1 781	2 978	2 902	3 851	1 781	248	-
Primaria	11 396	11 001	395	9 252	2 144	5 841	5 555	8 857	2 144	395	-
Secundaria	11 661	11 084	577	10 255	1 406	5 998	5 663	9 721	1 363	534	43
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>1 427</u></b>	<b><u>1 138</u></b>	<b><u>289</u></b>	<b><u>1 427</u></b>	-	<b><u>772</u></b>	<b><u>655</u></b>	<b><u>1 138</u></b>	-	<b><u>289</u></b>	-
<b>Básica Especial</b>	<b><u>97</u></b>	<b><u>97</u></b>	-	<b><u>97</u></b>	-	<b><u>57</u></b>	<b><u>40</u></b>	<b><u>97</u></b>	-	-	-
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>924</u></b>	<b><u>708</u></b>	<b><u>216</u></b>	<b><u>924</u></b>	-	<b><u>372</u></b>	<b><u>552</u></b>	<b><u>708</u></b>	-	<b><u>216</u></b>	-
<b>Superior No Universitaria</b>	<b><u>3 635</u></b>	<b><u>1 750</u></b>	<b><u>1 885</u></b>	<b><u>3 635</u></b>	-	<b><u>1 726</u></b>	<b><u>1 909</u></b>	<b><u>1 750</u></b>	-	<b><u>1 885</u></b>	-
Pedagógica	509	418	91	509	-	161	348	418	-	91	-
Tecnológica	3 044	1 250	1 794	3 044	-	1 526	1 518	1 250	-	1 794	-
Artística	82	82	-	82	-	39	43	82	-	-	-

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar

CUADRO N° 06

PERÚ 2016

PERÚ: MATRÍCULA EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Sexo		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Masculino	Femenino	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b>8 668 610</b>	<b>6 187 211</b>	<b>2 481 399</b>	<b>7 399 487</b>	<b>1 269 123</b>	<b>4 351 360</b>	<b>4 317 250</b>	<b>4 941 210</b>	<b>1 246 001</b>	<b>2 458 277</b>	<b>23 122</b>
<b>Básica Regular</b>	<b>7 729 936</b>	<b>5 746 098</b>	<b>1 983 838</b>	<b>6 469 545</b>	<b>1 260 391</b>	<b>3 938 222</b>	<b>3 791 714</b>	<b>4 507 997</b>	<b>1 238 101</b>	<b>1 961 548</b>	<b>22 290</b>
Inicial	1 685 111	1 207 263	477 848	1 376 456	308 655	854 869	830 242	901 826	305 437	474 630	3 218
Primaria	3 528 763	2 641 812	886 951	2 856 159	672 604	1 800 016	1 728 747	1 978 147	663 665	878 012	8 939
Secundaria	2 516 062	1 897 023	619 039	2 236 930	279 132	1 283 337	1 232 725	1 628 024	268 999	608 906	10 133
<b>Básica Alternativa</b>	<b>226 541</b>	<b>145 251</b>	<b>81 290</b>	<b>225 620</b>	<b>921</b>	<b>120 743</b>	<b>105 798</b>	<b>144 632</b>	<b>619</b>	<b>80 988</b>	<b>302</b>
<b>Básica Especial</b>	<b>19 569</b>	<b>16 815</b>	<b>2 754</b>	<b>19 504</b>	<b>65</b>	<b>11 918</b>	<b>7 651</b>	<b>16 750</b>	<b>65</b>	<b>2 754</b>	<b>-</b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b>248 466</b>	<b>136 167</b>	<b>112 299</b>	<b>245 532</b>	<b>2 934</b>	<b>86 532</b>	<b>161 934</b>	<b>133 630</b>	<b>2 537</b>	<b>111 902</b>	<b>397</b>
<b>Superior No Universitaria</b>	<b>444 098</b>	<b>142 880</b>	<b>301 218</b>	<b>439 286</b>	<b>4 812</b>	<b>193 945</b>	<b>250 153</b>	<b>138 201</b>	<b>4 679</b>	<b>301 085</b>	<b>133</b>
Pedagógica	29 793	20 000	9 793	28 904	889	7 396	22 397	19 111	889	9 793	-
Tecnológica	408 319	117 259	291 060	404 512	3 807	182 332	225 987	113 585	3 674	290 927	133
Artística	5 986	5 621	365	5 870	116	4 217	1 769	5 505	116	365	-

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar

Como observamos en los cuadros anteriores, la mayor población tanto en Canchis como a nivel nacional está en la educación básica, así también la mayor población estudiantil está concentrada en la zona urbana, frente a la rural. Estos datos son importantes para abordar el tema educativo y su tratamiento tanto de acceso como de mejora de su calidad.

DOCENTES

CUADRO N° 07

PERÚ 2016

PERÚ: NÚMERO DE DOCENTES EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>548 62</u> 1</b>	<b><u>371 29</u> 9</b>	<b><u>177 32</u> 2</b>	<b><u>448 70</u> 2</b>	<b><u>99 91</u> 9</b>	<b><u>273 52</u> 7</b>	<b><u>97 77</u> 2</b>	<b><u>175 17</u> 5</b>	<b><u>2 14</u> 7</b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>493 76</u> 6</b>	<b><u>342 34</u> 6</b>	<b><u>151 42</u> 0</b>	<b><u>394 52</u> 0</b>	<b><u>99 24</u> 6</b>	<b><u>245 15</u> 7</b>	<b><u>97 18</u> 9</b>	<b><u>149 36</u> 3</b>	<b><u>2 05</u> 7</b>
Inicial 1/	93 938	57 190	36 748	75 027	18 911	38 462	18 728	36 565	183
Primaria	204 444	143 538	60 906	154 727	49 717	94 530	49 008	60 197	709
Secundaria	195 384	141 618	53 766	164 766	30 618	112 165	29 453	52 601	1 165
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>12 956</u></b>	<b><u>8 166</u></b>	<b><u>4 790</u></b>	<b><u>12 871</u></b>	<b><u>85</u></b>	<b><u>8 120</u></b>	<b><u>46</u></b>	<b><u>4 751</u></b>	<b><u>39</u></b>
<b>Básica Especial</b>	<b><u>3 886</u></b>	<b><u>3 361</u></b>	<b><u>525</u></b>	<b><u>3 868</u></b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>3 343</u></b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>525</u></b>	<b>-</b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>10 552</u></b>	<b><u>5 579</u></b>	<b><u>4 973</u></b>	<b><u>10 389</u></b>	<b><u>163</u></b>	<b><u>5 447</u></b>	<b><u>132</u></b>	<b><u>4 942</u></b>	<b><u>31</u></b>
<b>Superior No Universitaria</b>	<b><u>27 461</u></b>	<b><u>11 847</u></b>	<b><u>15 614</u></b>	<b><u>27 054</u></b>	<b><u>407</u></b>	<b><u>11 460</u></b>	<b><u>387</u></b>	<b><u>15 594</u></b>	<b><u>20</u></b>
Pedagógica	3 353	2 356	997	3 275	78	2 278	78	997	-
Tecnológica	23 074	8 502	14 572	22 766	308	8 214	288	14 552	20
Artística	1 034	989	45	1 013	21	968	21	45	-

Nota: Corresponde a la suma del número de personas que desempeñan labor docente, directiva o en el aula, en cada institución educativa, sin diferenciar si la jornada es de tiempo completo o parcial.

1/ Excluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar.

CUADRO N° 08

CANCHIS 2016

CANCHIS: NÚMERO DE DOCENTES EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Cantidad	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>2 160</u></b>	<b><u>1 875</u></b>	<b><u>285</u></b>	<b><u>1 641</u></b>	<b><u>519</u></b>	<b><u>1 370</u></b>	<b><u>505</u></b>	<b><u>271</u></b>	<b><u>14</u></b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>1 819</u></b>	<b><u>1 655</u></b>	<b><u>164</u></b>	<b><u>1 300</u></b>	<b><u>519</u></b>	<b><u>1 150</u></b>	<b><u>505</u></b>	<b><u>150</u></b>	<b><u>14</u></b>
Inicial 1/	250	226	24	145	105	121	105	24	-
Primaria	763	728	35	510	253	475	253	35	-
Secundaria	806	701	105	645	161	554	147	91	14
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>65</u></b>	<b><u>54</u></b>	<b><u>11</u></b>	<b><u>65</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>54</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>11</u></b>	<b><u>-</u></b>
<b>Básica Especial</b>	<b><u>22</u></b>	<b><u>22</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>22</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>22</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>-</u></b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>42</u></b>	<b><u>29</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>42</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>29</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>-</u></b>
<b>Superior No Universitaria</b>	<b><u>212</u></b>	<b><u>115</u></b>	<b><u>97</u></b>	<b><u>212</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>115</u></b>	<b><u>-</u></b>	<b><u>97</u></b>	<b><u>-</u></b>
Pedagógica	55	33	22	55	-	33	-	22	-
Tecnológica	142	67	75	142	-	67	-	75	-
Artística	15	15	-	15	-	15	-	-	-

Nota: Corresponde a la suma del número de personas que desempeñan labor docente, directiva o en el aula, en cada institución educativa, sin diferenciar si la jornada es de tiempo completo o parcial.

1/ Excluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar.

Como observamos en los cuadros anteriores la población docente está en función a la población estudiantil y con los cuadros primeros, existe coherencia, cuando el mayor porcentaje de docentes esta en la educación básica regular y también la zona urbana, porque allí se concentra la mayor población estudiantil.

NO DOCENTE

CUADRO N° 09

PERÚ 2016

PERÚ: PERSONAL NO DOCENTE EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>96 05</u></b> <b><u>9</u></b>	<b><u>69 44</u></b> <b><u>9</u></b>	<b><u>26 61</u></b> <b><u>0</u></b>	<b><u>82 05</u></b> <b><u>2</u></b>	<b><u>14 00</u></b> <b><u>7</u></b>	<b><u>55 65</u></b> <b><u>8</u></b>	<b><u>13 79</u></b> <b><u>1</u></b>	<b><u>26 39</u></b> <b><u>4</u></b>	<b><u>21</u></b> <b><u>6</u></b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>82 87</u></b> <b><u>6</u></b>	<b><u>63 35</u></b> <b><u>8</u></b>	<b><u>19 51</u></b> <b><u>8</u></b>	<b><u>69 02</u></b> <b><u>3</u></b>	<b><u>13 85</u></b> <b><u>3</u></b>	<b><u>49 70</u></b> <b><u>6</u></b>	<b><u>13 65</u></b> <b><u>2</u></b>	<b><u>19 31</u></b> <b><u>7</u></b>	<b><u>20</u></b> <b><u>1</u></b>
Inicial 1/	28 97 1	23 79 4	5 177	18 78 9	10 18 2	13 72 0	10 07 4	5 069	10 8
Primaria	18 73 4	13 07 1	5 663	17 37 3	1 361	11 76 4	1 307	5 609	54
Secundaria	35 17 1	26 49 3	8 678	32 86 1	2 310	24 22 2	2 271	8 639	39
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>1 613</u></b>	<b><u>905</u></b>	<b><u>708</u></b>	<b><u>1 610</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>904</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>706</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b>Básica Especial</b>	<b><u>850</u></b>	<b><u>707</u></b>	<b><u>143</u></b>	<b><u>848</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>705</u></b>	<b><u>2</u></b>	<b><u>143</u></b>	<b>-</b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>2 563</u></b>	<b><u>875</u></b>	<b><u>1 688</u></b>	<b><u>2 542</u></b>	<b><u>21</u></b>	<b><u>862</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>1 680</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b>Superior No Universitaria</b>	<b><u>8 157</u></b>	<b><u>3 604</u></b>	<b><u>4 553</u></b>	<b><u>8 029</u></b>	<b><u>128</u></b>	<b><u>3 481</u></b>	<b><u>123</u></b>	<b><u>4 548</u></b>	<b><u>5</u></b>
Pedagógica	1 030	860	170	1 006	24	836	24	170	-
Tecnológica	6 805	2 449	4 356	6 705	100	2 354	95	4 351	5
Artística	322	295	27	318	4	291	4	27	-

1/ Incluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados.

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar

CUADRO N° 10

CANCHIS 2016

CANCHIS: PERSONAL NO DOCENTE EN EL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>518</u></b>	<b><u>484</u></b>	<b><u>34</u></b>	<b><u>368</u></b>	<b><u>150</u></b>	<b><u>335</u></b>	<b><u>149</u></b>	<b><u>33</u></b>	<b><u>1</u></b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>473</u></b>	<b><u>457</u></b>	<b><u>16</u></b>	<b><u>323</u></b>	<b><u>150</u></b>	<b><u>308</u></b>	<b><u>149</u></b>	<b><u>15</u></b>	<b><u>1</u></b>
Inicial 1/	220	216	4	126	94	122	94	4	-
Primaria	93	91	2	78	15	76	15	2	-
Secundaria	160	150	10	119	41	110	40	9	1
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b>-</b>	<b><u>5</u></b>	<b>-</b>	<b><u>5</u></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Básica Especial</b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>3</u></b>	<b>-</b>	<b><u>3</u></b>	<b>-</b>	<b><u>3</u></b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>5</u></b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>4</u></b>	<b><u>5</u></b>	<b>-</b>	<b><u>1</u></b>	<b>-</b>	<b><u>4</u></b>	<b>-</b>
<b>Superior No Universitaria</b>	<b><u>32</u></b>	<b><u>18</u></b>	<b><u>14</u></b>	<b><u>32</u></b>	<b>-</b>	<b><u>18</u></b>	<b>-</b>	<b><u>14</u></b>	<b>-</b>
Pedagógica	8	4	4	8	-	4	-	4	-
Tecnológica	15	5	10	15	-	5	-	10	-
Artística	9	9	-	9	-	9	-	-	-

1/ Incluye promotoras educativas comunitarias a cargo de programas no escolarizados.

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Censo Escolar

Al igual que en los cuadros anteriores la mayor población del personal no docente está en los colegios públicos y no en los privados, esta misma relación se da respecto al personal no docente en la zona urbana frente a la rural.



# INSTITUCIONES EDUCATIVAS

## CUADRO N° 11

PERÚ 2016

PERÚ: NÚMERO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PROGRAMAS DEL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b><u>111 28</u></b> <b><u>1</u></b>	<b><u>84 26</u></b> <b><u>9</u></b>	<b><u>27 01</u></b> <b><u>2</u></b>	<b><u>60 38</u></b> <b><u>1</u></b>	<b><u>50 90</u></b> <b><u>0</u></b>	<b><u>34 09</u></b> <b><u>3</u></b>	<b><u>50 17</u></b> <b><u>6</u></b>	<b><u>26 28</u></b> <b><u>8</u></b>	<b><u>72</u></b> <b><u>4</u></b>
<b>Básica Regular</b>	<b><u>105 59</u></b> <b><u>7</u></b>	<b><u>81 20</u></b> <b><u>8</u></b>	<b><u>24 38</u></b> <b><u>9</u></b>	<b><u>54 79</u></b> <b><u>5</u></b>	<b><u>50 80</u></b> <b><u>2</u></b>	<b><u>31 11</u></b> <b><u>3</u></b>	<b><u>50 09</u></b> <b><u>5</u></b>	<b><u>23 68</u></b> <b><u>2</u></b>	<b><u>70</u></b> <b><u>7</u></b>
Inicial	53 105	42 50 8	10 59 7	28 84 3	24 26 2	18 41 7	24 09 1	10 42 6	17 1
Primaria	38 221	29 56 5	8 656	15 83 5	22 38 6	7 481	22 08 4	8 354	30 2
Secundaria	14 271	9 135	5 136	10 11 7	4 154	5 215	3 920	4 902	23 4
<b>Básica Alternativa</b>	<b><u>2 334</u></b>	<b><u>1 339</u></b>	<b><u>995</u></b>	<b><u>2 314</u></b>	<b><u>20</u></b>	<b><u>1 326</u></b>	<b><u>13</u></b>	<b><u>988</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b>Básica Especial</b>	<b><u>500</u></b>	<b><u>440</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>492</u></b>	<b><u>8</u></b>	<b><u>432</u></b>	<b><u>8</u></b>	<b><u>60</u></b>	<b><u>-</u></b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b><u>1 808</u></b>	<b><u>791</u></b>	<b><u>1 017</u></b>	<b><u>1 764</u></b>	<b><u>44</u></b>	<b><u>756</u></b>	<b><u>35</u></b>	<b><u>1 008</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b>Superior No Universita</b>	<b><u>1 042</u></b>	<b><u>491</u></b>	<b><u>551</u></b>	<b><u>1 016</u></b>	<b><u>26</u></b>	<b><u>466</u></b>	<b><u>25</u></b>	<b><u>550</u></b>	<b><u>1</u></b>
Pedagógica	199	113	86	195	4	109	4	86	-
Tecnológica	806	345	461	785	21	325	20	460	1
Artística	37	33	4	36	1	32	1	4	-

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Padrón de Instituciones Educativas

CUADRO N° 12

CANCHIS 2016

CANCHIS: NÚMERO DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS Y PROGRAMAS DEL SISTEMA EDUCATIVO POR TIPO DE GESTIÓN Y ÁREA GEOGRÁFICA, SEGÚN ETAPA, MODALIDAD Y NIVEL EDUCATIVO, 2016

Etapa, modalidad y nivel educativo	Total	Gestión		Área		Pública		Privada	
		Pública	Privada	Urbana	Rural	Urbana	Rural	Urbana	Rural
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>467</b>	<b>34</b>	<b>233</b>	<b>268</b>	<b>200</b>	<b>267</b>	<b>33</b>	<b>1</b>
<b>Básica Regular</b>	<b>468</b>	<b>444</b>	<b>24</b>	<b>200</b>	<b>268</b>	<b>177</b>	<b>267</b>	<b>23</b>	<b>1</b>
Inicial	310	303	7	144	166	137	166	7	-
Primaria	119	112	7	31	88	24	88	7	-
Secundaria	39	29	10	25	14	16	13	9	1
<b>Básica Alternativa</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>:</b>	<b>11</b>	<b>:</b>	<b>2</b>	<b>:</b>
<b>Básica Especial</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>:</b>	<b>2</b>	<b>:</b>	<b>2</b>	<b>:</b>	<b>:</b>	<b>:</b>
<b>Técnico-Productiva</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>:</b>	<b>5</b>	<b>:</b>	<b>4</b>	<b>:</b>
<b>Superior No Universita</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>:</b>	<b>5</b>	<b>:</b>	<b>4</b>	<b>:</b>
Pedagógica	4	2	2	4	-	2	-	2	-
Tecnológica	4	2	2	4	-	2	-	2	-
Artística	1	1	-	1	-	1	-	-	-

Fuente: MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Padrón de Instituciones Educativas

Los cuadros anteriores muestran que en general tanto en el Perú como en Canchis en la educación Básica Regular se concentra más instituciones educativas, lo mismo sucede para la zona urbana frente a la zona rural, asimismo existe más instituciones educativas del estado frente a las privadas.

## 5.2. Presentación y análisis de datos del instrumento de investigación

Sin embargo no ha resultado suficiente sólo revisar la información documentaria y secundaria como es el caso de [www.escale.gob.pe](http://www.escale.gob.pe); por ejemplo, sino que ha sido importante considerar la información primaria, mediante instrumentos de investigación como para este caso se ha considerado, por ello para la recolección

de datos se han construido instrumentos de investigación dirigidos fundamentalmente a:

A los docentes del ámbito de la provincia de Canchis, consistente en una encuesta ocho ítems, con preguntas cerradas y abiertas.

La información recolectada, organizada, procesada y sistematizada desde la estadística descriptiva presenta las siguientes características:

### ÍTEM N° 01.

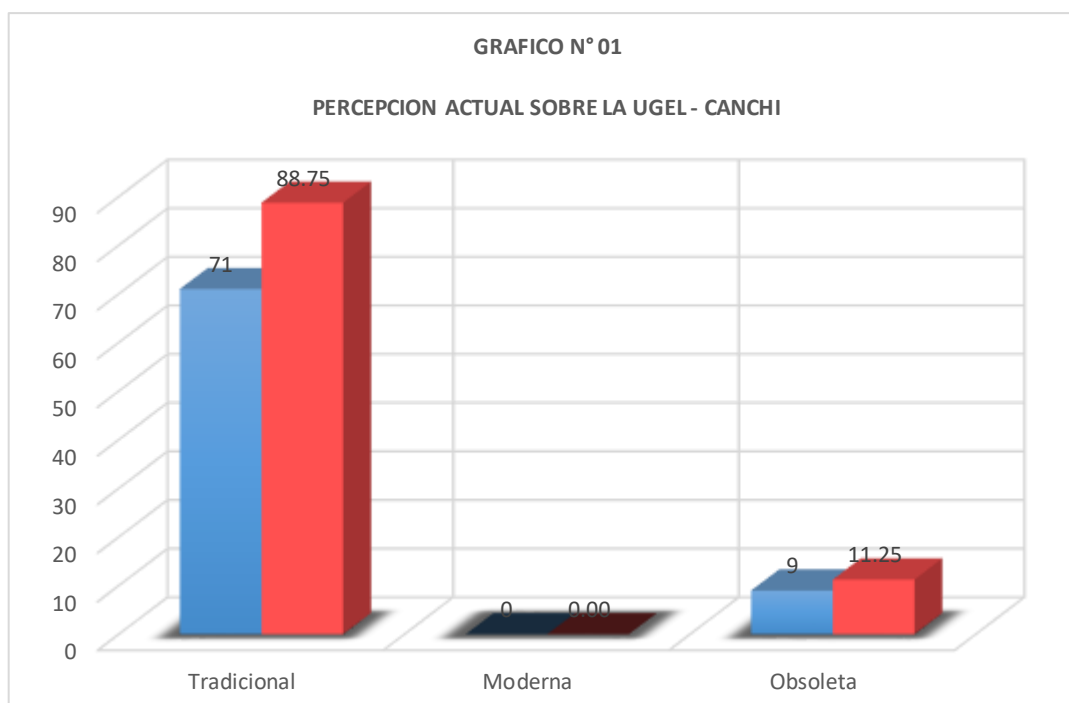
1. ¿Cómo observa usted actualmente a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

### CUADRO N° 13

#### PERCEPCIÓN ACTUAL DE LA UGEL – CANCHIS

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Tradicional	71	88,75
b) Moderna	00	00,00
c) Obsoleta	09	11,25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



## **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 01, del 100,00 % de los docentes encuestados, sobre cómo observan en la actualidad a la UGEL - Canchis, las respuestas fueron las siguientes. Un 88,75% de los docentes encuestados refiere que la UGEL- Canchis en la actualidad es una instancia tradicional porque:

- Sigue con la actitud y postura de siempre, mantiene una estructura de antaño que está sujeta a un modelo vertical y jerarquizado, práctica y defiende modelos autocráticos, no demuestra funcionalidad, requiere de personal nuevo e innovador.
- No cambia políticas y conceptos para una administración moderna, no demuestra innovación en gestión y administración, no existe gestión con indicadores de logros. No existen cambios de acuerdo al avance de las ciencias de la educación, cada vez se aleja más de la modernidad y tiene mayor proximidad a aquello que conocemos como obsoleto.
- No se observan actitudes innovadoras acordes a la sociedad del conocimiento, el personal no está capacitado y actualizado por lo que no brinda servicios de capacitación docente y en muchos casos falta personal en las diferentes áreas.
- No está orientada a resolver problemas educativos que se suscitan y requieren atención, evitan las situaciones problemáticas de las instituciones educativas.
- Los servicios que brindan y trato al usuario son de pésima calidad pésimo, deplorable, sin enfoque educativo y humano.

El 11,25 % de los docentes encuestados manifestaron que observan a la UGEL- Canchis es una instancia obsoleta porque:

- No contribuye con la política educativa nacional de manera eficiente, es una institución inútil ya que no produce nada a favor de la educación, solo recibe órdenes superiores, es una mesa de partes más de la Dirección Regional de Educación y del Ministerio de Educación.
- No responde a las demandas contemporáneas de la comunidad educativa, no impulsan el cambio institucional, la transformación institucional, mucho menos la pertinencia en lo educativo y administrativo, en la actualidad contamos con funcionarios que ocupan hasta dos cargos, no viabilizando adecuada y oportunamente el trámite documentario y es la actitud de los trabajadores la que no permite implementar mejoras o estrategias para mejorar estos procesos.

Ninguno de los docentes encuestados 00,00%, hace referencia a la UGEL - Canchis como organización educativa moderna.

Se colige, que los docentes tiene una percepción de que la UGEL – Canchis es en la actualidad es una instancia u organización de tipo tradicional, muy próxima a ser obsoleta.

## **ÍTEM N° 02.**

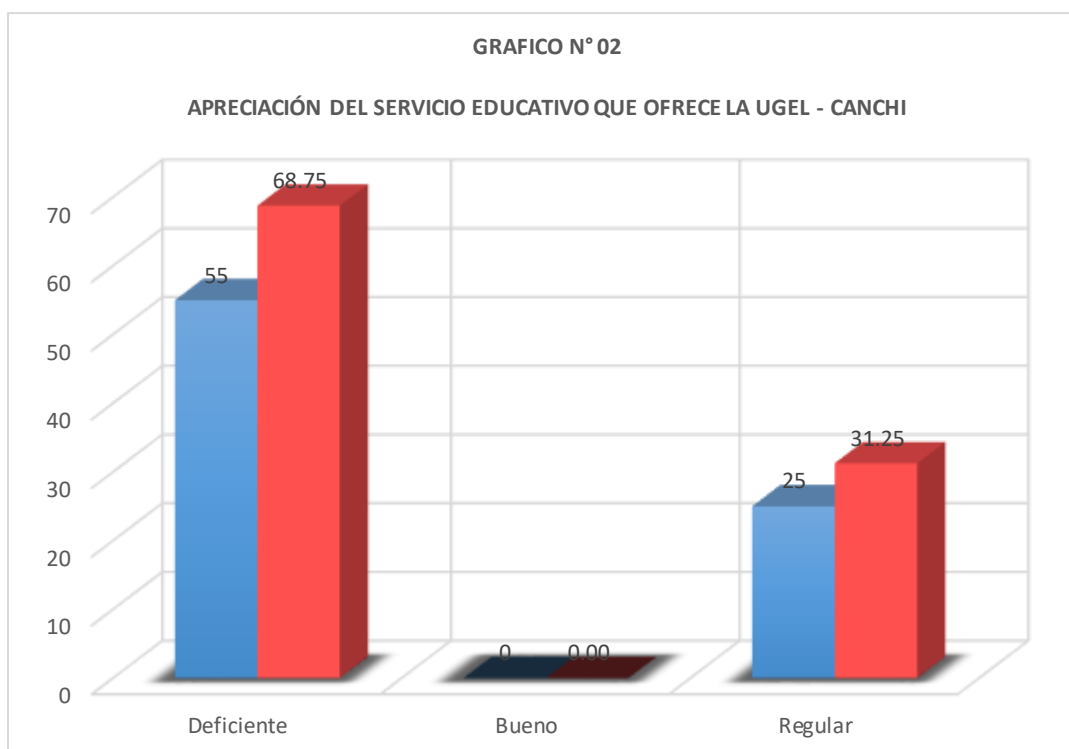
2. ¿Cómo evalúa usted el servicio educativo que brinda la organización de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

### CUADRO N° 14

#### APRECIACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE OFRECE LA UGEL - CANCHIS

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Deficiente	55	68,75
b) Bueno	00	00,00
c) Regular	25	31,25
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



#### INTERPRETACIÓN:

Respecto a la pregunta N° 02, sobre el servicio educativo que brinda la UGEL - Canchis, del 100,00 % de los docentes encuestados, las respuestas

fueron las siguientes. Un 68,75 % de los docentes encuestados valora como deficiente el servicio educativo que brinda la UGEL - Canchis porque:

- Mientras continúen en una administración tradicional, no se puede esperar más, no responde a las necesidades de los estudiantes e instituciones educativas, no es oportuna, es indiferente, existe mucha burocracia. Toda atención es a base de suplicas y abuso de los interés personales de sus trabajadores.
- Extremada lentitud en los trámites, hacen vencer los plazos y generan pérdida de tiempo a los usuarios, no existe un flujo administrativo adecuado con celeridad, eficiencia y eficacia en las áreas críticas de atención al público.
- Como organización educativa no es funcional, ni sistemática, sus prácticas y acciones en gestión educativa no tiene nuevos referentes que conduzcan la gestión hacia el logro de los resultados, en si no tienen capacidad para gestionar procesos orientados a una educación de calidad
- Los funcionarios y especialistas cumplen sus funciones de modo mecánico y deficiente, no están capacitados y actualizados para trabajar por especialidades y áreas que exige el currículo, no capacitan a los maestros y maestras de acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos de supervisión y monitoreo. No existe relación funcionario - especialista, profesor de aula, estudiantes y padres de familia. Esta correspondencia es nula.

Sin embargo el 31,25 % de los docentes encuestados valora como regular el servicio educativo que brinda la UGEL - Canchis porque:

- No se observan logros e identificación, si evaluamos sus niveles de productividad la mayor parte de las veces en lugar de acelerar los procesos los retardan, existe mucha pesadez en los procesos, en si la administración de la educación es muy lenta y conservadora. Su organización y orientación no es coherente con la modernidad y los nuevos retos educativos, no satisface las demandas y exigencias de los usuarios docentes.
- La actitud del personal deja mucho que desear, no está capacitado, no brinda buen trato con los usuarios y sobreponen sus intereses personales sobre los institucionales.

Ninguno de los docentes encuestados valora como bueno el servicio educativo que brinda la UGEL – Canchis.

Se concluye, que los docentes evalúan el servicio educativo que brinda la UGEL Canchis como deficiente y regular; pero con una tendencia y predisposición muy evidente a deficiente.

### **ÍTEM N° 03.**

3. ¿Cómo percibe usted la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

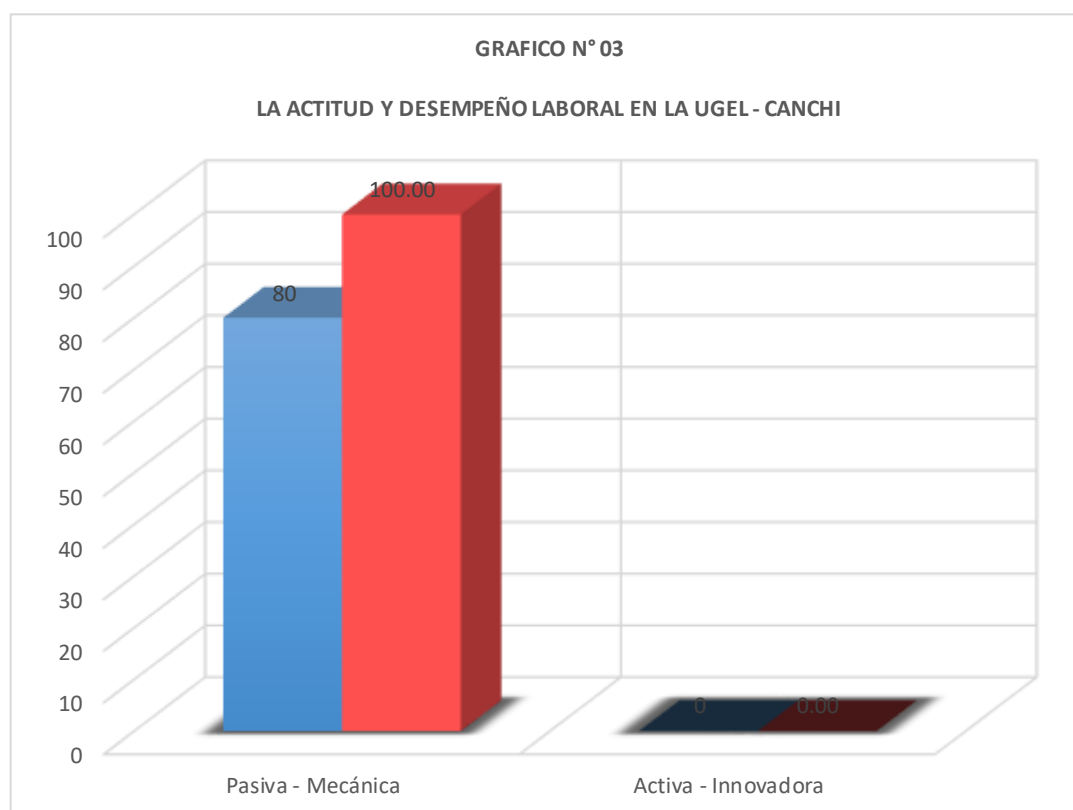


### CUADRO N° 15

#### LA ACTITUD Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL - CANCHIS

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Pasiva - Mecánica	80	100,00
b) Activa – Innovadora	00	00,00
<b>TOTAL</b>	80	100,00

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



#### INTERPRETACIÓN:

Respecto a la pregunta N° 03, sobre la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL - Canchis, del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

El 100,00 % de los docentes encuestados percibe que la actitud y desempeño de laboral de los trabajadores de la UGEL - Canchis es pasiva y mecánica por las siguientes razones:

- El personal profesional y técnico cuenta con muchos años de servicio y permanencia en la institución, se sienten dueños de sus cargos y puestos que no son logrados por concurso, además no están capacitados y actualizados, por lo que expresan una actitud pasiva, conservadora, escasa motivación, vocación de servicio y excesiva desidia y desinterés por la institución y la educación.
- Son básicamente cumplidores de la Ley y normas emanadas de la superioridad de manera estereotipada y basada en su experiencia, se consideran que ellos están hechos para hacer cumplir la Ley; distribuyen y exigen el cumplimiento de directivas y oficios.
- No existen cambios, hacen lo que pueden, su vida laboral transcurre en la rutina, cumplen sus actividades por cumplir, sin demostrar eficiencia y eficacia, no permiten mejoras y crean mecanismos de coordinación entre las áreas para no mejorar u oponerse al cambio e innovación y obtener beneficios personales.
- Frente a consultas, reclamos, tramites siempre te responden mecánicamente con frases como: “tiene que esperar”, “eso no depende de nosotros”, “la norma dice esto y no lo que exige usted”, “son órdenes del Ministerio”; sin proponer orientaciones para solucionar estas peticiones.
- Solo administran la crisis existente en el sector en razón de que no evidencia la formulación de planes estratégicos de servicio que

concuenden con los intereses y necesidades de la comunidad educativa, tienen una visión de corto plazo, no van más allá de sus obsoletas capacidades, se concentran en estructuras sistemáticas y no en las personas, no publican resultados estadísticos a fin de año, alteran los resultados y son catalogados de óptimos.

Por otra parte, un factor resaltante, es que ninguno de los docentes 00,00 %, hace referencia a que la actitud y desempeño de laboral de los trabajadores de la UGEL – Canchis es activa e innovadora, lo cual deja mucho que desear.

Se concluye, que la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Canchis es totalmente pasiva, mecánica e incluso indiferente dentro de los servicios educativos que oferta.

**ÍTEM N° 04.**

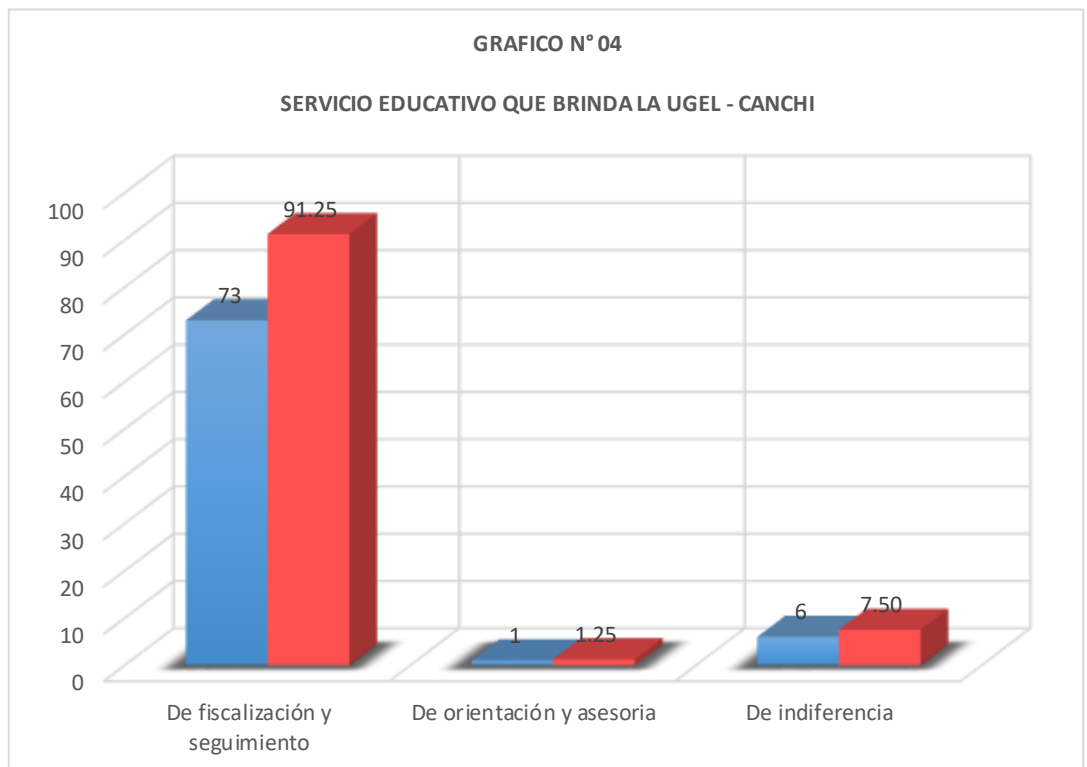
4. ¿Qué características tiene el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

**CUADRO N° 16**

**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO EDUCATIVO QUE BRINDA LA UGEL - CANCHIS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) De fiscalización y seguimiento	73	91,25
b) De orientación y asesoría	01	01,25
c) De indiferencia	06	07,50
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



### **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 04, sobre qué características tiene el servicio educativo que brinda la UGEL - Canchis, del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

El 91,25 % de los docentes encuestados manifiesta que los servicios educativos de la UGEL - Canchis se caracterizan por ser servicios de fiscalización y seguimiento puesto que:

- No se perciben actitudes de capacitación, acompañamiento, orientación y asesoría a los procesos de enseñanza - aprendizaje debido a que los especialistas tienen formación tradicional, por lo que se limitan a una mera supervisión, seguimiento y control a instituciones educativas y docentes, que es lo que más saben hacer.

- El enfoque de gestión es tradicional acompañado del cumplimiento formal de las normas emanadas por la superioridad, se imponen en todas las acciones educativas.
- No son constructivos; simplemente la UGEL - Canchis es un ente que hace réplica de la norma y exige su cumplimiento sin tomar en cuenta la realidad de las instituciones educativas.
- No tienen en cuenta el aspecto educativo, pedagógico; su objetivo es controlar la organización de la UGEL - Canchis para obtener utilidades.
- No hay acciones de trascendencia, realizan labor de amedrentamiento y persecución; solo acciones de corrupción y retraso educativo.

De otra parte, 01 docente que representa al 01, 25 % de los encuestados indica que los servicios educativos de la UGEL - Canchis se caracterizan por ser servicios de orientación y asesoría en razón de que:

- Son los “especialistas” de la UGEL - Canchis los que se capacitan y reciben información actualizada de parte del Ministerio de educación y su labor es hacer el efecto multiplicador adecuada y pertinentemente; claro está que muchos simplemente no lo quieren hacer.

Además tenemos 06 docentes, que representa al 07,50 % de encuestados manifiestan que los servicios educativos de la UGEL - Canchis tienen la característica de ser apáticos, indiferentes, porque no se siente su apoyo, acompañamiento e identificación con el sector, al contrario se evidencia mucha desprecio y abuso de poder.

Se deduce que, el servicio educativo que brinda la UGEL – Canchis es de fiscalización y seguimiento a las instituciones educativas y docentes, acciones estas acompañadas de la indiferencia.

**ÍTEM N° 05.**

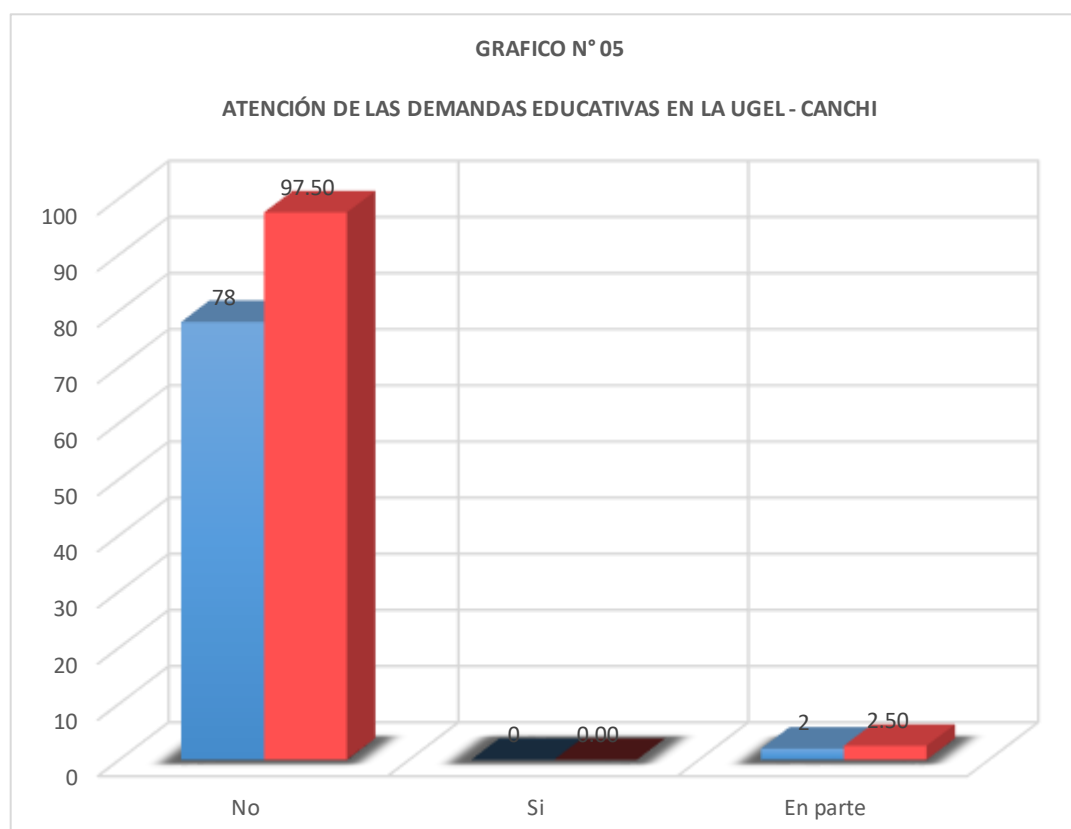
5. ¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis responde a las demandas educativas de la provincia?

**CUADRO N° 17**

**ATENCIÓN A LAS DEMANDAS EDUCATIVAS EN LA UGEL - CANCHIS**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) No	78	97,50
b) Si	00	00,00
c) En parte	02	02,50
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



## **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 05, sobre si la UGEL – Canchis responde a las demandas educativas de la provincia, del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

Resalta, sobresale que el 2,5 % de los docentes encuestados, o sea algunos docentes afirmen que en parte la UGEL - Canchis se preocupe por atender las demandas educativas de la provincia.

Por otra parte un índice porcentual del 97,50% de los docentes encuestados indica que la UGEL - Canchis no responde a las demandas educativas de la provincia por las siguientes razones:

- No le preocupa la innovación educativa, es muy tradicionalista, por consiguiente está desfasada de los avances científicos y pedagógicos.
- No hay actitud de cambio en el personal que labora en la UGEL - Canchis, le temen a la innovación, los nuevos retos y tecnologías.
- Todos los años es lo mismo “ineptitud”, no ofrece nada bueno y diferente, obedece a una administración verticalista, en la práctica funciona deficientemente, no es funcional por diversos factores como la falta de coordinación entre especialistas y áreas. Da prioridad y peso a lo administrativo, relega a segundo plano la gestión pedagógica.
- No cuentan con su Proyecto Educativo Institucional – PEI y cualquier tipo de servicio educativo fracasaría con ese tipo de personal.
- El servicio educativo de la UGEL – Canchis es muy pesado, lento, inactivo, necesita rediseño y/o reestructuración para que preste servicios educativos de calidad de manera ágil e innovadora.

Asimismo un 02,50 % de los docentes encuestados manifiesta que la UGEL – Canchis en parte responde a las demandas educativas de la provincia, porque de vez en cuando hacen algo bueno o se preocupan por algo.

Se concluye que, la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis no responde a las demandas educativas de la provincia por ser una organización e institución alejada de la innovación, cambio y la modernidad educativa.

**ÍTEM N° 06.**

6. ¿Qué factor no permite modernizar el servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

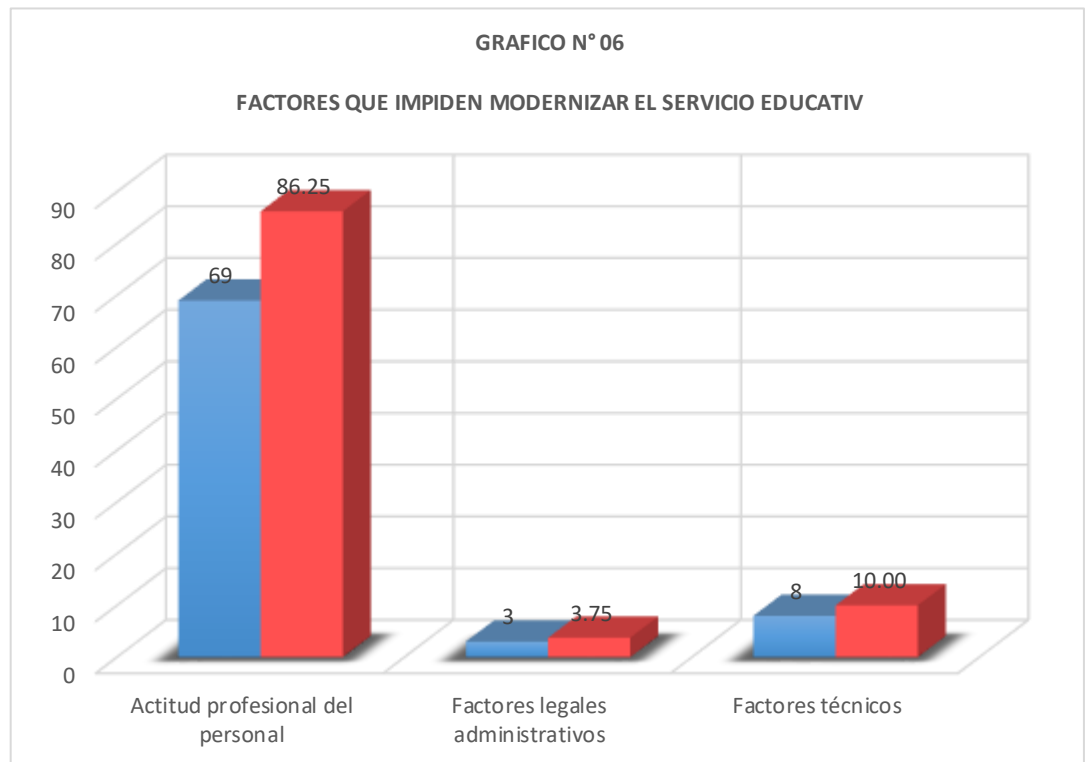
**CUADRO N° 18**

**FACTORES QUE IMPIDEN MODERNIZAR EL SERVICIO  
EDUCATIVO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Actitud profesional del personal	69	86,25
b) Factores legales - administrativos	03	03,75
a) Factores técnicos	08	10,00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015





### **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 06, sobre qué factores no permiten modernizar el servicio educativo de la UGEL - Canchis, del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

Un 86,25 % de los docentes encuestados sostiene que es la actitud profesional y personal de los trabajadores el factor que no permite modernizar el servicio educativo de la UGEL - Canchis, porque:

- Es imposible realizar gestión educativa y brindar servicios educativos con personas sin principios y valores, las innovaciones parten de la persona, de sus actitudes, necesitamos que se cambien a esas personas.

- Son trabajadores antiguos, tradicionales, cansados de no producir nada, no se observa y evidencia que quieran formar un equipo propositivo, Es latente la apatía de los trabajadores con el público, magisterio e incluso estudiantes y padres de familia.
- El personal tiene la mentalidad adaptada al servicio educativo tradicional, autoritario y obsoleto, que genera crisis, siempre anteponen lo personal sobre lo educativo.
- Su débil formación personal y profesional hace que se resistan al cambio, muestran permanentemente una actitud conformista, conservadora
- Los trabajadores y especialistas son muy negativos, no hay iniciativa, voluntad, no hay propuestas de cambio, no quieren ser innovadores.

El 10,00 % de los docentes encuestados refiere que es el factor o aspecto técnico el que no permite modernizar el servicio educativo en la UGEL - Canchis, porque no toman en cuenta los enfoques innovadores en gestión, su tradicionalismo arraigado los lleva solo a administrar y temen los procesos gerenciales modernos y transformadores. Cualquier intento de reforma es mal visto y rechazado por los trabajadores, por lo tanto no aceptan cambios, menos innovaciones, porque sus cargos y puestos estarían en peligro.

Por otra parte el índice porcentual del 03,75 % de los docentes encuestados manifiesta que es son los factores legales administrativos los que no permiten el servicio educativo de la UGEL - Canchis, porque no existe normas nuevas que dispongan la modernización del servicio educativo.

Se concluye que, existen diversos factores que no permite modernizar el servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, uno de ellos se refiere a la actitud profesional del personal que labora en esta instancia.

**ÍTEM N° 07.**

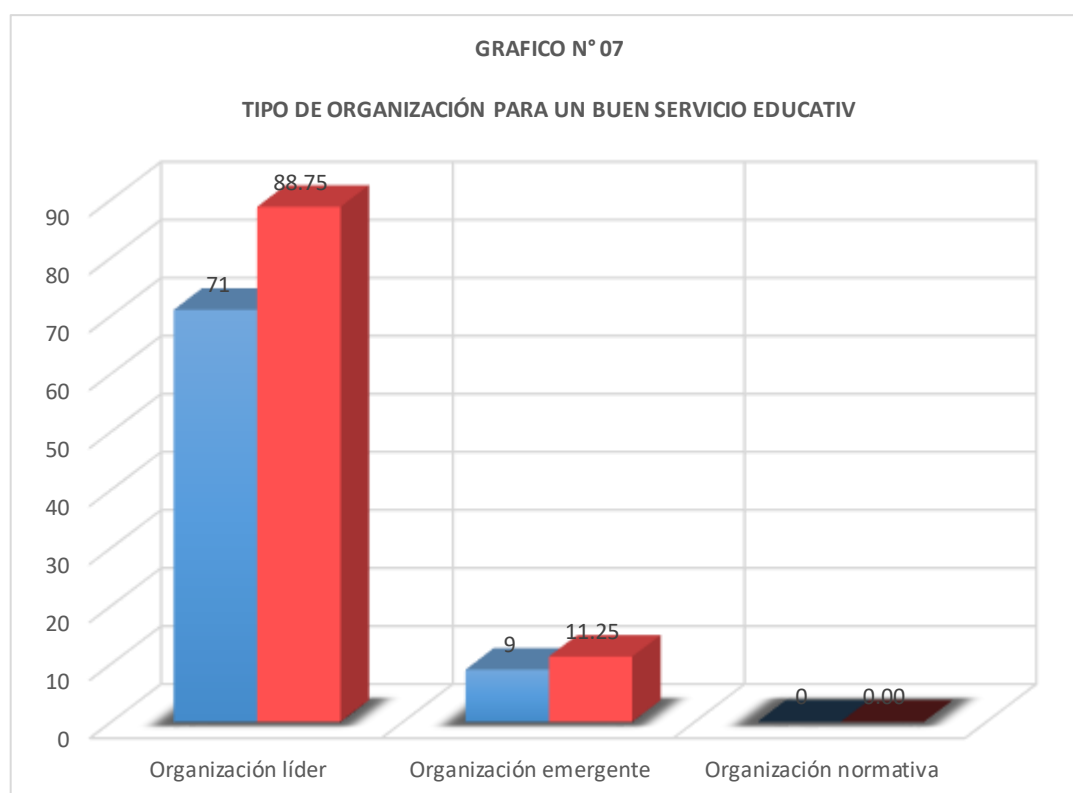
7. ¿Qué tipo de organización debe tener la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis para brindar un buen servicio educativo?

**CUADRO N° 19**

**TIPO DE ORGANIZACIÓN PARA UN BUEN SERVICIO EDUCATIVO**

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Organización líder	71	88,75
b) Organización emergente	09	11,25
c) Organización normativa	00	00,00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



## **INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 07, sobre el tipo de organización debe tener la UGEL - Canchis para brindar un buen servicio educativo, se tiene que del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

Un índice porcentual del 88,75% de los docentes encuestados manifiesta que para mejorar el servicio educativo la UGEL - Canchis debe ser una organización líder en educación porque:

- Debe ser una institución que muestre ejemplo de organización, que motive e inspire a los usuarios, transmitir energía, le incumbe educar y trabajar con el ejemplo.
- Debe brindar un excelente servicio de actualización y capacitación al docente, con personal activo, innovador, generador de propuestas para la gestión del currículo, metodologías, estrategias.
- Debe marcar la diferencia innovando, buscando propuestas y alternativas pedagógicas coherentes para solucionar los problemas educativos. Lo que necesita la UGEL – Canchis en gestión es mancomunidad en decisiones y gestión por resultados
- Debe conducir los procesos de transformación de la sociedad, guiar todo proceso educativo y mostrar con evidencias que encabeza la gestión del conocimiento y de los procesos de enseñanza aprendizaje.

De otra parte el 11,25 % de los docentes encuestados manifiesta que para mejorar el servicio educativo la UGEL - Canchis debe ser una organización emergente en educación porque:

- Debe fundamentalmente alejarse del tradicionalismo, rutina, pasividad, indiferencia y del aprovechamiento personal de sus trabajadores.
- Debe distinguirse de toda organización educativa por la calidad de su trabajo, por la puesta en marcha de proyectos educativos.
- Debe diseñar y proponer innovaciones pedagógicas y resolver problemas educativos, tiene que ser mucho más constructiva contra lo convencional y pasivo.
- Tiene que cambiar de paradigma organizacional para mejorar la calidad educativa desarrollando la autonomía, imaginación, creatividad, investigación en todo proceso y en sus recursos humanos.

Sin embargo es evidente que el 00,00 % de los docentes encuestados, en si ninguno de ellos indique que para mejorar el servicio educativo la UGEL - Canchis debe ser una organización normativa.

Se desprende que, los docentes aspiran, anhelan que la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis sea una organización líder, emergente que se distinga de otras instituciones.

#### **ÍTEM N° 08.**

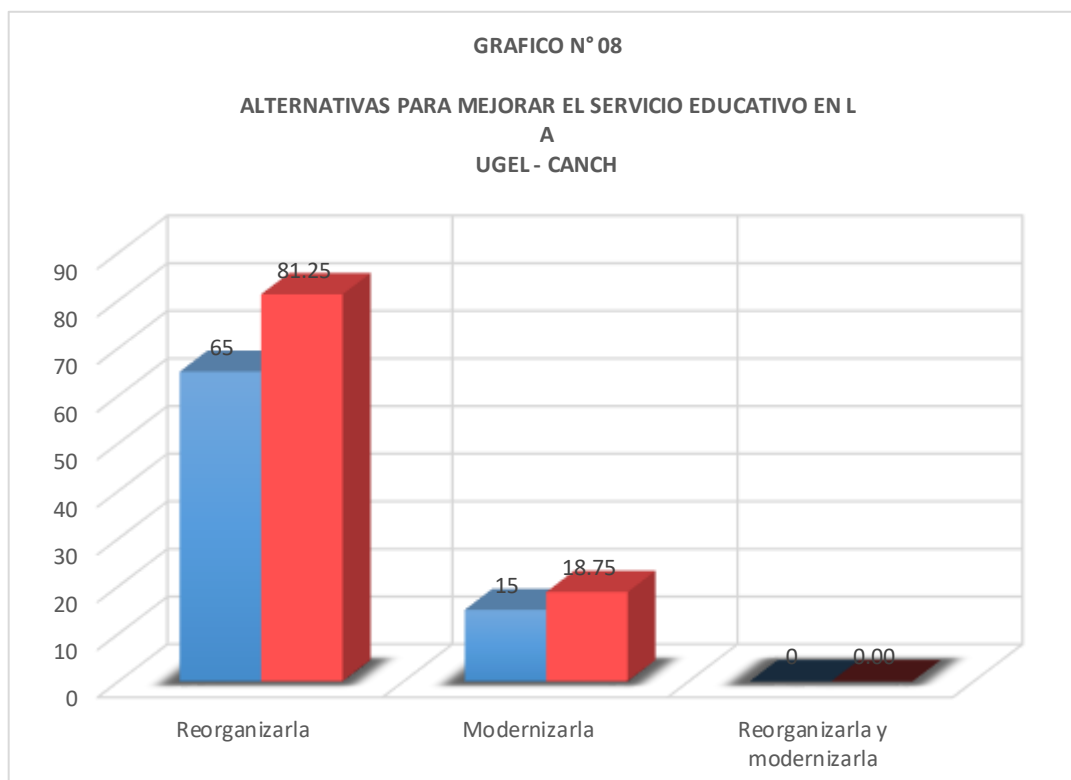
8. ¿Cómo mejorar el servicio educativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

## CUADRO N° 20

### ALTERNATIVAS PARA MEJORAR EL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UGEL - CANCHIS

ALTERNATIVAS	fi	%
a) Reorganizarla	65	81,25
b) Modernizarla	15	18,75
c) Reorganizarla y modernizarla	00	00,00
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Datos propios – Encuesta aplicada en junio 2015



**INTERPRETACIÓN:**

Respecto a la pregunta N° 08, sobre cómo mejorar la organización y servicio educativo de la UGEL – Canchis, se tiene que del 100,00 % de los docentes encuestados las respuestas fueron las siguientes:

Un 85,20 % de los docentes encuestados manifiesta que podemos mejorar su organización y servicio educativo de la UGEL - Canchis reorganizándola porque:

- Se requiere con urgencia un cambio radical, tiene que cambiarse todo, es la única vía que alienta la esperanza para dar un paso a lo moderno, a la calidad y de mejorar el servicio educativo.
- Necesita reestructurar su diseño, requiere una diferente propuesta integral con una nueva organicidad, objetivo e imagen. Sólo modernizar no significa transformar a fondo.
- Es más que urgente seleccionar a todo el personal por concurso, es vital que asuman profesionales comprometidos con la educación porque al personal de la UGEL no le interesa superarse, capacitarse, solo cuidan su puesto; además se debe redefinir las funciones del personal.
- Renovación, que metafóricamente implica abrir puertas y ventanas para que entre la luz y salga el mal humor.

De otra parte un 18,75 % de los docentes encuestados manifiesta que podemos mejorar su organización y servicio educativo de la UGEL - Canchis modernizándola porque:

- Modernizarla es más viable que reorganizarla y se tienen que modernizar aspectos normativos, técnicos y administrativos, en razón de que el

presente exige una organización moderna, acorde a los cambios que se dan en la ciencia y tecnología.

- Necesita con urgencia una gestión de calidad y transparente, con una estructura moderna, ágil, eficiente
- Se necesita personal activo, dinámico, emprendedor de propuestas que ayuden a mejorar la educación, con funciones y responsabilidades que se puedan medir por resultados y que les permite reflexionar en forma permanente sobre el rol y logros en su trabajo en equipo.

De otra parte un 00,00 % de los docentes encuestados, o sea ninguno de ellos manifiesta que tanto la reorganización y modernización sean propuestas viables, posibles.

Se colige que, para mejorar la organización y servicio educativo de la Unidad de Gestión Educativa Local – Canchis se tiene que optar por una reorganización total de esta instancia acompañada de un proceso de modernización contundente, para que trabaje en función de desarrollo humano y pensando siempre en el bienestar de los estudiantes

### **5.3. Análisis y Discusión de Resultados Obtenidos**

El propósito fundamental de esta investigación fue describir la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, determinando sus características e identificando los factores que impiden ofertarlo eficientemente, considerando las variables actitudes de los trabajadores, satisfacción del usuario. Para dar respuesta a este objetivo se ha seleccionado una muestra de ochenta (80) docentes y se ha aplicado una encuesta a docentes de ocho (08) ítems con preguntas mixtas.



### **5.3.1. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA UGEL – CANCHIS.**

Según la Ley General de Educación N° 28044 las Unidades de Gestión Educativa Local son los responsables de brindar servicios educativos en gestión pedagógica, institucional y administrativa para de esta manera garantizar la formación integral y los aprendizajes que deben lograr los estudiantes, además debe brindar orientación y asesora oportuna y permanente a las instituciones educativas, el mismo que implica la atención de las demandas de los actores educativos como estudiantes, docentes, padres de familia y personal docente y jerárquico; pero en la práctica y realidad educativa la UGEL – Canchis es una instancia tradicional, camino a ser obsoleta en poco tiempo, demasiado burocrática, alejada de la modernidad e innovación, muy lenta y pesada en su actuar, que no asegura nada en absoluto; hecho que se corrobora con el ítems 1, 5, 6 y 7.

### **5.3.2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO.**

Para Alberto BIBLIERI los servicios públicos son las prestaciones que realiza la administración para satisfacer las necesidades de la población en general, para Diógenes CASTELLÍN todo servicio público debe suministrarse con un criterio técnico gerencial y de acuerdo al proceso administrativo científico y según la Ley General de Educación N° 28044 la educación es un servicio público esencial que implica un conjunto de actividades planificadas con la finalidad de garantizar la formación integral de la persona; pero en la praxis la UGEL – Canchis brinda servicios educativos deficientes porque tiene un enfoque admirativo tradicional y no responde a las demandas educativas de la provincia, como organización

educativa no es funcional, ni sistemática, sus prácticas no están orientados por procesos de calidad a esto se suman los funcionarios y especialistas cumplen sus funciones de modo mecánico y deficiente, no están capacitados y actualizados; hecho que se corrobora con los ítems 2, 3, 4, 5, 6.

#### 5.4. Comprobación de hipótesis

Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones con la realidad que observamos. Si dentro del margen de error que nos permitimos admitir, hay coincidencia, aceptaremos la hipótesis y en caso contrario la rechazaremos.

Se ha utilizado la observación sistemática como técnica de contrastación para determinar si la hipótesis concuerda o no con los datos empíricos. Por lo tanto, sólo se pueden dar dos posibilidades previsibles: o bien la hipótesis puede verse apoyada por datos empíricos y decimos que ella ha sido confirmada, o bien la hipótesis no corresponde con los datos empíricos y decimos entonces que ella ha sido desconfirmada o refutada por los datos empíricos.

**CUADRO N° 21  
PRUEBA DE HIPÓTESIS**

ÍTEMS	MUESTRA	X	A	B	C
1	80	40	71	09	00
2	80	40	55	25	00
3	80	40	80	00	--
4	80	40	73	06	01
5	80	40	78	02	00
6	80	40	69	10	01
7	80	40	71	09	00
8	80	40	44	34	02

Fuente: Elaboración propia

**Primero:** Si “A” es mayor que “X”, las hipótesis formuladas se confirman; entonces la hipótesis es verdadera.

**Segundo:** Si “A” es menor que “X”, las hipótesis formuladas no se confirman; entonces la hipótesis son falsas.

En resumen se observa que en el cuadro de prueba de hipótesis en los ocho (08) ítems de la encuesta, el valor de “A” es mayor al valor de “X” quedando confirmadas las hipótesis.

## **F. CAPÍTULO VI**

### **RESUMEN, CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

#### **6.1. RESUMEN**

La presente investigación denominada; “SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CANCHIS - CUSCO” es una contribución a la mejora de la educación en la región Cusco y el Perú, para ello se ha considerado los siguientes objetivos de investigación: - Describir la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis. Determinar las características del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis. e Identificar los factores que impiden ofertar un adecuado servicio educativo a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis.

Estos objetivos se han logrado desarrollando la metodología de la investigación descrita y para ello se ha considerado el diseño descriptivo, con el instrumento de investigación debidamente validado y con confiabilidad, cuyos métodos fueron el juicio de expertos y el Alfa de Cronbach, que fueron aplicados a la muestra y se obtuvieron algunas de las siguientes conclusiones: La situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, es deficiente y deplorable en razón de que subsisten posiciones por mantener una administración tradicional, considerablemente pesada, lenta, pasiva y mecánica para reaccionar a los cambios que el mundo actual exige. El servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se caracteriza por estar deteriorado, ser deficitario, poco competente, pésimo, de baja calidad, indiferente, inoportuno, burocrático, poco funcional y mecánico. Como institución educativa mantiene

muchas capacidades inactivas y con altos costos fijos. Entre los factores que impiden ofertar un adecuado servicio educativo destaca a actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis. El personal profesional y técnico se caracteriza por ser añejo, cumplidor de normas, rutinarios, mecánicos, aislado de la modernidad. La actitud del personal es censurada por su actitud de resistencia al cambio y su marco de antivalores.

## 6.2. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** La situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, es deficiente y deplorable en razón de que subsisten posiciones por mantener una administración tradicional, considerablemente pesada, lenta, pasiva y mecánica para reaccionar a los cambios que el mundo actual exige.

**SEGUNDO:** El servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se caracteriza por estar deteriorado, ser deficitario, poco competente, pésimo, de baja calidad, indiferente, inoportuno, burocrático, poco funcional y mecánico. Como institución educativa mantiene muchas capacidades inactivas y con altos costos fijos.

**TERCERO:** Entre los factores que impiden ofertar un adecuado servicio educativo destaca a actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis. El personal profesional y técnico se caracteriza por ser añejo, cumplidor de normas, rutinarios, mecánicos, aislado de la modernidad. La actitud del personal es censurada por su actitud de resistencia al cambio y su marco de antivalores.

**CUARTO:** La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, se caracteriza por ser una institución educativa obsoleta y tradicional, sin visión y voluntad de cambio puesto que no responde a las exigencias de la política educativa y

demandas contemporáneas de la comunidad, manteniendo políticas y conceptos de administración muy distantes de la modernidad.

**QUINTO:** El rol educativo que ejerce la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, es de fiscalización y seguimiento en razón de conservan un enfoque de gestión tradicional, que no prioriza el aspecto educativo – pedagógico, sino el administrativo.

### 6.3. SUGERENCIAS

**PRIMERO:** El Ministerio de Educación y los Gobiernos Regionales deben en la brevedad posible normar y emitir las disposiciones legales que permitan la reestructuración y modernización de las Unidades de Gestión Educativa Local para que oferten servicios educativos eficientes y oportunos a estudiantes, docentes e instituciones educativas y público en general.

**SEGUNDO:** La gestión de los recursos humanos en las Unidades de Gestión Educativa Local de Canchis necesita con urgencia renovación y transformación del personal. Los recursos humanos en estas instancias tienen que tener una marca de calidad y de éxito en el terreno personal, profesional y laboral, la misma que tiene que ser monitoreada, acompañada y evaluada permanentemente con indicadores muy exigentes primero en valores y actitudes y segundo en conocimientos y competencias; para que la organización pueda atreverse a dar el gran salto del presente a la modernidad.

**TERCERO:** La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis debe prestar servicios educativos de calidad, dinámicos y flexibles, con mayor velocidad de respuesta en cualquier proceso y actividad educativa.

**CUARTO:** La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis, requiere con urgencia un nuevo diseño gerencial y organizacional de forma horizontal que se



caracterice por ser dinámico, emprendedor, ágil e innovador para que oferte un mejor servicio educativo a los estudiantes, docentes e instituciones educativas.

**QUINTO:** El servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis se debe mejorar mediante procesos de reorganización que impliquen cambios radicales en los fines, objetivos y estructura de la organización; la modernización también es otra alternativa viable para mejorarla en función de los avances de la ciencia y la tecnología.

**PÁGINAS COMPLEMENTARIAS**

## BIBLIOGRAFIA

- 1) ALVARADO OYARCE, Otoniel (1999) Gestión Educativa - Enfoques y procesos. Fondo de desarrollo editorial. Universidad de Lima. Lima - Perú
- 2) ANDER EGG, Ezequiel (1997) Diccionario de pedagogía. Edit. Magisterio. Buenos Aires – Argentina
- 3) BOLIVAR, Antonio (2002) Cómo mejorar los centros educativos. Edit. Síntesis S.A. Madrid - España
- 4) BRIONES, Guillermo (1997) La investigación social y educativa. Formación de docentes en investigación educativa. Convenio Andrés Bello. Santa Fe de Bogotá – Colombia.
- 5) CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN (2021) Proyecto Educativo Nacional al 2021. Lima – Perú
- 6) CONGRESO DE LA REPUBLICA (1993) Constitución Política del Perú. Edit. Inkari. Lima - Perú
- 7) DÍAZ, Hugo y Valdivia Néstor (2007) Descentralización educativa y niveles intermedios: Algunos temas pendientes sobre el rol de las UGELs. Revista Foro Educativo. Lima Perú.
- 8) HERNÁNDEZ S., Roberto y otros (1997) Metodología de la investigación. Edit. Mc Graw Hill. Colombia
- 9) GATHER THULER, Mónica (2004) Innovar en el seno de la institución escolar. Edit. GraÓ. Barcelona - España.
- 10) GRANDO, José y MEDINA, Marcos (2006) Clasificación de los servicios públicos. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas. Universidad Nacional del Nordeste. P. 01 Argentina.
- 11) GRUPO EDITORIAL CEAC (2003) Diccionario enciclopédico de educación. Edit. CEAC. Barcelona – España

- 12) IGUIÑIZ ECHEVARRIA, Manuel (2008) Ley de organización y funciones del Ministerio de Educación. Proceso y nudos críticos. Edit. Tarea. Lima Perú.
- 13) LUNA GARCÍA, Doris (1992) Estadística educacional. Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima - Perú
- 14) MACEDO FIGUEROA, Julio (2006) Hacia organizaciones inteligentes productivas. Lima – Perú
- 15) MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2005) Educación: Calidad y Equidad - Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044. Lima - Perú
- 16) MINISTERIO DE EDUCACIÓN (1999) Gestión pedagógica. PLANGED. Lima - Perú
- 17) MINISTERIO DE EDUCACIÓN (2005) Guía para la formulación del ROF de las DREs y UGELs. Lima - Perú
- 18) PAREJA LUNA, José Luis (1994) Conceptos educativos básicos. Edit. Inkari. Cusco Perú.
- 19) SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo – REYES MEZA, Carlos. Metodología y diseños de la investigación científica. Lima – Perú.
- 20) TORRES PAREDES, Alcides (s/f) Las USEs: Una Mirada desde afuera. Revista Maestros. Año 2 – N° 3. Lima Perú.
- 21) V. BERRIOS. B (2003) Compendio de Leyes. Edic. Berrio. Lima – Perú
- 22) YZUSQUI, Jorge (2011) Solo la educación nos llevara al primer mundo. Innova Schools. Lima Perú.

## ENLACES VIRTUALES:

- A) AMORÓS, Eduardo. (2008) Comportamiento del Consumidor. Una Visión del Norte del Perú, Edición electrónica gratuita. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2008c/419/index.htm](http://www.eumed.net/libros/2008c/419/index.htm).
- B) BIBLIERI, Alberto (2012) Derecho administrativo – Unidad 6: Servicios públicos y alcances. Extraído de <http://sites.google.com/site/lomasapuntos/derecho-administrativo-i/dr-alberto-biglieri/unidad-vi>
- C) DÍAZ, Hugo  
Descentralización educativa y niveles intermedios: algunos temas pendientes sobre el rol de las UGEL  
[http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/01/05/descentralizacion\\_educativa\\_y/](http://educared.fundacion.telefonica.com.pe/desafioseducacion/2008/01/05/descentralizacion_educativa_y/)
- D) DURAND CARRIÓN, Julio Baltazar. El estado como proveedor de servicios. extraído de <http://blog.pucp.edu.pe/item/28429/el-estado-como-proveedor-de-servicios>,
- E) MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
<http://www.minedu.gob.pe/p/ministerio-mision-vision.html>

## ANEXOS

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, COMUNICACIÓN Y  
DERECHO**

**ENCUESTA A DOCENTES**

Estimado Profesor (a):

*Exhorto a usted para que responda con objetividad los siguientes ítems,  
con la finalidad de recolectar información para realizar un estudio.  
Agradezco su valiosa colaboración.*

1. ¿Cómo observa usted actualmente a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) Tradicional ( )
- b) Moderna ( )
- c) Obsoleta ( )

¿Por qué?

---

---

---

2. ¿Cómo evalúa usted el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) Deficiente ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )

¿Por qué?

---

---

---

3. ¿Cómo percibe usted la actitud y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) Pasiva – Mecánica ( )
- b) Activa – Innovadora ( )
- c) Otro ( )

¿Por qué?

---

---

---

4. ¿Qué características tiene el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) De fiscalización y seguimiento ( )
- b) De orientación y asesoría ( )
- c) De indiferencia ( )

¿Por qué?

---

---

---

5. ¿La Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis responde a las demandas educativas de la provincia?

- a) Sí ( )
- b) No ( )
- c) En parte ( )

¿Por qué?

---

---

---

6. ¿Qué factor no permite modernizar el servicio educativo en la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) Actitud profesional del personal ( )
- b) Factores legales - administrativos ( )
- c) Factores técnicos ( )

¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Qué imagen organizacional debe tener la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis para brindar un buen servicio educativo?

- a) Organización líder ( )
- b) Organización emergente ( )
- c) Organización normativa ( )

¿Por qué?

---

---

---



8. ¿Cómo mejorar el servicio educativo de la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis?

- a) Reorganizarla ( )
- b) Modernizarla ( )
- c) Reorganizarla y modernizarla ( )

¿Por qué?

---

---

---

Muchas gracias.



MAESTROS RECLAMAN UN ADECUADO SERVICIO EDUCATIVO



PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE CONTRATO DE DOCENTES



DEMANDAS EDUCATIVAS GENERAN PROBLEMAS EN LA PUERTA DE LA DIRECCIÓN DE LA UGEL - CANCHIS



PADRES DE FAMILIA EXIGEN MAS DOCENTES PARA EDUCAR A SUS HIJOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**ESCUELA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Señor Experto, por favor marque en el casillero correspondiente si el ítem esta formulado en forma adecuada o inadecuada teniendo en consideración su pertinencia, relevancia y corrección gramatical. En el caso de que el ítem sea inadecuado anote en el casillero sus observaciones y las razones del caso.

**I. REFERENCIA**

a) NOMBRE Y APELLIDOS DEL EXPERTO:

Flaviano Armando Zenteno Ruiz

b) PROFESIÓN:

Licenciado en Educación

c) GRADOS ACADÉMICOS:

d) Doctor en Ciencias de la Educación

e) ESPECIALIZACIÓN O EXPERIENCIA:

Uso de las TICS en la Educación Básica

f) INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

g) TELEFONO Y E-MAIL:

932856950, armandozenteno77@gmail.com

**II. ESTRATO DE LA POBLACIÓN OBJETIVO:**

**“SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CANCHIS - CUSCO”**

**III. TABLA DE VALORACIÓN POR CADA ÍTEM**

ÍTEMS	ESCALA DE APRECIACIÓN		OBSERVACIONES	SUGERENCIAS
	ADECUADO	INADECUADO		
1	X			
2	X			
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			

Coefficiente de Validez  $V = \frac{\Sigma(\text{adecuados})}{\Sigma(\text{adecuados, inadecuados})} = 8/8 = 1$

**III. RESOLUCIÓN**

Válido ( $V \geq 0,80$ )

**IV. COMENTARIOS FINALES**

Puede aplicar el instrumento a la muestra

Flaviano Armando Zenteno Ruiz  
DNI N° 04083016

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,577	8

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	20,0667	1,781	,020	,624
ITEM2	20,0000	1,714	,211	,564
ITEM3	20,0667	1,638	,180	,577
ITEM4	20,2000	1,171	,548	,427
ITEM5	20,0000	1,571	,441	,509
ITEM6	20,0000	1,714	,211	,564
ITEM7	20,0667	1,352	,547	,452
ITEM8	20,1333	1,552	,194	,580

Matriz de consistencia.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA

### TITULO TENTATIVO:

**“SITUACION ACTUAL DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE CANCHIS - CUSCO”**

FORMULACION DEL PROBLEMA	DELIMITACION DE OBJETIVOS	FORMULACION DE HIPOTESIS	IDENTIFICACION DE VARIABLES	INDICADORES
<p><b>PROBLEMA CENTRAL</b></p> <p>¿Cómo es la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - Cusco?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿Qué características tiene el servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - Cusco?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Describir la situación actual del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - Cusco.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>Determinar las características del servicio educativo que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - Cusco.</p>	<p><b>HIPOTESIS CENTRAL:</b></p> <p>- El servicio educativo que brinda en la actualidad la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis – Cusco, no es el más adecuado</p> <p><b>HIPOTESIS OPERACIONALES:</b></p> <p>- La UGEL – Canchis – Cusco, se caracteriza por ser tradicional, burocrática, autoritaria.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Servicio educativo</li> </ul> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Satisfacción del usuario</li> </ul> <p><b>VARIABLE INTERVINIENTE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- UGEL – Canchis</li> <li>- Usuarios</li> <li>- Docentes</li> </ul>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Servicio educativo</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>VARIABLE INTERVINIENTE:</b></p> <p>UGEL-CANCHIS</p>



<p>¿Qué impide ofertar un adecuado servicio educativo a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis - Cusco?</p>	<p>Identificar los factores que impiden ofertar un adecuado servicio educativo a la Unidad de Gestión Educativa Local de Canchis – Cusco.</p>	<p>- La UGEL – Canchis – Cusco, enfrenta diversidad de problemas administrativos y pedagógicos</p>		
--	---	--	--	--