



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Aplicación Del Taller Dirección Efectiva Para Mejorar La Calidad Del Servicio Educativo
En La Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

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

AUTORA:

Br. Andrade Rivas, Rosa Patricia (ORCID: 0000-0002-8946-6020)

ASESOR:

Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado (ORCID: 0000-0001-5780-0912)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

*A la luz de mi vida, mi hija Daniellita,
compañera de aventuras desde la gestación.*

*A mi querida abuelita Patricia+, mi ejemplo
de lucha y perseverancia.*

*A mis padres Hamilton y Maribel por su
ejemplo de vida y lucha para salir adelante.*

*A mi esposo Orlando, por su comprensión y
ayuda invaluable.*

*A mis hermanas Lady y Doménica por ser ese
pilar y ayuda para cumplir esta gran meta.*

*A mi suegra Raquelita por convertirse en mi
segunda madre y no dejarme rendir.*

La Autora

AGRADECIMIENTO

A Dios por cuidar de mí en todo momento.

A mi familia, por su acompañamiento para cumplir mis sueños.

A la Universidad Cesar Vallejo alma mater que me ha permitido escalar un peldaño más en mi vida profesional.

A los catedráticos de la Universidad Cesar Vallejo, por contribuir en mi formación académica y personal.

A mis compañeros de labores por su apoyo y acompañamiento permanente.

A mis compañeros de estudio, por haberme hecho sentir como en casa cada fin de semana que llegaba a Piura.

La Autora

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:30AM del día 10 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Aplicación del taller "Dirección efectiva" para mejorar la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo, 2019., presentada/o por el /la bachiller ANDRADE RIVAS, ROSA PATRICIA

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobado por mayoría

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como APTO para recibir el grado de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 10 DE DICIEMBRE DE 2019



DR. VILLEGAS AGRAMONTE LÁZARO
PRESIDENTE



MG. GANZA ÚBILLUS LUCILA MARÍA
SECRETARIO



Dr. CÓRDOVA PINTADO MANUEL JESÚS
VOCAL



Declaratoria De Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

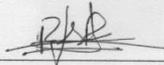
Yo, Ingeniera Rosa Patricia Andrade Rivas, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo - Piura, identificada con C.I. 0929758985, con la tesis titulada "Aplicación del taller "Dirección Efectiva" para mejorar la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo - 2019"

Declaro bajo juramento:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada, ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Piura, abril del 2019.



Ingeniera Rosa Patricia Andrade Rivas

C.I. 0929758985

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página Del Jurado.....	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	20
2.1. Tipo Y Diseño De Investigación	20
2.2. Operacionalización De La Investigación.....	20
2.3. Población Y Muestra	23
2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad	23
2.4.1. Técnica.....	23
2.4.2. Instrumentos.....	23
2.4.3. Validez Y Confiabilidad	24
2.5. Método De Análisis De Datos	25
2.6. Aspectos Éticos.....	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	44
Anexo 1: Instrumento De La Variable Dependiente.....	44
Anexo 2: Ficha Técnica.....	46
Anexo 3: Evaluación Por Juicio De Expertos 1.....	47
Anexo 4: Evaluación Por Juicio De Expertos.....	52
Anexo 5: Confiabilidad Y Base De Datos De La Prueba Piloto De La Variable Calidad Del Servicio Educativo.....	57
Anexo 6: Evaluación De Baremos.....	58
Anexo 7: Taller Implementado Con Sus 6 Sesiones.....	59
Anexo 8: Solicitud De Aprobación Para La Elaboración Del Trabajo De Investigación.....	86
Anexo 9: Documento De Aprobación Para Elaboración Del Trabajo De Investigación.....	87
ACTA DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN.....	88
PANTALLAZO DEL PORCENTAJE TURNITIN.....	89
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS.....	92
VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable Independiente. Taller “Dirección Efectiva”.....	21
Tabla 2 Operacionalización de la Variable Dependiente “Calidad del Servicio Educativo”.....	22
Tabla 3: Nivel de la calidad del servicio Pretest.....	26
Tabla 4: Nivel de la calidad del servicio Pretest.....	26
Tabla 5: Nivel de la experticia docente y directiva pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.....	27
Tabla 6: Nivel de la seguridad institucional pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.....	28
Tabla 7: Nivel de la organización institucional pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.....	28
Tabla 8: Nivel de la calidad del servicio Post test.....	29
Tabla 9: Test para muestras dependientes.....	30
Tabla 10: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la experticia docente y directiva.....	31
Tabla 11: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la seguridad institucional.....	32
Tabla 12: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la organización institucional.....	33

Índice de Gráficos

Gráfico N°1: Prueba t para muestras relacionadas.....	30
Gráfico N°4: Prueba t para muestras relacionadas.....	31
Gráfico N°4: Prueba t para muestras relacionadas.....	32
Gráfico N°4: Prueba t para muestras relacionadas.....	33

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo Determinar la influencia de la aplicación del taller Dirección Efectiva en la calidad del servicio educativo de la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019. Trabajo realizado con la colaboración de los docentes y directivos de la institución educativa. Se llevó a cabo desde abril hasta julio del 2019, en Quevedo – Ecuador. El tipo de investigación es cuantitativo – experimental, con un diseño pre-experimental, se realizó un pre test y un post test. La población estuvo constituida por 10 docentes y el directivo de la institución. La recolección de datos se realizó por medio de una encuesta con preguntas en un cuestionario de tipo Likert. La validez y confiabilidad del instrumento se determinó a través de la revisión de las expertas Enriqueta Litardo Aguirre, Magister en Gerencias de Innovaciones Educativas, docente durante 33 años y directora de la Escuela de Educación Básica Nuestra Señora de la Natividad por 13 años y Leonor de Jesús Espinoza Delgado, Magister en Gerencias de Innovaciones Educativas, docente durante 30 años e investigadora quienes afirman que el instrumento es adecuado. Los cuestionarios obtuvieron la confiabilidad según el estadístico del Alfa de Cronbach, se utilizó una prueba piloto, en la escuela Carlos Julio Arosemena Tola donde tuvo un nivel de aceptación significativo, con un 0,877 de valoración. Como resultado se visualiza que un 70% de los docentes se encontraban en un nivel medio antes de la aplicación del taller de dirección directiva y solo un 30% mostro un nivel alto con respecto a la calidad del servicio; mientras que un 90% de los docentes se encuentra en un nivel alto después de la aplicación del taller de dirección directiva y solo un 10% se mantuvo en un nivel medio con respecto a la calidad del servicio. Y como conclusión se determinó que la aplicación del taller dirección efectiva mejoró la calidad de servicio mostrándose así un $p < 0.05$ y una diferencia de 15,3 puntos en promedio entre el postest y el pretest. Se concluye que después del programa de cultura organizacional el desempeño laboral en la institución educativa mejoró significativamente.

Palabras claves: Calidad Del Servicio Educativo, Dirección Efectiva, Motivación

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of the application of the Effective Management workshop on the quality of the educational service of the José Sotomayor school, Quevedo - 2019. Work done with the collaboration of teachers and managers of the educational institution. It was carried out from April to July 2019, in Quevedo - Ecuador. The type of research is quantitative - experimental, with a pre-experimental design, a pre test and a post test was performed. The population consisted of 10 teachers and the director of the institution. Data collection was carried out through a survey with questions in a Likert questionnaire. The validity and reliability of the instrument was determined through the review of experts Enriqueta Litardo Aguirre, Master in Educational Innovation Management, teacher for 33 years and director of the School of Basic Education Our Lady of the Nativity for 13 years and Leonor de Jesús Espinoza Delgado, Master in Management of Educational Innovations, teacher for 30 years and researcher who affirm that the instrument is adequate. The questionnaires obtained reliability according to the Cronbach Alpha statistic, a pilot test was used, in the Carlos Julio Arosemena Tola school where it had a significant level of acceptance, with a 0.877 rating. As a result, it is visualized that 70% of the teachers were at a medium level before the application of the managerial workshop and only 30% showed a high level with respect to the quality of the service; while 90% of teachers are at a high level after the application of the managerial workshop and only 10% remained at a medium level with respect to the quality of service. And in conclusion it was determined that the application of the effective management workshop improved the quality of service, thus showing a $p < 0.05$ and a difference of 15.3 points on average between the posttest and the pretest. It is concluded that after the organizational culture program, work performance in the educational institution improved significantly.

keywords: Quality Of The Educational Service, Effective Management, Motivation

I. INTRODUCCIÓN

El problema educativo en la actualidad, está constituida por la vertiginosa variación de los conocimientos sumado a los avances tecnológicos, las entidades generalmente y las instituciones educativas específicamente afrontan desafíos de permutación sostenida y continua a fin de alcanzar sus propósitos y anhelos de complacer las necesidades de sus usuarios. Bajo estas premisas, la excelencia en los servicios resulta fundamental en la aptitud institucional.

Los esquemas de formación deberán dar, continuamente, una gestión simple a miles y miles de jóvenes. Los mejores esquemas de agendas educativas, e inclusive en el momento que disponen de medio y herramientas, suelen fracasar sumado a la actitud de gestión económica y productiva resultan poco aún. La actitud sobre la planificación y administración es indispensable para alcanzar un ecosistema de formación integro. la WB labora con las naciones ayudándolas a reforzar sus acciones de organización y gestión de los esquemas formativos (Banco Mundial, 2018).

En las últimas tres décadas las instituciones arriesgaron a dar un mejor trato a los usuarios que también se autocapacitan y estrictos. Los especialistas en gestión manifiestan que una excelente atención a los usuarios da como resultados aceptación, dado que aseguran una mejor productividad en las instituciones. Definitivamente, las actividades de una empresa representan las cualidades que posee y el accionar que muestra, resulta ser un conglomerado de momentos satisfactorios. Dado que las funciones ofrecidas son intangibles, heterogéneas, inseparables e limitadas (Ropa, 2014).

Si se estudia minuciosamente, la vía escogida para el desarrollo del conocimiento de excelencia formativa, en las últimas cuatro décadas, parece haber solucionado los conflictos en los ámbitos administrativos en las instituciones educativas actualmente. De esta manera, en los 70 se enfocaba los problemas en la inversión económica para la gestión educativa y la expansión cualitativa de la acogida de diversas culturas. Mientras que la época de los 80 se gestionó en relación a la identidad y la equidad y posteriormente en la época de los 90 se enfocó en la calidad del esquema educativo pretendiéndolo constituir (Fernández & Rosales, 2014).

En Europa específicamente en Bielorrusia, el programa para la Innovación en la Educación mejoro la excelencia en la educación global gracias a la recuperación de los establecimientos educativos y la instauración de un programa base de administración y función en aspectos educativos. A través de esta agenda, esta nación pudo ser partícipe Programa mundial para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) se estimó calificar el aprovechamiento de los estudiantes en áreas como aritmética, culturas y lectura. Igualmente, el WB trabaja en sociedad con el estado para la formación y realización guía de un esquema financiado en relación a la cantidad de alumnos, que beneficio a 645 instituciones, a la cuarta parte del total de establecimientos de esta nación (Banco Mundial, 2018).

Concluye (Siqueira, 2016) Administrador de la Región Zonal para la Educación UNESCO, en Sudamérica y Centroamérica, señala que en este hemisferio occidental se mostró en las últimas décadas un importante desarrollo en torno a cobertura, no obstante, la excelencia en la educación está en estancada o en deterioro y siendo este el objetivo más importante, mostrándose la cara más débil en la educación en esta región. En Sudamérica y Centroamérica, se estima que hay 32 millones de iletrados detectados. Los que simboliza un gran problema a erradicar dado que estos individuos forman un 4% de la población en la región. Por otra parte, hay poco aprecio a las profesiones técnicas, incluida la docencia.

Las TIC, son herramientas transversales que enlazan a los seis aspectos primordiales para mejorar educación en Latinoamérica. Vale mencionar que el concepto de calidad en el aspecto educacional representa un marco de problemas, que van más allá de la administración educativa. Y lleva incidencia en puntos relevantes a la toma de disposiciones normativas y de administración educativa, y también el efecto en los ambientes institucionales, en el que reside la enseñanza y el aprendizaje (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2018, p. 23).

Los establecimientos educativos brindan una función educativa en relación a sus normas organizacionales, de su labor pedagógica de los catedráticos, de la administración y liderato de la directiva, de la colaboración de los representantes, y otros. Sin embargo, la excelencia de la función educativa es el objetivo a alcanzar, de todas una sociedad (Chuque, 2016).

Mientras en el Ecuador la excelencia en la formación básica infundada en la última época, es uno de los asuntos que mayormente genera controversia en la comunidad, y se muestran altos conflictos que varios aspectos y enfoques se califican como defectuosos, la administración educativa de diversos establecimientos particulares, manejan altos cobros a los representantes del alumnado a cambio de ofrecerles una educación integral a sus representados, y en ciertos casos no alcanza los estándares de calidad mínimos recomendados, para ser considerado como factible mientras que en los establecimientos fiscales se evidencia deterioro y abandono en algunas infraestructuras, aprendizaje y gestión académica (Resabala, 2014). En la Escuela José Sotomayor Falquez la gestión de la función educativa con una trayectoria de 35 años evidencia un déficit en la organización, experticia docente y directiva y la seguridad institucional, la escasez de actividades de los docentes y el directivo han acarreado una alta tasa de deserción de estudiantes de la institución.

En mención a trabajos previos esta Torres (2017), en su proyecto doctoral titulado “Estudio de la Calidad Formativa en Andalucía a partir del enfoque de los educadores de la escuela”, de la Universidad en Sevilla de España, en el que su propósito fue estudiar y estimar la excelencia de un grupo de dimensiones relacionadas a la formación desde la perspectiva de los pedagogos que va incluida en el accionar educativo que expone ideas de mejorar las presentes insuficiencias de la calidad educativa, con una población de 378 catedráticos aplicando la Escala de Likert, de corte descriptivo, enfoque pre experimental, determina que el bosquejo creación y ejecución de normas y reglamentos exhorta una discusión sosegada, un análisis multidireccional en la que están enmarcados todos los entes del conglomerado educativo y de la comunidad. Pide responsabilidad, participación en temas importantes y, debido a lo cual, platicó al momento de tomar disposiciones con el propósito de lograr la excelencia en el trabajo pedagógico.

De igual modo, (Araya, 2017), en su proyecto investigativo llamado “Calidad en la función Educativa Superior a Distancia” en la Universidad de Barcelona, España, que se planteó como objetivo, crear y legalizar un nivel que permitió obtener la percepción que tienen los educandos (modalidad no tradicional) acerca de la calidad en la gestión entregada por las instituciones, y el valor de la satisfacción que deberá alcanzar en los deseos de su conducta. La población fue de 75 educandos y 10 peritos en el área, a los que

se les evaluó una encuesta semiestructurada, varias entrevistas y grupos focales, este proyecto investigativo fue de tipo exploratorio y de corte transversal en el cual se estableció que, en desarrollo de optimización de las funciones ofrecidas, las IES requieren estimar la sensación del servicio palpado en el umbral de los estudiantes. Esto es importante, ya que, mientras más satisfechos estén, los educandos evidencian predisposición de actuar adecuadamente, es decir, de conductas que conserven y vigoricen las diplomacias con las instituciones de educación superior (e.g., Prebble et al., 2004; Sumaedi et al., 2001; Lai et al., 2015).

Del mismo modo Tasayco (2017), en su proyecto “La administración educativa de la dirección en la excelencia del servicio de los establecimientos públicos del horizonte primario de la RED N° 21 UGEL 04, Lima 2015”, de la UCV, Perú, cuya finalidad fue demostrar en qué sentido incide la administración educativa de la dirección en la excelencia del servicio de los establecimientos públicos del horizonte primario de la RED N° 21 UGEL 04, Lima 2015; se escogió una población de 75 pedagogos, realizada a través de un cuestionario de estilo básico expresivo correlacional de enfoque no empírico, de corte trasversal y finaliza exponiendo que la administración educativa de la dirección incide en la excelencia de la asistencia pedagógica según el índice de determinación R, lo que significó la obediencia gradual de la administración educativa de la dirección en la excelencia de los servicios, se obtuvo como consecuencia del modelo Cox-Snell el valor de .220 que determina que la excelencia de los servicios representa el 21.0% de la administración educativa de la dirección, y en su momento el coeficiente más firme fue el índice de Nagelkerke, en el que se obtuvo una variación de que la excelencia de los servicios representa al 24,1% de la administración educativa de la dirección. Del mismo modo, se encontró las conclusiones del sector de la curva ROC, que simbolizó el contenido de un ,511% mostrando un grado de implicación de la administración educativa de la dirección en la excelencia de la asistencia del director de las escuelas de nivel básico de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016.

De la misma manera Peña (2018), en su investigación “Proposición de dirección en la administración para el Progreso de la Eficacia de la asistencia pedagógica de las instituciones Cardano Vieta Ingenieros” de la Universidad Ricardo Palma, Perú, donde su objeto general fue comprobar cómo una propuesta de dirección de la administración

mejoraría la eficacia de la asistencia educativa de los colegios Cardano Vieta Ingenieros, la muestra fue de 346 integrantes del grupo formativo entre educadores, discentes, directivos y representantes, a los cuales se los evaluó por medio de una encuesta, el esbozo del trabajo investigativo es no empírico de gestión administrativa, el ensayista ultima que el monitoreo en la administración permitirá evaluar el resultado generado del objeto instituido y ejecutado.

Asimismo (Tafur, 2014), en su tesis que lleva por título “Trabajo dogmático y eficacia de la asistencia pedagógica de la Escuela 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia, año 2010” de la Institución de Educación Superior Enrique Guzmán y Valle, de la ciudad de Lima, el cual su propósito es establecer el vínculo entre la dirección educativa y la eficacia de la asistencia pedagógica en la escuela 3056 Gran Bretaña del distrito de Independencia, año 2010. El grupo de estudio es de 26 docentes y 120 discentes a quienes se los encuestó con un examen con 36 ítems para cada uno, el esbozo es no empírico y correlacional, donde se consuma que hay un alto grado de significancia entre el trabajo dogmático y la eficacia de la asistencia pedagógica en la escuela 3056 Gran Bretaña de Independencia, año 2010.

Del mismo modo (Chuque, 2016), en su documento “Asistencia pedagógica según según los representantes y el beneficio de retención de contenidos en infantes del Jardín del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti” 2012, Perú, donde su objeto fue establecer la relación entre la asistencia pedagógica, según representantes y la retención de contenidos en infantes del Jardín del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”, 2012. La muestra está agrupada por 63 representantes a los cuales se les realizó una encuesta, el esbozo de el trabajo investigativo es de descripción correlacional y consuma que el resultado del trabajo investigativo informan de la coexistencia de una analogía mediana ($r = 0,538$) entre la asistencia pedagógica, según la percepción representantes y el logro de retención de contenidos de los discentes del Jardín del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti” . Así mismo, los estudiantes que mayormente muestran resultados esperados en su retención está relacionado con la experticia docente y directiva, es decir con eficacia de la asistencia pedagógica que brinda la escuela.

Al igual (Elliot, 2017), en su investigación titulada “La dirección escolar de estrategias y la eficacia de la asistencia pedagógica en las escuelas secundarias del Páucar del Sara Sara – Ayacucho” de la Universidad de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú, donde su objeto es establecer la dependencia que existe entre la dirección escolar de estrategias y la la eficacia de la asistencia pedagógica en las escuela secundarias de Páucar de Sara Sara - Ayacucho. La muestra fue de 14 directivos a los cuales se les realizó una entrevista por medio de cuestionario; el esbozo del trabajo investigativo es de orientación cuantitativa. Se concluye que, en la dependencia de la dirección escolar de estrategias y la eficacia de la asistencia pedagógica, se encontró un nivel de correlación con una significancia alta, aceptando la conjetura general de que hay dependencia significativa entre la dirección escolar de estrategias y la eficacia de la asistencia pedagógica en las escuelas secundarias de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho.

Finalmente (Salas & Rossana, 2013) indican en su investigación que lleva por título “Estimación de la eficacia de la asistencia pedagógica para establecer el coeficiente de la deserción escolar en la institución “Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” Guayaquil, Ecuador, donde el propósito es valorar la eficacia de la dirección en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas y su consecuencia en la educación entregada. La muestra de estudio es de 202 discentes y 202 representantes a los cuales se les realizó una encuesta, el esbozo investigativo fue descriptivo, exploratorio y de campo, ultimando que al haber identificado los fortines y congruencias de la escuela se estableció que aunque la comunidad esta complacida con la asistencia pedagógica, la dirección se debe enfocar a optimar las instalaciones, para lo cual deben ejecutar una transformación en la infraestructura para mejorar la institución y poder brindar servicios educativo de calidad con un valor agregado a la comunidad.

En lo que respecta a las teorías relacionadas al tema Taller “Dirección Efectiva” según Betancourt, et al, (2011, p. 17) el taller es un trabajo, complicado, abstraído, en el que se vincula lo teórico con la practica como el eje principal en la educación, encaminado a un nexo fuerte con la humanidad, los docentes y catedráticos, en los que la mayor parte son elementos de este conjunto y realizan colaboraciones espontaneas. En otras palabras, es una revolucionaria estrategia de aprendizaje que desea alcanzar la unificación teórica y en lo practico mediante una respuesta del educando.

Para (Betancourt, 2007, p. 11) el taller la forma de crear labores que favorezcan las disposiciones de los integrantes de hallar conclusiones a las interrogantes expuestas en la acumulación de temas, motivando su proceso de creación. Es mecanismo para determinar las labores que favorezcan la implementación de los temas alcanzados con esfuerzo en relación a otras instancias de concentración de temas a tratar. El taller requiere un sitio que permita la motilidad de los miembros con el objetivo que colaboren eficazmente, en la que las herramientas que se emplean normalmente sean explícitas. Igualmente, se requiere una distribución de tiempos que no abarquen labores específicas que únicamente accedan a a ampliar los elementos expuestos durante el taller.

Para Careaga, et al, (2006, p. 6) utilizar esta estrategia está obligada a responder interrogantes generadas en las sesiones que se van a trabajar, escuchando las observaciones de los integrantes de equipo, para generar fallos fusionados. Adicionalmente, causa el progreso de la sapiencia: cognitiva, operativa y relacional por lo que se convierte en una estrategia de lucubración importante para desarrollar las capacidades en un profesional, ya que; se fundamenta en la usanza de los integrantes. Es una integración de experiencias que permite la interrelación de la formación y la subsistencia, los cambios de intelectualidad y expresivos, enfocado en los inconvenientes y beneficios grupales, envuelve la colaboración de los miembros y puede usar varios métodos, principalmente la disputa en equipo.

En una empresa nos encontramos ante distintos seres humanos, con diferentes tipos de actitud, personalidad y valores, que representan retos importantes para los jefes de la empresa, por eso es vital que éstos desarrollen tres habilidades que son; identificar y diagnosticar un problema, adaptar la conducta para atender las necesidades y comunicarse efectivamente (Alonso, 2013, p. 1).

Dirección escolar efectiva. Dirigir es indispensable para conseguir que la administración de la escuela consiga efectividad; En diferentes términos, dirigir una escuela debe generar un compromiso con el cumplimiento de los propósitos del mismo, y generar oportunidades orientadas a mejorar para que los discentes logren aprender (Ministerio de Educación de El Salvador, 2008).

Para dirigir una institución educativa se debe cumplir con las siguientes condiciones:

Tener claridad del objeto, permitir la colaboración de integrantes de la colectividad y tener efectividad para lograr que los estudiantes retengan los conocimientos necesarios. (Ministerio de Educación de El Salvador, 2008, p. 6 y 7).

Motivación. Es la pretensión que empuja y administra el actuar humano, la motivación activa y orienta el comportamiento, la potencia que persigue la ambición y aspiración de cumplir con nuestros deseos. Para conseguir un objetivo, los sujetos deben de estar activos y energéticos, tener propósito despejado y las ganas de utilizar sus fuerzas en un tiempo extenso. La parte más indispensable de la motivación forma parte de la forma de cómo nos encontramos en la parte emocional en un momento específico (Departamento de Psicología Universidad de Alicante, 2007).

Identidad profesional Para Gewerc, (2001) la identidad se refiere a la conceptualización de un individuo, la cual inunda al universo actual de la indagación en Ciencias Sociales, ya que se está asistiendo a una recuperación del hombre aparentemente obstaculizada en otros tiempos.

Comunicación La comunicación es considerada como un paso a paso. Los inconvenientes comunicativos suceden cuando ese proceso se distorsiona por bloqueos. Para poder tener una buena comunicación, se debe definir un objetivo, el mismo que es referido como el mensaje que se va a transmitir. Esto sucede entre una fuente (el emisor) y un receptor. El efecto es la comunicación, que es la transmisión de comprensión de un sujeto a otro (Robbins, et al, 2013, p. 326).

Canales de comunicación. Un canal es la vía por la que se transmite la información a una o varios individuos. Al discernir una noticia general, se entiende que pueden haber muchos canales, dependerá de cómo lo entienda cada individuo relacionado a sus características culturales, socioeconómicas y varios factores que no están estancados, sino que forman el entorno. (Santos, 2012).

Flujos de información. Se conoce como flujo a la interrelación determinada e interactiva entre los enfoques a la vista aisladas que tienen los miembros de la sociedad en las

distribución de la economía y las estrategias. La actuación de la sociedad que domina dominantes es la que está unida a la organización social que domina (Ordoñez, 2005).

Liderazgo participativo. El liderazgo participativo es de utilidad para todos los procesos que no se direccionan a efectos. El trabajo del jefe participativo consiste en guiar el diálogo y el intercambio de posturas hacia un mismo fin. Esto no quiere decir que el liderazgo participativo sea el más indicado para todas las situaciones. Debe serlo en la mayoría de los casos, pero no siempre. Quienes han estado al frente de una empresa saben que existen situaciones en las que es necesario aplicar soluciones ágiles, rápidas y efectivas (Palomo, 2013, p. 87).

Liderazgo directivo. Este tipo de liderazgo es asumido por la persona que se encarga de dirigir. De esta manera los subordinados conocen sobre todo lo que deben hacer. Es decir, el líder tutela a los subordinados por medio de su mando. Es así que mediante sus indicaciones claras, sencillas, contundentes y directas los empleados pueden ser guiados fácilmente. Una de las ventajas que tiene este liderazgo al igual que cualquier otro es que puede adaptarse a las necesidades del grupo (Aderson, 2010).

El liderazgo, comunicación y motivación en la calidad/excelencia de la educación se define al vínculo del liderazgo con el marco formativo que tiene mucha significancia, si existe un guía o líder, la formación se relacionará con la excelencia, existirá una mejor motivación, comunicación efectiva, reflexiva y entusiasta; es decir, existirá un mayor desarrollo de enseñanzas y aprendizajes, lo que abarca una excelente perfección profesional concerniente al talento humano, social y formativo. El líder constantemente está innovando a fin de optimizar el ambiente de trabajo, es decir, se ampara en el formador en el interior del salón de clase, en el interior de la entidad educativa y en el interior de su hábitat.

La comunicación asertiva es una herramienta necesaria a fin de dar un servicio con calidad dado que, facilita el uso del respeto como valor, flexibilidad, pulcritud, con el propósito de colaborar con otros colegas en el interior del establecimiento educativo. Se entiende que la motivación profesional va ligada a el liderazgo interpretado por sujetos,

porque la forma de liderar es el aspecto que va a preponderar el clima pertinente en relación a la comunicación asertiva. (Ugalde & Canales, 2016, p. 47 y 49).

Calidad del servicio educativo. La calidad o también llamada excelencia para su búsqueda etimológica se la define a características especiales. Qualis refiriéndose a qué, qué es, expresándose de las particularidades sobre algo. Para Gómez (1991, p. 22) la excelencia o calidad es la satisfacción de un solicitante, en la que se deberán emplear de una forma idónea los involucrados, aspectos económicos, administrativos y estrategias, de forma que se evidencie un trabajo entero referente a sus necesidades.

La Real Academia de la Lengua (2018), la delimita en relación a una "cualidad", una "manera de ser", "lo mejor dentro de su especie". Según la Organización Internacional de Normalización (2005) la señala: la habilidad de un grupo de particularidades específicas a fin de cumplir requerimientos superiores. La palabra calidad deberá poseer una perspectiva Integradora que determine 3 aspectos: aspecto interno, que lleva un realce en la eficacia; aspecto externo, destaca su motivación sobre la eficacia y; el aspecto universal, empieza desde el inicio de la entidad hacia el mundo exterior.

Desde un inicio la calidad. Es el requerimiento principal para estandarizar la misma que ha dominado en el planeta a fin de formar economías de mercados a nivel mundial. Un automóvil fabricado en determinada nación deberá llevar un proceso de normas y reglas antes de comercializarlo a nivel mundial. En el momento que se explica que es la excelencia en la educación se vislumbran los modos que llevan el propósito de alcanzar el éxito: entender el mundo, resguardar para las próximas generaciones y avalar por siempre este proceso. (Gutierrez & Senlle, 2005, p. 1).

Como aprovechar la excelencia educativa. Mientras la formación básica, intermedia, tecnológica y universitaria, no tiene la capacidad de demostrar excelencia en sus resultados, los usuarios muestran problemas (quejas) y posterior a esto el gobierno deberá instaurar un enorme sistema de «ayuda especializada» con el objetivo de solucionar los diversos conflictos que se encuentren. De esta forma, el usuario universitario, la población, necesita personas dispuestas a integrarse a ella, y varias particularidades siempre y cuando exista una gestión de calidad que resguarde las normas esenciales pactadas con los

usuarios, en otras palabras, que avale el alcance de conclusiones beneficiosas direccionadas a orientar personas priorizando esto antes que lo académico. (Gutierrez & Senlle, 2005, p. 7).

Que no es calidad o el servicio educativo controlar anteriores sistemas. Alternar asignaturas. Editar tópicos. Modificar jornadas. Segmentar etapas. Reinventarse estilo de educación. Crear nuevas aulas. Idear que con unas cuantas asignaturas acerca de ética profesional, la civilización está cumplida. Realizar cambios sin consulta y los requerimientos. Abusar de la condición que se goza. (Gutierrez & Senlle, 2005, p. 16).

Proceso de mejora de la calidad. Representa un conjunto de gestiones para la excelencia y el propósito es encontrar deficiencias y depurarlas mediante las normas establecidas. Para el camino de optimización, es fundamental establecer una ruta necesaria que tenga como propósito hallar problemas para solucionarlos técnicamente. Se establecerá determinar preferencias, planificaciones, asignación de medios, establecer normas, solucionar conflictos, a través de la aplicación de los mecanismos propios que preserven optimizar los tópicos necesarios. (Gutierrez & Senlle, 2005, p. 17).

Experticia directiva y docente Para Majluf (2012) un director experto, es capaz de abordar problemas complejos sin intimidarse; enfrentar las diversas situaciones con capacidad de análisis y decisión; planificar anticipadamente sus acciones, creando una agenda u hoja de ruta, y hacer propuestas racionales basadas en la información y el conocimiento, además da prioridad a las consecuencias de su actuar, a situaciones extraordinarias y cotidianas que impactan a la escuela y al desarrollo académico de sus estudiantes por sobre las consecuencias que estas tienen para sí mismo. Su actuación se basa en los principios que guían su conducta, no se detiene ante posibles restricciones y busca soluciones alternativas. Finalmente, ayuda a mantener la comunidad escolar en calma, sin ansiedad ni temores. En definitiva, el director ejerce liderazgo, variable clave para generar cambios en nuestras escuelas.

Asimismo, para el autor es necesario desarrollar en las familias una cultura educacional que de importancia al trabajo intelectual y la educación, establezca hábitos y proporcione condiciones para el estudio en el hogar. Esto puede hacerse, por ejemplo, a través de programas de educación de los padres o esfuerzos para facilitar el acceso a los programas

sociales centrados en las necesidades de los niños y sus familias. Por último, es central expandir el "capital social" de los estudiantes, para conectarlos con las redes sociales que facilitan su paso por la escuela y formarlos en los conocimientos y normas que permiten una mejor integración social.

Cuando se habla de expertos, típicamente se lo relaciona con gente experimentada que logra resultados destacados en su campo profesional. Uno de los problemas para la definición de experticia en la enseñanza es que normalmente se la considera como una progresión entre estadios que van de novato a experto, donde los factores que influyen son instrucción, entrenamiento y experiencia. Así, los criterios para identificar a los expertos se basan en la reputación social, la formación, el conocimiento acumulado disponible y el tiempo de experiencia (Muller, 2015). Un experto es quien demuestra un desempeño superior en tareas representativas y auténticas de su profesión. Lo esencial del desarrollo de la experticia parece estar en lo que se conoce como la práctica deliberada. En la enseñanza, a diferencia de otras profesiones, hay una carencia de un lenguaje profesional compartido que dificulta el que los novatos puedan acceder a un cuerpo de conocimientos preexistente en su campo (Muller, 2015, p. 36).

Compromiso con el desarrollo académico Según (Muller, 2015) el compromiso con el desarrollo académico surge de las prácticas claves para la enseñanza tanto de investigación empírica como de la sabiduría de la práctica. Dentro de los criterios para definir las se consideran que sean claves para una enseñanza responsable en distintos contextos y que sean lo suficientemente específicas para ser nombradas, identificadas, enseñadas, investigadas y evaluadas. Si queremos acompañar el desarrollo de profesores expertos es indispensable que podamos retroalimentar su desempeño. Sin embargo, en nuestras salas de clases la mayor parte del discurso está en manos del profesor.

Entonces para el autor una práctica clave que se puede fomentar como formadores y directivos es que los profesores puedan guiar discusiones productivas con toda la clase sobre un contenido. Esto implica preparar la tarea o pregunta sobre la que se basará la discusión, especificar los conceptos que se quiere que los estudiantes utilicen en sus argumentaciones y guiar la discusión para que no se pierda el foco de la misma, entre otras cosas. Se pueden discutir casos, videos, transcripciones, ensayar interacciones en que se

deba mantener el foco de la conversación, practicar con un grupo pequeño antes de enfrentarse al curso completo. Lo indispensable es desarrollar una visión común acerca de la enseñanza y aprendizaje que facilite el poder manejar un lenguaje profesional compartido.

La organización. Es la gestión gerencial que crea la clasificación de la entidad. En el instante que los guías permutan la esquematización de la institución, llevan a cabo el esbozo de la organización. Mientras que la decisión final en el aspecto visual institucional depende de los jefes de rango mayor, es fundamental que los empleados que estuvieron en la cadena de elaboración conozcan a detalle este suceso (Robinns, et al, 2013, p. 130).

Componentes esenciales de una institución. Primero se divide en la especialización de las labores, se define por segmentar las rutinas en funciones determinadas y a la vez separadas. Los empleados se “especializan” concretamente de pequeñas labores encomendadas relacionadas entre sí, llevando el propósito de incrementar la elaboración funcional de dicha empresa. Por otra parte, la departamentalización representa la agrupación de acciones similares, pero en varios niveles, de forma que al realizarse se de en forma estructurada e integra. Y finalmente, la dirección y la responsabilidad, se relacionan al puesto establecido en el interior de una empresa mas no se relacionan con las particularidades propias de la directiva. (Robinns, et al 2013, págs. 133, 134 y 136).

Para las instituciones formativas. Los establecimientos educativos son una entidad que crean un sistema unificado y estructurado conformado entre personas, que se vinculan entre sí para alcanzar sus propósitos, de esta forma se entiende que la institución no se la ve como una institución determinada por su conocimiento como estructura sea un eje y aparezca en las labores que realizan sus miembros, de esta forma es complejo establecer la manera como trabaja y se enuncia mediante experiencias muy importante y descompilar el accionar de dicha institución.

Mientras que Las instituciones formativas, como en toda entidad, están conformadas por una serie de elementos organizados de la manera que se conjuguen en forma estructurada y apoyada en un reglamento propio, de esta forma, las acciones que resulten son las que se diferenciaron de otras instituciones educativas que estarán dispuestas a intercambiar o

asimilar nuevos estatutos en busca de la excelencia mutua. (Reales, et al, 2008, p. 330 y 331).

Organigrama funcional. Para instituciones que funcionan por directrices, en departamentos, a los miembros que realizan actividades o funciones complejas, o también llamadas oficios. Lo más seguro es que la organización funcional represente el camino más lógico y básico de segmentación por localidades. Usado principalmente por micro empresas destinadas a dar una lista reducida de elementos dado que facilita beneficiarse con eficacia los medios técnicos. Beneficia indudablemente a la administración ya que los directivos deberán ser expertos en áreas limitadas a su conocimiento y destrezas. finalmente, otorga la rotación de las sapiencias y destrezas destinadas a lo que más se la requiera (Minsal & Pérez, 2007).

Plan estratégico institucional. Todos los establecimientos dispuestos a administrar medios estatales deberán, rigurosamente, tener etapas que controlan su función respaldando conclusiones tangibles y prácticas en la población. Siendo esto así, se ha determinado que la mayoría de instituciones estatales de índole pública deberán establecer un cronograma de estrategias institucional que avale su planificación, excelencia, aplicación, desenvolvimiento y vigilancia a su administración. De forma simple, una planificación estratégica es un instrumento al que se le adhieren los mecanismos de la guía estratégica de la institución del estado, en otras palabras estos guían u orientan las labores organizacionales (Roncasio, 2018).

Componentes del plan estratégico institucional Misión: Es el propósito principal o motivo esencial de toda institución. Visión: señala la dirección encaminada de la institución en un tiempo futuro sea mediano o largo plazo. En otras palabras, sus anhelos a transformarse considerando el marco contextual, el ambiente, las invenciones tecnológicas, los requerimientos y los deseos de los usuarios. Planeamientos estratégicos: encaminados a guiar la función principal de la institución, fomentan la visión, la misión y las principales características por la función ejecutiva. Propósitos estratégicos: Son las metas u objetivos que el establecimiento anhela alcanzar en un futuro corto a fin de observar el desarrollo de la misión, la visión y las normas relacionadas a la excelencia de dicha institución (Roncasio, 2018).

Niveles de planeación para el Primer nivel: la planeación estratégica deberá crearse basada en el marco técnico, de los principios del Estado, los objetivos de todas las instituciones, las normas de calidad, los propósitos y sitios de acción estratégica. Mientras que para el Segundo nivel: la planeación estratégica deberá abarcar las etapas encaminadas de todos los departamentos del establecimiento, representan planes fundamentados en los elementos del nivel anterior es decir el primero (Roncasio, 2018). Seguridad Organizacional, en definitiva, evita el descuido de instancias que puedan comprometer a situaciones extremas (prevención), acoger medidas pertinentes en el momento que un peligro es complejo ante la seguridad instalada (protección) y garantizar todas las instancias a actuar en momentos de verdadero peligro (actuación). Como resultante, la seguridad se deriva en salvaguardar, precautelar y el accionar de los cuales tenemos a la protección y la prevención como dos factores esenciales dentro del ámbito de la seguridad. teniendo en cuenta que la terminación de la palabra seguridad se encuentra enlazado a la dimensión personal, dicho de otra manera, un individuo que es protegido de algún mal u ofensa, tenemos que tener presente que a su vez estar seguro y encontrarse seguro no son frases similares. existe un grupo muy activo de causantes comunes, reductos educativos externos e internos que intervienen en la percepción de seguridad y que tan garantizados se encuentran los estudiantes de la institución educativa. (Díaz, 2015, p. 62).

Seguridad escolar se define en relación a la confianza, al conjunto de reglas y acciones que acceden a controlar la información o faltas que partan desde los puntos críticos que suelen incidir en problemas dentro de la institución, y principalmente a sus elementos, a raíz de varios tipos de conflictos considerados como amenazas. Un espacio educativo de confianza se lo determina por no ser de peligro y a la vez no representa intimidaciones a los entes que conforman la institución en palabras de felicidad física, entusiasta y psicológica. Mientras que la seguridad institucional en otro concepto no representa a la ciudadanía común a diferencia de las autoridades. Para estas autoridades las garantías brindadas únicamente no hacen hincapié a la cautela de situaciones trágicas, más bien suponen la formación de espacios propios de aprendizaje para los estudiantes. (Díaz, 2015, p. 55).

Condiciones de infraestructura teóricamente el ambiente educativo deberá mostrarse en ámbito técnicamente ideal en el que incentive a los jóvenes a contemplar una etapa de enseñanzas y aprendizajes exitosos. En consecuencia, se llega a ser habitable el espacio institucional es para toda la población infantil, deberán ser muy atractivos y esquematizados a fin de llenar los requerimientos y anhelos del educando, así como: control y manejo de sonidos extraños en el interior del establecimiento educativo, luminaria y oxigenación apropiadas en el interior del salón de clase. Sin olvidar, que los educandos necesitan poseer ambientes propicios en el interior del establecimiento educativo que facilite movilizarse, actividades lúdicas, de recreación con sus colegas y aquello se requiere de una estructura que facilite estas actividades. Se conoce que los jóvenes manejan un grupo amplio de variedades relacionadas a la recreación, mayormente ambientes cálidos y activos, por esta razón las instituciones no deben alejarse de las conocidas expectativas de los educandos que esperan tener en el interior del salón de clase. (Quesada, 2019).

Condiciones de salubridad. Escuela saludable representa una campaña estratégica promocional y de resguardo de la salubridad en el ambiente educativo y mediante la función transectorial anhela establecer unas situaciones ambientales a través de un camino analítico y expedito a fin de acelerar las situaciones de los elementos de la sociedad educativa. (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, 2011, p. 17).

Promoción de la salud adecuada en la lista de planes políticos y públicos: manifiesta al nivel de la energía contestando la noción de demostrar la capacidad de energía de la sociedad formativa, se deberá representar en situadas definidas. Y esta noción no solo este en lo teórico y más bien llegue a la realidad nacional que tanto nos interesa. Las normas y leyes de orden público

llevan directrices encaminadas a la sociedad en un ambiente específico. (Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, 2011).

Plan de riesgos La sensación habitual manejada comúnmente más de colapso a que otra cuestión relacionada a peligro. Para el peligro se lo manifiesta como algo intrínseco, actual que casualmente sucede. El colapso, por ende, es físico, es la creación del peligro, es observable, un suceso, y se calcula sus resultados y a cerca de la que se necesita cuidado

empezado el suceso. Bajo esta idea se puede señalar sus orígenes y accionar en estas, por consiguiente, mermar o suprimir los resultados. (Municipio de los Patios, 2008).

Se dan como aspectos de alarma la inminencia (X) y la debilidad (Y). La actuación de este par de aspectos crea un problema y los puede terminar en tragedia. Mientras que para la Amenaza, no define a una característica común, más bien a las variedades de que ésta sea la vía de un conflicto específico. La vida cotidiana de los humanos ha transformado las protestas del ecosistema en sucesos de peligro de nuestras vidas. Vulnerabilidad. Expresan además las situaciones que complican la rehabilitación propia (Municipio de los Patios, 2008).

Problema de investigación

Problema general

¿De qué manera la aplicación del taller dirección efectiva mejora la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019?

Problemas específicos

Pe1. ¿Cómo el taller de dirección efectiva influye en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019?

Pe2. ¿De qué manera el taller de dirección efectiva influye en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019?

Pe3. ¿Cómo el taller de dirección efectiva influye en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019?

En lo que respecta a la justificación se considera que es muy interesante apoyar esta clase de tesis, que llevan la finalidad de incentivar el mejoramiento de la calidad del servicio educativo, desde la ejecución de talleres de dirección efectiva, por esta razón se estudió los elementos ligados a la experticia docente y directiva, organización institucional y la seguridad institucional enfocados en el marco educativo y dichas normas ejecutadas en la nación mediante el aval del Ministerio de Educación incentivando directrices de excelencia, nuevas nociones y estrategias de desarrollo profesional.

Esta investigación tiene una relevancia social, que beneficia al conglomerado educativo de la Unidad Educativa José Sotomayor Falquez, en términos de potenciar la excelencia del servicio educativo, mediante la aplicación de la motivación, comunicación y liderazgo una unión de autoridades y catedráticos del centro educativo. Mientras que el valor teórico; considera varios enfoques teóricos enmarcados y actuales de la calidad del servicio educativo. Y, además forman un punto referencial a fin de entender y asimilar que el giro y el triunfo directriz y profesional están arraigados por su naturaleza universal del entorno educativo actual. Mientras que en lo práctico, facilita la toma de decisiones, tomando en cuenta que la excelencia del servicio educativo debe asimilarse en el ámbito de diversos espectros y aspectos, desde la experticia docente y directiva, organización institucional hasta la seguridad institucional, mediante la aplicación del taller de dirección efectiva, y finalmente la contribución metodológica; la información, data, la conclusión, la discusión y la recomendación alcanzadas ayudaran a próximos tesis con temas similares con coyunturas particulares, con el objetivo de encontrar próximas resoluciones a problemáticas de similar envergadura en el marco formativo y claramente, como una referencia para futuras consultas.

Hipótesis

Hipótesis general

H1. La aplicación del taller dirección efectiva influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Ho. La aplicación del taller dirección efectiva NO influye significativamente en la calidad del servicio educativo de la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Hipótesis específicas

He1 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho1 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

He2 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho2 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

He3 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho3 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la influencia de la aplicación del taller dirección efectiva en la calidad del servicio educativo de la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Objetivos específicos

Oe1. Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo antes de la aplicación del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Oe2. Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Oe3. Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Oe4. Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

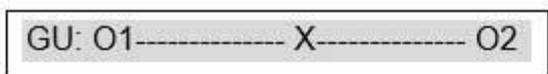
Oe5. Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo después de la aplicación del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo Y Diseño De Investigación

Hernández, et al, (2014, p. 129) suscriben: los diseño preexperimentales se refiere a los que manejan inevitablemente varias variables relacionadas a fin de estudiar el impacto de dicha manipulación que lleva sobre estas variables investigativas (supuestos efectos – consecuentes) en el interior de un contexto del dominio del personaje que investiga. Por otra parte, se refiere: que son análisis de control, dado que el investigador crea una instancia con el objetivo de conseguir demostrar cómo incide a los participantes en aquella comparación con los que no interactúan. El tipo investigativo es cuantitativo y experimental, con un corte pre-experimental, se desarrolló la prueba del antes y después también llamada pre test y post test.

El esquema del diseño preexperimental, se detalla a continuación:



Dónde:

- M = Docentes de la Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.
- O1 = Aplicación del pre test.
- O2 = Aplicación del pos test.
- X = Taller de dirección efectiva.

2.2. Operacionalización de la investigación.

Variable independiente

Taller “Dirección Efectiva”

Dimensiones: Motivación, comunicación y liderazgo.

Variable dependiente

Calidad del servicio educativo

Dimensiones: Experticia directiva y docente, la organización escolar y seguridad escolar.

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente. Taller "Dirección Efectiva"

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Taller "Dirección Efectiva"	La dirección es el mecanismo de la gestión en la que se alcanza la creación activa de lo estructurado a través del mando del director elaborada en disposiciones (Sánchez, 2017).	Grupo de acciones que facilitan al directorio guiar las diligencias de sus dirigidos; se aplicó un cuestionario de 20 ítems considerando las dimensiones: motivación, comunicación y liderazgo.	Motivación	Identificación de necesidades. Trabajo en grupo Identidad profesional	Ordinal
			Comunicación	Participación del personal Canales de comunicación Flujos de información	
			Liderazgo	Liderazgo participativo Liderazgo directivo Liderazgo pedagógico	

2.3. Población Y Muestra

Para Hernández, et al, (2014, p. 176) el universo o población dentro de una investigación “representa el grupo de todas las circunstancias que se afinen en un contexto de situaciones determinadas, entre sí, la serie de elementos individuales o puntos de información que forman un universo”. Este grupo muestral consta de 10 pedagogos de la Escuela José Sotomayor Falquez. Y por otra parte Hernández, et al, (2014, p. 179) la muestra la señala como un “un subconjunto del universo poblacional. Es decir que representa un subnivel de individuos que confieren a un grupo señalado en sus aspectos similares y que denominamos población universal”.

El tamaño de nuestra muestra es de estilo censal, que toma en referencia la misma magnitud poblacional por ser una muestra reducida.

	Varones	Mujeres
Docentes	3	7
Total	3	7

2.4. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad

2.4.1. Técnica

Se lo define por técnica investigativa, el proceso o maneras características de calcular data o informaciones. Para este proyecto investigativo consto como una técnica de captura de datos para una variable en análisis de la encuesta, esta, que para Arias (2012, p. 67 y 72) se la define como una técnica que anhela conseguir datos que parten desde una población o muestra de individuos que este estrechamente relacionados, o en función de algún aspecto singular. Para esta ocasión se contó con la misma técnica de la encuesta para dicha variable.

2.4.2. Instrumentos

Referente a la teoría de Arias (2012, p. 68) un instrumento de captación de data puede ser cualquier medio, artefacto o estilo (en físico o digital), y se emplea a fin de conseguir, tabular o guardar datos. En este proyecto investigativo se efectuó el cuestionario en el que para Arias (2012, p. 74) es el estilo de encuesta que se da de manera manual a través de un

instrumento o formas como en papel expresivo en un grupo de interrogantes. A este se lo señala como cuestionario autoadministrado ya que deberá ser resuelto por los individuos de dicha muestra, sin ayudas del interesado. Se crearon 20 preguntas para la variable dependiente y sus dimensiones.

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez: Declara Hernández, et al, (2014, p. 201) la validez se expresa al conjunto a en referencia a un instrumento investigativo que calcula verdaderamente una variable que estima contar. La validez y confiabilidad de este instrumento se estimó mediante la supervisión y tabulación de las expertas Enriqueta Litardo Aguirre, Magister en Gerencias de Innovaciones Educativas, docente durante 33 años y directora de la Escuela de Educación Básica Nuestra Señora de la Natividad por 13 años y Leonor de Jesús Espinoza Delgado, Magister en Gerencias de Innovaciones Educativas, docente durante 30 años e investigadora quienes afirman que el instrumento es adecuado. El juicio de las expertas orientó la coherencia que deberían tener los ítems de dimensiones relacionadas a indicadores y preguntas de dicha variable.

Confiabilidad: según Hernández, et all, (2014, p. 200) la confiabilidad de los instrumentos de estimación manifiesta al nivel en que su ejecución constante y seguida al mismo sujeto y este denota conclusiones similares. Las encuestas dieron como resultado para la confiabilidad que señala al método estadístico Alfa de Cronbach, que tomando en cuenta los fundamentos expuestos por Oviedo & Campo-Arias (2005) refutan que un nivel del alfa de Cronbach, entre 0,70 y 0,90, detalla un excelente respaldo de confianza; la confiabilidad es permitida en el momento que supera 0.5; mientras que es poco confiable (valores entre 0.5 y 0.6); y mínima (entre 0.6 y 0.7). El alfa de Cronbach se lo encuentra de esta manera, comúnmente en teóricamente hablando, como una manera simple y que goza de mucha confiabilidad para el respaldo validable de instrumentos y como un medidor cuantificable de la correlación que se encuentre entre las preguntas que integran dicho instrumento.

Para calcular el nivel de fiabilidad se utilizó una prueba ejemplar o piloto en la escuela Carlos Julio Arosemena Tola donde tuvo un nivel de aceptación significativo con la siguiente información:

Mientras que para la variable calidad del servicio educativo con tres dimensiones se realizó 20 ítems. El resultado del análisis Alpha de Cronbach se encuentra dentro de los rangos normales con un 0,877 de valoración.

2.5. Método De Análisis De Datos

Para el análisis-estudio de la data se empezó con la estructuración de la encuesta, posterior a ellos se tabularon en una matriz de filas y columnas en el software Excel analíticamente bosquejadas con sus respectivas, dimensiones, indicadores e ítems. Y desde la matriz en Excel con toda la información recopilada de dicha muestra se transfirió los datos recopilados a través de la estadística descriptiva u observacional fichas de frecuencias y figuras, y a través de la estadística inferencial los coeficientes de correlación de Pearson. Para todo esto se empleó el software de estadística comúnmente llamado SPSS versión v.25.0

2.6. Aspectos Éticos

En esta tesis se consideró el sigilo incondicional a los derechos intelectuales, y también a la crítica inteligente y constructiva de con fidelidad de los profesionales que aportaron en este proyecto.

III. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la influencia de La aplicación del taller dirección efectiva en la calidad del servicio educativo de la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 3: Nivel de la calidad del servicio Pretest

Pretest				Post test	
Nivel	Rango	F	%	F	%
Bajo	20 – 40	0	0.0%	0	0.0%
Medio	41 – 61	7	70.0%	1	10.0%
Alto	62 - 80	3	30.0%	9	90.0%
Promedio		3.33	100.0%	3.33	100.0%
Total		10		10	

Para el cuadro N°3 se visualiza que un 70% de los pedagogos se encontraban en un nivel medio antes de La ejecución del taller, solo un 30% mostro un nivel alto en relación a la calidad del servicio y que un 90% de los pedagogos alcanzaron un nivel alto posterior a La ejecución del taller y solo un 10% se mantuvo en un nivel medio en relación a la calidad del servicio.

Objetivo específico 1:

Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo antes de La aplicación del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 4: Nivel de la calidad del servicio Pretest

Pretest			
Nivel	Rango	F	%
Bajo	20 - 40	0	0.0%
Medio	41 - 61	7	70.0%
Alto	62 - 80	3	30.0%
Promedio		3.33	100.0%
Total		10	

Para el cuadro N°4 se visualiza que un 70% de los pedagogos se encontraban en un nivel medio antes de La ejecución del taller de dirección directiva y solo un 30% mostro un nivel alto en relación a la calidad del servicio.

Objetivo específico 2:

Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 5:

Nivel de la experticia docente y directiva pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Nivel	Rango	F	Pretest		Post test	
			%	F	%	F
Bajo	7 - 14	2	20.0%	0	0.0%	0
Medio	15 - 22	7	70.0%	1	10.0%	1
Alto	23 - 28	1	10.0%	9	90.0%	9
Promedio		3.33	100.0%	3.33	100.0%	3.33
Total		10		10		10

Para el cuadro N°5 se visualiza que antes de La ejecución del taller dirección efectiva el 70% de los pedagogos mostraron un nivel medio respecto a la dimensión experticia docente y directiva, así mismo se visualiza que posterior a La ejecución del taller el porcentaje de docentes que se encontraron en nivel medio mostraron una mejora, visualizándose finalmente un 90% de los pedagogos en nivel alto.

Objetivo específico 3:

Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 6:

Nivel de la seguridad institucional pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Nivel	Rango	F	Pretest		Post test	
			%	F	%	F
Bajo	6 - 12	3	30.0%	0	0.0%	
Medio	13 - 19	5	50.0%	1	10.0%	
Alto	20 - 24	2	20.0%	9	90.0%	
Promedio		3.33	100.0%	3.33	100.0%	
Total		10		10		

Para el cuadro N°6 se visualiza que antes de La ejecución del taller dirección efectiva el 50% y 30% de los pedagogos mostraron un nivel medio y bajo respectivamente frente a la dimensión seguridad institucional, así mismo se visualiza que posterior a La ejecución del taller el porcentaje de docentes que se encontraron en los niveles medio y bajo mostraron una mejora, visualizándose que un 90% se encuentran en nivel alto.

Objetivo específico 4:

Determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 7:

Nivel de la organización institucional pretest y post test en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Nivel	Rango	F	Pretest		Post test	
			%	F	%	F
Bajo	7 – 14	1	10.0%	0	0.0%	
Medio	15 – 22	6	60.0%	2	20.0%	
Alto	23 – 28	3	30.0%	8	80.0%	
Promedio		3.33	100.0%	3.33	100.0%	
Total		10		10		

Para el cuadro N°7 se visualiza que antes de La ejecución del taller “Dirección directiva” el 60% de los pedagogos mostraron un nivel medio respecto a la dimensión organización institucional, así mismo se visualiza que posterior a La ejecución del taller el porcentaje de docentes que se encontraron en nivel medio mostraron una mejora, visualizándose finalmente que un 80% llegaron a un nivel alto.

Objetivo específico 5:

Determinar el nivel de la calidad del servicio educativo posterior a La ejecución del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla 8: Nivel de la calidad del servicio Post test

Post test			
Nivel	Rango	F	%
Bajo	20 – 40	0	0.0%
Medio	41 – 61	1	10.0%
Alto	62 - 80	9	90.0%
Promedio		3.33	100.0%
Total		10	

Para el cuadro N°8 se visualiza que un 90% de los pedagogos se encuentra en un nivel alto posterior a La ejecución del taller de dirección efectiva y solo un 10% se mantuvo en un nivel medio en relación a la calidad del servicio.

Hipótesis General

H1. La aplicación del taller dirección efectiva influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Ho. La aplicación del taller dirección efectiva NO influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019

Tabla N°9: Test para muestras dependientes

		Diferencias emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			n	promedio	Inferior	Superior			
Par 1	post test - pretest	15,3000 0	2,31181	,73106	13,6462 3	16,9537 7	20,928 5	9	,000

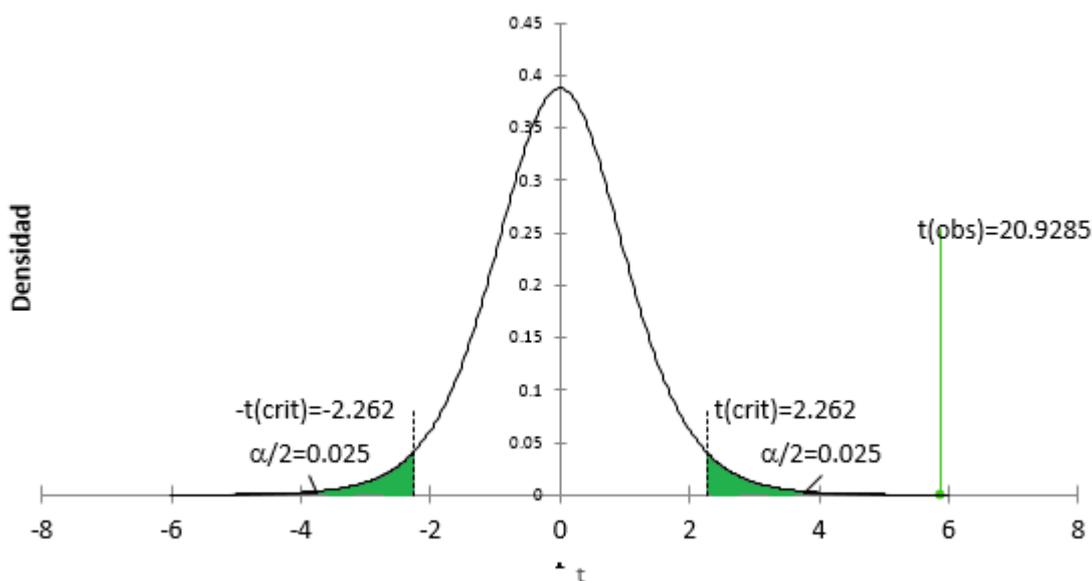


Gráfico N°1: Prueba t para muestras relacionadas

Para el cuadro N°9 se visualiza que a través de la prueba t-students para muestras dependientes con un $p < 0.05$ se acepta la prueba de hipótesis H1, La ejecución del taller dirección efectiva influye significativamente en la calidad de servicio educativo.

Hipótesis Específica 1:

He1 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho1 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla N°10: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la experticia docente y directiva

		Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedi	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	Gl	sig
					Inferior	Superior			
Par 1	Exp post test - Exp pre test	4,7000	1,15950	,36667	3,87054	5,52946	12,818	9	,000
		0					2		

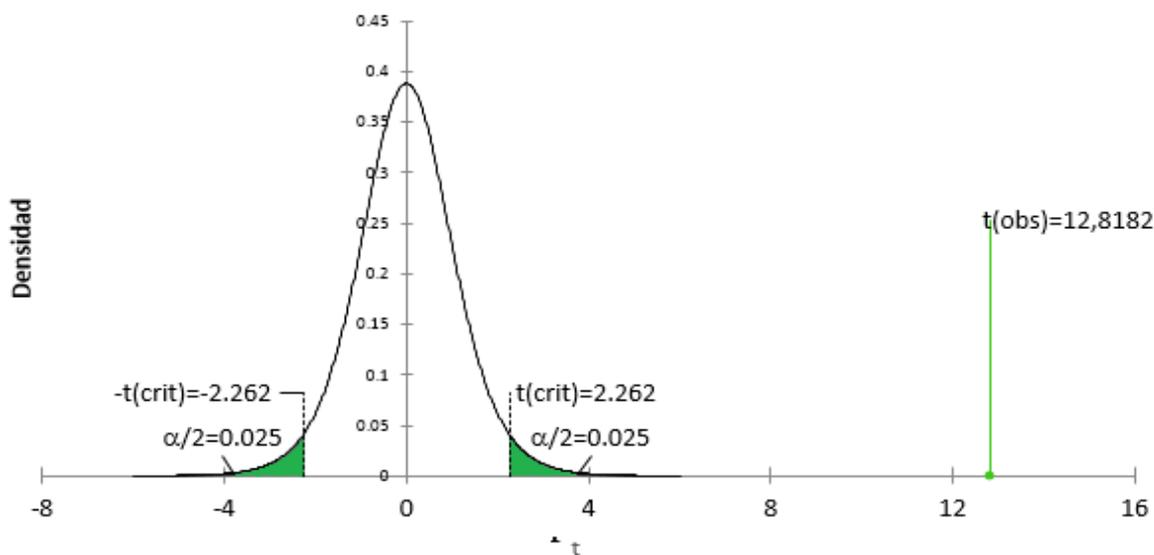


Gráfico N°2: Prueba t para muestras relacionadas

Para el cuadro N°10 se visualiza que a través de la prueba t-students para muestras dependientes con un $p < 0.05$ se acepta la prueba de hipótesis He1, La ejecución del taller dirección efectiva influye significativamente en la dimensión experticia docente y directiva.

Hipótesis Específica 2:

He2 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho2 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla N°11: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la seguridad institucional

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% de intervalo de confianza de la diferencia	Inferio	Superior	t	Sig. (bilateral)
Par 1	Seg. pre_test – Seg. post_test	5,30000	,67495	,21344	4.8171	5,78283	24,832	9	,000

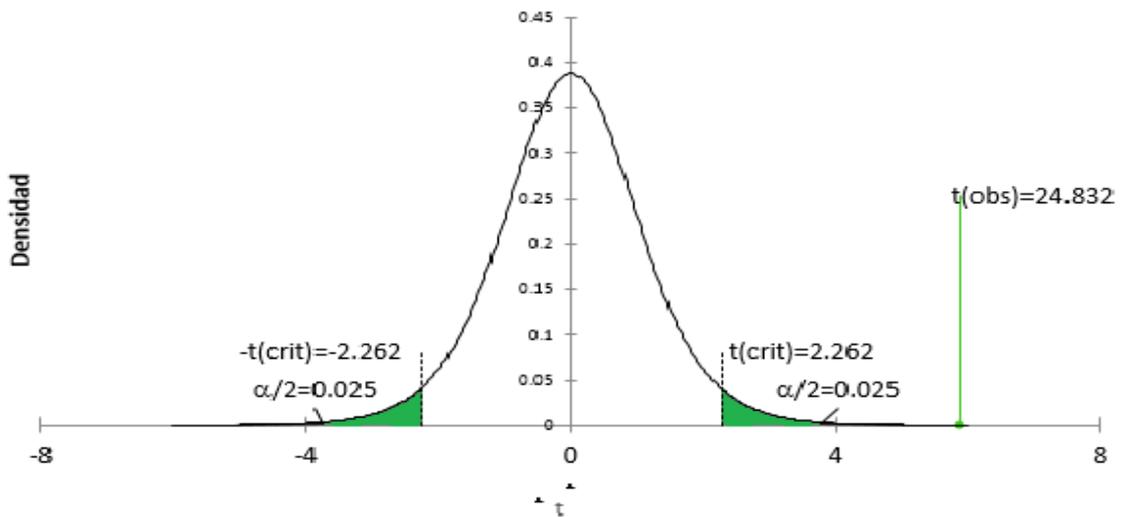


Gráfico N°3: Prueba t para muestras relacionadas

Para el cuadro N°11 se visualiza que a través de la prueba t-students para muestras dependientes con un $p < 0.05$ se acepta la prueba de hipótesis He2, La ejecución del taller dirección efectiva influye significativamente en la dimensión seguridad institucional.

Hipótesis Específica 3:

He3 La aplicación del taller de dirección efectiva influye significativamente en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Ho3 La aplicación del taller de dirección efectiva no influye significativamente en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

Tabla N°12: Test para medir la influencia del taller dirección efectiva frente a la organización institucional

		Diferencias emparejadas							
		Media	Desv. Desviació n	Desv. Error promedi o	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig.
					Inferior	Superior			
Par 1	Organ pre_test – Organ post_test	5,3000 0	1,33749	,42295	4,34321	6,25679	12.531	9	,000

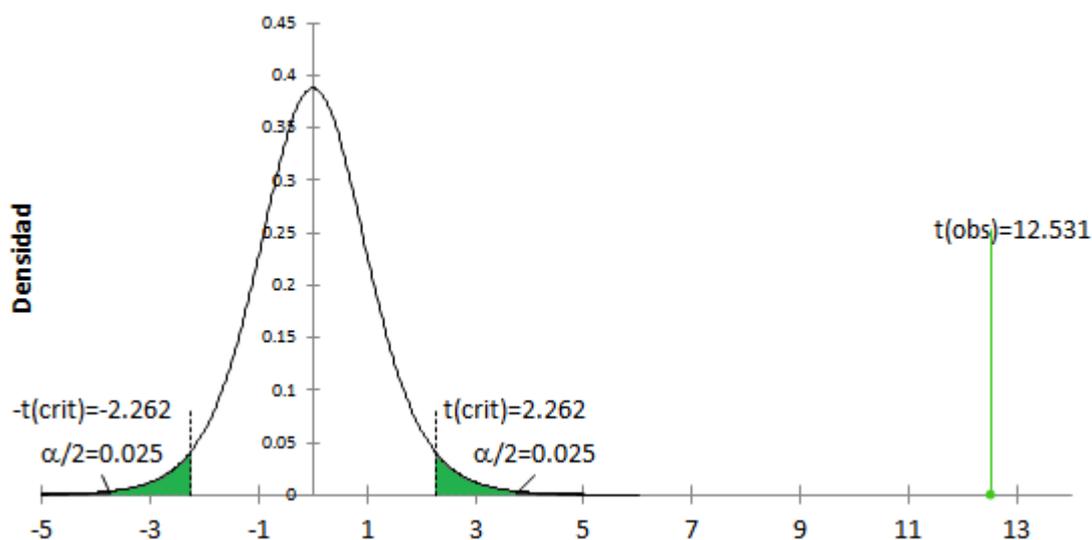


Gráfico N°4: Prueba t para muestras relacionadas

Para el cuadro N°12 se visualiza que a través de la prueba t-students para muestras dependientes con un $p < 0.05$ se acepta la prueba de hipótesis He3, La ejecución del taller dirección efectiva influye significativamente en la dimensión organización institucional.

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general determinar la influencia de la aplicación del taller dirección efectiva en la calidad del servicio educativo de la institución educativa José Sotomayor, Quevedo – 2019, se pudo observar que hay significancia después de aplicar el taller con un $p = 0.000 < 0.05$, los resultados obtenidos tienen congruencia con la investigación realizada por Tasayco (2017) quien señalo que existe relación entre la dirección en la educación y la calidad del servicio educativo con un índice de cox y snell de 0.220, indicando que el 22% de la calidad educativa estaba basada a causas de la gestión educativa. Así mismo parte de la investigación también evidenció que después de aplicar el taller el 90% de los docentes mostraron un grado alto, lo que va de la mano con lo expuesto por Tasayco indicando que después de un análisis COR un 51.5% de los docentes indicaron un nivel alto de implicancia.

En cuanto al objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio educativo antes de la aplicación del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019, se observó que un 70% de los docentes se encontraban en un grado medio antes de la aplicación del taller de dirección directiva y solo un 30% mostró un nivel alto en relación a la calidad del servicio.

En relación al objetivo determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019, se observó que aplicar el taller de dirección efectiva incide significativamente con un $p < 0.05$ en la dimensión experticia docente y directiva, los resultados descriptivos indican que antes de la aplicación del taller dirección efectiva el 70% de los docentes mostraron un nivel medio respecto a la dimensión experticia docente y directiva, así mismo se observa que después de aplicar el taller el porcentaje de docentes que se encontraron en grado medio mostraron una mejora, visualizándose finalmente un 90% de los docentes en nivel alto, los mismos tienen concordancia con (Chuque, 2016), en su investigación, “Asistencia pedagógica según según los representantes y el beneficio de retención de contenidos en infantes del Jardín del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti” 2012, Perú, de la existencia de una correspondencia media ($r = 0,538$) entre la Asistencia pedagógica, según la apreciación de los representantes y la retención de contenidos de los estudiantes basados en la experticia directiva y docente; es decir, los niños que en su

mayoría presentan logros óptimos en su aprendizaje tienen mucho que ver con la experticia docente y directiva, es decir con la Asistencia pedagógica que brinda la escuela.

Respecto al objetivo específico determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019, se evidencio a través de la prueba de hipótesis que hay significancia entre la medición pre y post test de la dimensión seguridad institucional con un $p=0.00 < 0.05$, donde los resultados descriptivos indicaron que antes de la aplicación del taller (pretest) se obtuvo un 50% de los docentes se encontraban en un nivel medio con respecto a la seguridad institucional mientras que después de la aplicación del taller se evidencio una mejora observando así que un 90% de los docentes se encontraban en un nivel alto, este análisis se identifica con lo estudiado por Peña (2018) quien en su propuesta de dirección administrativa para el mejoramiento de la gestión pedagógica indicó que la seguridad institucional es parte fundamental en el proceso de los docentes de los cuales un 65.6% de ellos que tienen un nivel alto indican que la seguridad institucional permitirá medir tanto los objetivos realizados como los que están por realizarse.

En concordancia al objetivo determinar la influencia del taller de dirección efectiva en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019, se observa que a través de la prueba t-students para muestras dependientes con un $p<0.05$ se acepta la prueba de hipótesis, debido a que aplicar el taller dirección educativa tiene significancia en la dimensión organización institucional, donde el resultado descriptivo muestra que antes de aplicar el taller el 60% de los docentes mostraron un grado medio respecto a la dimensión organización institucional y posterior a aplicar el porcentaje de docentes que se encontraron en nivel medio, es decir; mostraron una mejora, visualizándose finalmente que un 80% llegaron a un nivel alto, mostrando relación con lo que demuestra (Elliot, 2017), en su tesis titulada en su investigación titulada “La dirección escolar de estrategias y la eficacia de la asistencia pedagógica en las escuelas secundarias del Páucar del Sara Sara – Ayacucho” donde concluye que, en la determinación de la relación entre la dirección escolar estratégica, organización institucional y la eficacia de la asistencia pedagógica en las Instituciones Educativas de la secundaria de la provincia de Páucar de Sara Sara - Ayacucho, se halló un índice de correlación altamente significativo, aceptándose la hipótesis general.

Con base al objetivo determinar el nivel de la calidad del servicio educativo después de la aplicación del taller en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019 se visualiza que un 90% de los docentes se encuentra en un grado alto posterior a aplicar el taller de dirección directiva y solo un 10% se mantuvo en un nivel medio con respecto a la calidad del servicio.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que después de la aplicación del taller dirección efectiva la calidad del servicio educativo mejoró significativamente, puesto que se determinó que la aplicación del mismo mejoró la calidad de servicio mostrándose así un $p < 0.05$ y una diferencia puntaje de 15,3 puntos en promedio entre el postest y el pretest, quedando como evidencia una mejora en el área organizacional, de seguridad y de experticia docente y directiva.

Antes de la aplicación del taller dirección efectiva, la calidad del servicio educativo de la Escuela José Sotomayor Falquez se encontraba en un nivel bajo, el mismo que se buscó corregir por medio de la aplicación del taller.

La experticia docente y directiva mejoró significativamente después de aplicar el taller dirección efectiva, mostrándose así un $p < 0.05$ y una diferencia de 4,7 puntos en promedio entre el postest y el pretest, es decir un alto nivel para la búsqueda de la calidad del servicio educativo, debido a que en el desarrollo del taller se les brindó ideas de como insertar recursos tecnológicos al momento de dictar la cátedra en el aula.

El taller dirección efectiva es altamente significativo con relación a la dimensión seguridad institucional mostrándose así un $p < 0.05$ y una diferencia puntaje de 5,3 en promedio entre el postest y el pretest, evidenciando un grado alto para ofrecer calidad en el servicio educativo, debido a que se establecieron puntos ecológicos, se construyeron nuevas baterías sanitarias y se empezó con la edificación del cerramiento institucional.

Existe significancia entre la aplicación del taller dirección efectiva y la dimensión organización institucional mostrándose así un $p < 0.05$ y una diferencia puntaje de 5,3 en promedio entre el postest y el pretest, demostrando un grado alto en la calidad del servicio educativo, debido a que se estableció un manual de funciones y de procesos que se elaboraron de manera participativa.

Después de la aplicación del taller dirección efectiva se evidencia que la calidad del servicio educativo alcanzó un grado alto, es decir mejoró; quedando un margen por mejorar.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades de la escuela José Sotomayor aplicar talleres diferenciados para mejorar la calidad del servicio educativo, pensando siempre en que estos programas deben de mostrar dinamismo para lograr una mayor atención de los participantes y en respuesta a ello puedan aplicarlo de manera eficiente en sus aulas.

Se recomienda a los docentes se capaciten, pongan en práctica de manera adecuada estrategias para resolución de problemas, e identifiquen que los discentes tengan una muy buena comprensión conceptual y metacognición, para así fortalecer la experticia docente en su institución educativa.

Se recomienda a los directivos y docentes de la institución generar espacios seguros y preparar a los miembros de la colectividad ante las posibles eventualidades generadas por los estudiantes o por la naturaleza, dando así un uso adecuado del manual de riesgos de la escuela.

Al directivo de la escuela José Sotomayor se le recomienda generar una regularización de la organización escolar, elaborar manuales y flujos de procesos para que los demás miembros de la institución puedan seguir rutas y protocolos adecuados.

REFERENCIAS

- Aderson, S. (2010). Liderazgo Directivo: Claves para una mejor escuela. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, Vol. 9, No. 2.*
- Aguilar, O. (2018). *Liderazgo transformacional y desempeño docente en Educación Superior Tecnológica de Huariaca – Pasco, 2017.* Pasco: Universidad Cesar Vallejo.
- Alonso, M. (2013). *Dirección: tercera etapa del proceso administrativo.* Guanajuato: Universidad Virtual del Estado de Guanajuato UVEG.
- Araya, L. (2017). *Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia.* Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación.* Caracas: Episteme, CA.
- Banco Mundial. (12 de 11 de 2018). *Entendiendo la pobreza.* Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#3>
- Betancourt, A. (2007). *El taller educativo.* Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Betancourt, R., Guevara, L., & Fuentes, E. (2011). *El taller como estrategia didáctica, sus fases y componentes.* Bogota: Universidad de la Salle.
- Careaga, A., Sica, R., Cirillo, A., & Silvia, D. L. (2006). *Aportes para diseñar e implementar un taller.* Madrid: DPMC.
- Chuque, A. (2016). *Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Emilia Barcia Boniffatti”.2012.* Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cifuentes, L. (2015). *Función Administrativa del Director y la Implementación del Currículo Nacional Base, Estudio realizado en las Escuelas de Educación Primaria del distrito escolar No. 0090104 del área rural de Quetzaltenango, Guatemala.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.

- Coronado, W. (2018). *El rol del director en la Institución Educativa 14753 María Leonor Fiestas de Vargas, liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el rendimiento académico, abril a diciembre 2016*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Departamento de Psicología Universidad de Alicante. (2007). *Fundamentos de la motivación*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Díaz, A. (2015). *La gestión de la seguridad integral en los centros educativos: facilitadores y obstaculizadores*. Bellaterra: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara - Ayacucho*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional.
- Feo, R. (2010). Orientaciones básicas para el diseño de estrategias didácticas. En R. Feo, *Tendencias pedagógicas* (págs. 221-236). Caracas: Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez.
- Fernández, S., & Rosales, M. (2014). *Administración educativa: la planificación estratégica y las prácticas gerenciales integrando la tecnología, su impacto en la educación*. Buenos Aires: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación.
- Gajardo, J., & Ulloa, J. (2016). *Liderazgo Pedagógico, Conceptos y Tensiones*. Chile: Universidad de Concepción.
- Gewerc, A. (2001). Identidad profesional y trayectoria en la universidad. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 3.
- Gómez, E. (1991). *El control total de la calidad como una estrategia de comercialización*. Bogotá: Legis Editores S.A.
- Gutierrez, N., & Senlle, A. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Diaz de Santo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Batista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Hersey, P., Blanchard, K., & Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional liderazgo situacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2018). El concepto de calidad en la educación: construcción, dimensiones y evaluación. *Gaceta de la Política Nacional de Evaluación Educativa en México*, 24.
- Llacuna, J., & Pujol, L. (2004). *La comunicación en las organizaciones*. España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España.
- Lucas, A. (1997). *La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Majluf, N. (2012). *Experticia directiva*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.
- Martínez, R. (2014). *Factores que inciden en el rol del director escolar en escuelas en plan de mejoramiento*. Gurabo: Universidad del Turabo.
- Ministerio de Educacion de El Salvador . (2008). *Dirección Escolar Efectiva*. San Salvador: CELDAS Estudio.
- Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. (2011). *Guía de la Gestión de la Estrategia, Escuelas Saludables*. Asunción.
- Minsal, D., & Pérez, Y. (2007). Organización funcional, matricial... En busca de una estructura En busca de una estructura. *Acimed*.
- Muller, M. (10 de Mayo de 2015). Experticia Pedagógica. *La Tercera*, pág. 36.
- Municipio de los Patios. (2008). *Plan Escolar para la Gestión de Riesgos*. San José de Cúcutaa.
- Ordoñez, A. (2005). *los nuevos flujos de la información y la comunicación: ciudadanía y sociedad en la "ciudad global"*. Bogotá: Pontífica Universidad Javeriana.

- Organización Internacional de Normalización. (2005). *ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza: American Trust Register.
- Palomo, T. (2013). *Liderazgo y motivación de equipo de trabajo*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Peña, V. (2018). *Propuesta de Gestión Administrativa para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio Educativo de los Colegios Cardano Vieta Ingenieros*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Pérez, R., López, F., Peralta, M., & Municio, P. (2004). *Hacia una educación de calidad*. España: Narcea S.A.
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Educación*.
- Real Academia de la Lengua. (2018). *Diccionario de la Lengua Española*. Madrid: Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Reales, L., Arce, J., & Heredia, F. (2008). La Organización Educativa y su Cultura: Una Visión desde la Postmodernidad. *Laurus Revista de Educación*, 330,331.
- Resabala, S. (2014). *Factores de Éxito en la Gestión Educativa y Administrativa de los Centros Privados del Nivel medio en la ciudad de Guayaquil y Propuesta del Plan Estratégico para el colegio Miraflores*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administración*. Mexico: PEARSON.
- Roncasio, J. (11 de mayo de 2018). Plan Estratégico Institucional, su uso en la Administración Pública. *Diario Bogotá*, pág. 5B.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia, Universidad Nacional de Educación (UNE)*, 72.
- Salas, J., & Rossana, L. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán*

- Pedro Oscar Salas Bajaña*". . Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la comunicación*. Tlalnepantla: Red Tercer Milenio.
- Siqueira, J. (2 de 11 de 2016). *Fundación Carlos Slim*. Obtenido de Educación Futura: <http://fundacioncarlosslim.org/unesco-baja-calidad-educativa-en-la-latinoamerica-caribe/>
- Tafur, M. (2014). *Gestión Pedagógica y Calidad del Servicio Educativo en la Institución Educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia, año 2010*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle "Alma Máter del Magisterio Nacional" .
- Tasayco, C. (2017). *La gestión educativa del director en la calidad de servicio de las instituciones educativas públicas del nivel primaria de la RED N° 22 UGEL 04, Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Torres, C. (2017). *Análisis de la Calidad Educativa en Andalucía desde la Perspectiva del Profesorado de Educación Primaria*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Ugalde, M., & Canales, A. (2016). *El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación*. Heredia: Revista Ensayos Pedagógicos.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de la variable dependiente

Cuestionario para evaluar la calidad del servicio educativo

Institución: Escuela de Educación Básica José Sotomayor Falquez

Instrucciones: Estimado docente participante mediante el presente cuestionario se busca evaluar la planificación de su institución considerando la siguiente escala de valoración.

Marca con un aspa (X) en la respuesta que creas conveniente de forma sincera.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

1. Experticia docente y directiva		Puntaje			
N°	Ítems	1	2	3	4
01	El directivo se preocupa por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades administrativas y académicas de la institución.				
02	Los docentes se preocupan por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades académicas de la institución.				
03	El director evalúa el desempeño del personal docente y administrativo de acuerdo a las normas establecidas.				
04	El director promueve la utilización de estrategias didácticas en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes.				
05	Los docentes han sido capacitados por el Ministerio de Educación.				
06	Se ejecutan los planes de mejoras continuos para lograr un aprendizaje concreto en los estudiantes.				
07	Se siente usted conforme con la calidad de enseñanza que ofrecen en su institución educativa.				
2. Organización institucional					
N°	Ítems	1	2	3	4
08	Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su cargo.				
09	Su directivo desempeña las actividades de campo sin desviarse de su acción institucional y externa.				

10	Se elaboran flujos de procesos para llevar a cabo las actividades en su institución				
11	Se basa en un cronograma de actividades para desempeñar su labor en la institución				
12	Se elaboran el proyecto educativo y el plan operativo anual de manera participativa e integrando a todos los miembros de la institución como parte de la planificación estratégica.				
13	Se realiza la planificación curricular de acuerdo a las necesidades del entorno de la institución.				
14	El directivo promueve y ejecuta las metas propuestas en el proyecto educativo institucional.				
3. Seguridad institucional					
N°	Ítems	1	2	3	4
15	El director y los docentes están dispuestos a atender a los estudiantes ante cualquier eventualidad.				
16	Se da mantenimiento a la infraestructura e instalación física de la institución periódicamente.				
17	Se percibe un ambiente de limpieza y salubridad en las instalaciones de la institución.				
18	Existen puntos ecológicos y de recolección de desechos sólidos en su institución.				
19	Se elabora de manera participativa y pertinente el Manual de Riesgos de la institución.				
20	Se realizan simulacros para tener actitud de respuesta ante alguna eventualidad.				
TOTAL					

Anexo 2: Ficha técnica

CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN	
1. Nombre del instrumento	Cuestionario sobre: Desempeño Laboral de los Docentes de la Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.	
2. Dimensiones que miden	Experticia directiva y docente	
	Organización institucional	
	Seguridad institucional	
3. Total de indicadores e ítems	3/20	
4. Tipo de puntuación	Numérica	
5. Valoración de la prueba	TOTAL	Siempre
		Casi siempre
		A veces
		Nunca
6. Tipo de administración	Directa, grupo y con apoyo	
7. Tiempo de administración	30 minutos	
8. Constructo que evalúa	Calidad del servicio educativo	
9. Área de aplicación	Administración de la educación	
10. Soporte	Resma de hojas, laptop, pluma, C.D, tinta de impresión, micas	
11. Fecha de elaboración	jun-19	
12. Autor(a)	Ingeniera Rosa Andrade Rivas	
13. Validez	Juicio de Expertos	
14. Confiabilidad	0,877	

Anexo 3: Evaluación por juicio de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la calidad del servicio educativo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Msc. Enriqueta Litardo Aguirre
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de Formación académica:	Clínica () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Social () Organizacional () Otro:
Áreas de experiencia profesional:	Investigadora, directivo y docente de cuatro instituciones educativas a lo largo de su vida profesional.
Institución donde labora:	Escuela de Educación Básica Nuestra Señora de la Natividad
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación:	Trabajo(s) de Investigación (Tesis) (<input checked="" type="checkbox"/>) Proyectos de investigación (<input checked="" type="checkbox"/>) Otros:

2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. DATOS PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo
Autora:	Ing. Rosa Patricia Andrade Rivas
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes y directivo
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 20 items para tres dimensiones, de las cuales están divididas en 14 para las dos primeras y 6 para la última.

4. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario (Pre test- Post test) para medir la calidad del servicio educativo, elaborado por la autora de esta investigación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 no cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

PRIMERA DIMENSIÓN: Experticia directiva y docente

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Compromiso con el desarrollo académico y profesional Estrategias didácticas Plan de mejoras continuas	El directivo se preocupa por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades administrativas y académicas de la institución.	4	4	3	
	Los docentes se preocupan por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades académicas de la institución.	4	4	4	
	El director evalúa el desempeño del personal docente y administrativo de acuerdo a las normas establecidas.	4	4	4	
	El director promueve la utilización de estrategias didácticas en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes han sido capacitados por el Ministerio de Educación.	4	4	3	
	Se ejecutan los planes de mejoras continuos para lograr un aprendizaje concreto en los estudiantes.	4	4	4	
	Se siente usted conforme con la calidad de enseñanza que ofrecen en su institución educativa.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSIÓN: Organización Institucional

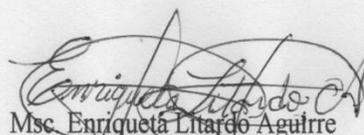
Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Clari dad	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ aciones/ Recome ndacion es
Organización por procesos Organigrama funcional Proyecto educativo institucional	Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su cargo.	4	4	4	
	Su directivo desempeña las actividades de campo sin desviarse de su acción institucional y externa.	4	4	4	
	Se elaboran flujos de procesos para llevar a cabo las actividades en su institución	4	4	4	
	Se basa en un cronograma de actividades para desempeñar su labor en la institución	4	4	4	
	Se elaboran el proyecto educativo y el plan operativo anual de manera participativa e integrando a todos los miembros de la institución como parte de la planificación estratégica.	4	4	4	
	Se realiza la planificación curricular de acuerdo a las necesidades del entorno de la institución.	4	4	4	
	El directivo promueve y ejecuta las metas propuestas en el proyecto educativo institucional.	4	4	4	

TERCERA DIMENSIÓN: Seguridad Institucional

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Clari dad	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ aciones/ Recome ndacion es
Condiciones de infraestructura	El director y los docentes están dispuestos a atender a los estudiantes ante cualquier eventualidad.	4	4	4	
	Se da mantenimiento a la infraestructura e instalación física de la institución periódicamente.	4	4	4	
	Se percibe un ambiente de limpieza y salubridad en las instalaciones de la institución.	4	4	4	
Condiciones de salubridad	Existen puntos ecologicos y de recoleccion de desechos sólidos en sus institución.	4	4	4	
Plan de riesgos	Se elabora de manera participativa y pertinente el Manual de Riesgos de la institución.	4	4	4	
	Se realizan simulacros para tener actitud de respuesta ante alguna eventualidad.	4	4	4	


 Msc. Enriqueta Litardo Aguirre
 EVALUADOR

Anexo 4: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la calidad del servicio educativo. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Msc. Leonor Espinoza Delgado		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Doctor (<input type="checkbox"/>)		
Área de Formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	
	Social (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input type="checkbox"/>)	
	Otro:		
Áreas de experiencia profesional:	Investigadora, directivo y docente de seis instituciones educativas a lo largo de su vida profesional.		
Institución donde labora:	Escuela de Educación Básica Nuestra Señora de la Natividad		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación:	Trabajo(s) de Investigación (Tesis) (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Proyectos de investigación (<input checked="" type="checkbox"/>)		
	Otros:		

6. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

b. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. DATOS PARA MEDIR LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LOS DOCENTES

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad del servicio educativo
Autora:	Ing. Rosa Patricia Andrade Rivas
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Docentes y directivo
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 20 ítems para tres dimensiones, de las cuales están divididas en 14 para las dos primeras y 6 para la última.

8. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario (Pre test- Post test) para medir la calidad del servicio educativo, elaborado por la autora de esta investigación. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 no cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

PRIMERA DIMENSIÓN: Experticia directiva y docente

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la experticia docente y directiva de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Compromiso con el desarrollo académico y profesional Estrategias didácticas Plan de mejoras continuas	El directivo se preocupa por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades administrativas y académicas de la institución.	4	4	4	
	Los docentes se preocupan por que su formación profesional esté de acuerdo a las necesidades académicas de la institución.	4	4	4	
	El director evalúa el desempeño del personal docente y administrativo de acuerdo a las normas establecidas.	4	4	4	
	El director promueve la utilización de estrategias didácticas en el proceso enseñanza aprendizaje de los estudiantes.	4	4	4	
	Los docentes han sido capacitados por el Ministerio de Educación.	4	4	4	
	Se ejecutan los planes de mejoras continuos para lograr un aprendizaje concreto en los estudiantes.	4	4	4	
	Se siente usted conforme con la calidad de enseñanza que ofrecen en su institución educativa.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSIÓN: Organización Institucional

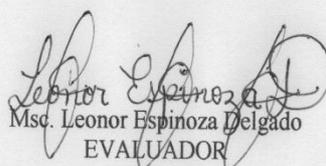
Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la organización institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Clari dad	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ aciones/ Recome ndacion es
Organización por procesos Organigrama funcional Proyecto educativo institucional	Conoce con exactitud las funciones que debe desempeñar en su cargo.	4	4	4	
	Su directivo desempeña las actividades de campo sin desviarse de su acción institucional y externa.	4	4	4	
	Se elaboran flujos de procesos para llevar a cabo las actividades en su institución	4	4	4	
	Se basa en un cronograma de actividades para desempeñar su labor en la institución	4	4	4	
	Se elaboran el proyecto educativo y el plan operativo anual de manera participativa e integrando a todos los miembros de la institución como parte de la planificación estratégica.	4	4	4	
	Se realiza la planificación curricular de acuerdo a las necesidades del entorno de la institución.	4	4	4	
	El directivo promueve y ejecuta las metas propuestas en el proyecto educativo institucional.	4	4	4	

TERCERA DIMENSIÓN: Seguridad Institucional

Objetivo de la Dimensión: Determinar la influencia del taller de “Dirección efectiva” en la seguridad institucional de la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INDICADORES	Ítem	Clari dad	Cohe renci a	Rele vanci a	Observ aciones/ Recome ndacion es
Condiciones de infraestructura Condiciones de salubridad Plan de riesgos	El director y los docentes están dispuestos a atender a los estudiantes ante cualquier eventualidad.	4	4	4	
	Se da mantenimiento a la infraestructura e instalación física de la institución periódicamente.	4	4	4	
	Se percibe un ambiente de limpieza y salubridad en las instalaciones de la institución.	4	4	4	
	Existen puntos ecologicos y de recoleccion de desechos sólidos en sus institución.	4	4	4	
	Se elabora de manera participativa y pertinente el Manual de Riesgos de la institución.	4	4	4	
	Se realizan simulacros para tener actitud de respuesta ante alguna eventualidad.	4	4	4	


 Msc. Leonor Espinoza Delgado
 EVALUADOR

Anexo 5: Confiabilidad y base de datos de la prueba piloto de la variable Calidad del Servicio Educativo

		Experticia directiva y docente							Organización institucional							Seguridad institucional						Suma de ítems	
Ítems		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
Muestra	1	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	63	
	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	47	
	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	4	4	1	3	4	61	
	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	66	
	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	72	
	6	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	75	
	7	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	1	3	4	68	
	8	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	65	
	9	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	4	70	
	10	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	4	66	
SUMA TOTAL		33	30	37	36	38	33	40	42	45	40	47	46	48	49	52	46	56	40	47	58	863	
MEDIA		3,2	2,8	3,4	3,2	3,3	2,7	3,3	3,4	3,6	3,00	3,6	3,4	3,5	3,5	3,7	3,00	3,9	2,2	2,8	3,8	65,3	
VARIANZA		0,4	0,4	0,7	0,6	0,7	0,5	0,5	0,5	0,5	0,2	0,3	0,7	0,5	0,3	0,2	0,7	0,1	1,3	0,4	0,4	9,77	58,678

Análisis de Confiabilidad

Variable	Alpha de Cronbach	Ítems
Calidad del servicio educativo	0,877	20

Anexo 6: Evaluación de baremos

- Puntuaciones

Escala cuantitativa	Escala cualitativa	Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	nunca	4	Casi siempre
2	A veces	5	Siempre

- Evaluación en niveles por dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa					
Niveles	Experticia docente y directiva		Organización Institucional		Seguridad Institucional	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Nunca	7	14	7	14	6	12
A veces	15	22	15	22	13	19
Siempre	23	28	23	28	20	24

- Evaluación de variable

CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Niveles	Competencias genéricas	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Nunca	20	40
A veces	41	61
Siempre	62	80

Anexo 7: Taller implementado con sus 6 sesiones

SESIÓN 1

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 1

NOMBRE DE LA SESIÓN: Experticia docente y directiva

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Reconocer la importancia de tener experticia docente y directiva. Comprender la importancia de la experticia docente y directiva en lo personal y social.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posturas en la disertación del tema.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Experticia docente y directiva	Interactuar con cada uno de los docentes y destacar la importancia de ser profesionales calificados y capacitados. Interpretación por cada uno de los participantes.	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Recoger el criterio de cada uno de los participantes en relación a la temática.	Observación Escala de apreciación

Sesión 1

Experticia Docente y Directiva



“Experticia”, según la Real Academia de la Lengua española, significa prueba pericial, es decir, es un tipo o medio de prueba mediante el examen que de algo hacen uno o varios expertos para comprobar determinados hechos. Está relacionada con la experiencia, el conocimiento y la actitud frente a un tema o situación.

El conocimiento que cualquier persona logra del mundo no solo deriva de lo que observe, al lado de esta experiencia se encuentra lo que se aprende mientras convive socialmente con otras personas.

Un experto es quien demuestra un desempeño superior en tareas representativas y auténticas de su profesión. Lo esencial del desarrollo de la experticia parece estar en lo que se conoce como la práctica deliberada.

Tamayo (2015) la experticia se define como la actividad meramente desarrollada por profesionales calificados, además de capacitados por la experiencia en conocimientos técnicos, filosóficos, científicos, educativos, artísticos acerca de una profesión específica o ámbito de estudio en la cual está inmerso la práctica. En la definición de Experticia aparece la conjunción de la experiencia y el conocimiento en el ejercicio de cualquier disciplina, profesión, arte, deporte, oficio, etc. Podría decirse que es el conocimiento y la experiencia adquirida a través de la práctica e investigación en nuestra especialidad o trabajo sobre ello. Ni la experiencia ni el conocimiento por si solos son suficientes para aspirar a un pronunciamiento certero, sino que es necesaria la combinación de ambos.

La Experticia dispone de varias características que tienen relación con la destreza, la habilidad, conocimiento, actitud y aptitud propia de un docente y un directivo experto en la enseñanza y administración de cualquier área. Además, cabe recalcar que llegar a ser un profesor experto se refiere al dominio de teoría y práctica dentro del campo de la

enseñanza aprendizaje, además del uso de la mayoría de las estrategias dirigidas a la resolución de problemas dentro del salón de clase.

Características de la experticia

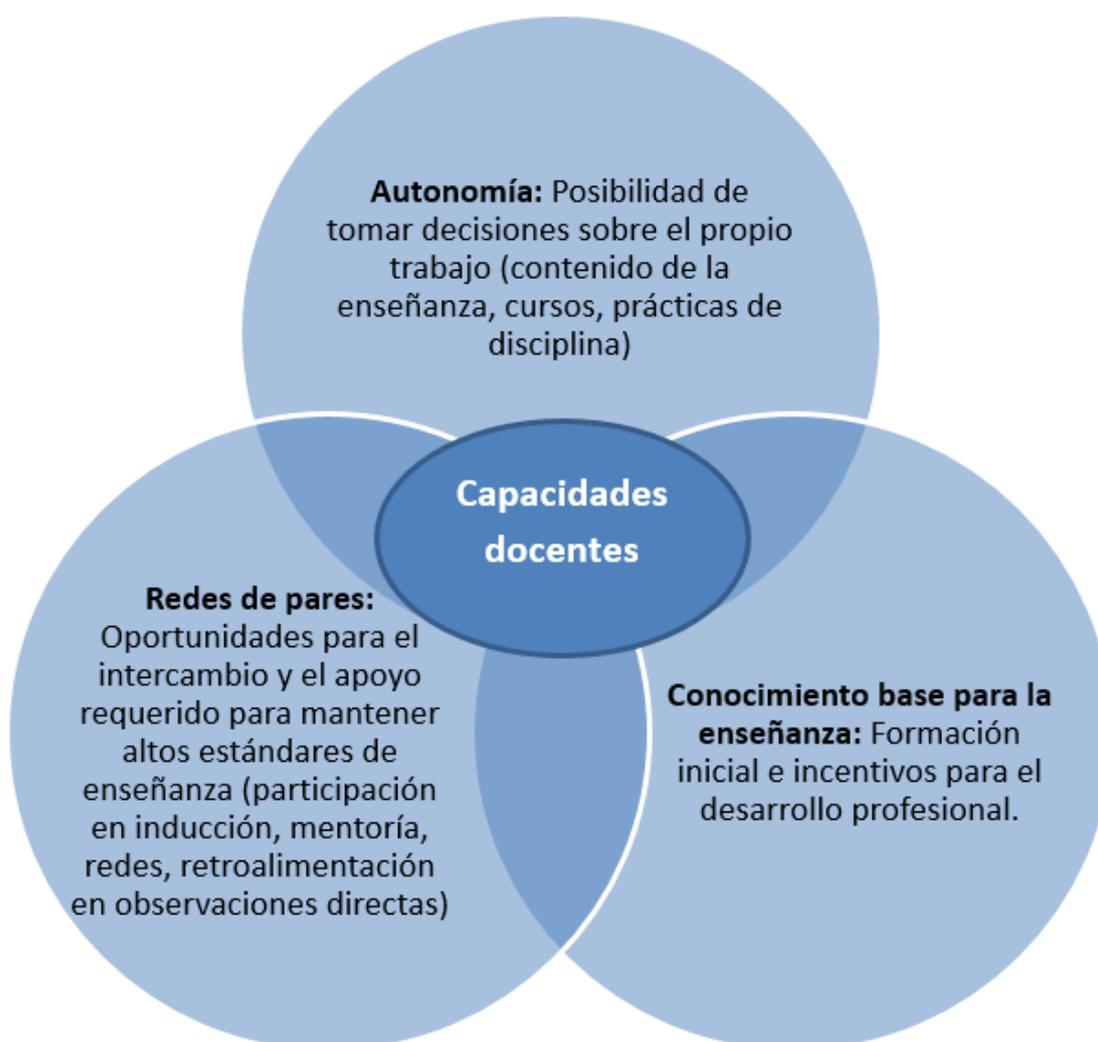
- Comprobar
- Analizar
- Demostrar aptitudes
- Actividad humana calificada
- Práctica
- Veracidad

Se puede considerar que uno de los factores más importantes e influyentes en la formación académica del futuro docente se debe a la formación previa de los conocimientos en la práctica preprofesional docente. Donde aplica métodos, técnicas entre otras aptitudes adquiridas en la formación. Debido a esto, cada estudiante de las áreas educativas tendrá una preparación adecuada para el mundo laboral y académico. También, la experticia educativa consiste en el desarrollo adecuado y aplicación de conocimientos en el salón de clase, así mismo de manejar profesionalmente los programas educativos con total experiencia.

El ámbito o el campo constitutivo de la experticia se basan en los siguientes principios.

- Estrategias de resolución de problemas
- Representación del problema
- Comprensión conceptual y categorización del problema
- Meta cognición y sistema social de apoyos
- Motivación

Políticas Facilitadoras de las capacidades de los profesores



Escala de Apreciación

Tema: Experticia Docente

Fecha: 03/06/2019

Aprendizajes esperados

N o	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María		X	
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera		X	
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge		X	
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna	X		
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita	X		

SESIÓN 2

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 2

NOMBRE DE LA SESIÓN: Historia de la Organización institucional

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Reconocer la importancia de la historia organización. Comprender la importancia de la organización en su desarrollo personal y social			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	INSTRUMENTO
Historia de la Organización institucional	Establecer conversación de cómo se originó la organización. Determinar los factores que se dieron para que sea de paso a esto.	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Exposición de cada uno de los docentes	Observación de Escala de apreciación.

Sesión 2

Historia de la Organización



Las empresas de hoy en día tienen poco que ver con las del siglo XVII. Entonces no había grandes fábricas, socios capitalistas fundamentalmente se realizaban las actividades económicas por medio de mercaderes, mercados...No existían las empresas como tales, había una persona que era la que llevaba el negocio y arriesgaba su patrimonio, eran proveedores de todo lo conocido, no había especialización.

Todo esto cambia con el tiempo y surgen empresas especializadas en vender algo concreto, empiezan a aparecer los bancos, los seguros, los servicios de transporte, de mercaderías y más tarde los de personas y empieza a multiplicarse el número de empresas. Este paso no sucede de forma espontánea, a finales del siglo XIX las condiciones no son las mismas que en el siglo anterior: Se dan una serie de avances tecnológicos completamente nuevos y que revolucionan la actividad económica, se desarrollan los transportes y esto facilita la apertura de nuevos mercados, se llega a lugares donde antes no se llegaba y hay una mayor rapidez en los intercambios.

Historia de la organización escolar:

La educación como organización escolar se divide en dos grandes corrientes:

- La etapa precientífica y
- La etapa científica.

La etapa precientífica es la que se vivió de manera espontánea o natural donde prevaleció la educación artesanal, esto fue durante el siglo de la ilustración.

La epata científica se vio a finales del siglo XIX y a principios del siglo XX donde se vivió un periodo de transición donde la pedagogía empezó a interactuar con la psicología, la sociología y la biología, estas combinaciones en el tema educativo dio un giro completamente a las escuelas u organizaciones escolares. Uno de los personajes que aporato a esta nueva modalidad es Montessori donde indica:

- a) El derecho administrativo para la organización escolar
- b) Legalidad
- c) Delimitación
- d) Responsabilidad
- e) Centralización y descentralización y
- f) La regulación de derechos y deberes.

Diferencias entre organización social común y escuelas como organización

ORGANIZACIÓN SOCIAL COMÚN	ESCUELA COMO ORGANIZACIÓN
ESPONTÁNEO	RECLUTAMIENTO NO VOLUNTARIO
DEMOCRÁTICO	SOBRE VIVE SIN IMPORTAR EL PRODUCTO
VISIÓN DIFERENTES	NORMADO POR UN SISTEMA
ES ORIGINAL	ORGANIZACIÓN VERTICAL
SE RIGE BAJO NORMAS	APRENDIZAJE HOMOGÉNEO
SE ACTÚA CON LIBERTAD	IMPULSADO HACIA LO LUCRATIVO

Escala de Apreciación

Tema: Historia de la organización

Fecha: 04/06/2019

Aprendizajes esperados

N °	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUAD O	ADECUAD O	INADECUAD O
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María	X		
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera	X		
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge	X		
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna	X		
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita	X		

SESIÓN 3

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 3

NOMBRE DE LA SESIÓN: Organización institucional

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Reconocer la importancia del lenguaje para el desarrollo personal. Comprender la importancia del lenguaje en su desarrollo personal y social.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Organización institucional	Exponer conceptos sobre la organización. Definir y alcanzar las metas organizacionales.	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Elaboración de un cronograma de actividades institucional por nivel.	Observación Escala de Apreciación

Sesión 3

Organización Institucional



Las organizaciones son instituciones en las que las personas se unen en sus esfuerzos, realizando tareas complejas, para lograr objetivos comunes (individuales y colectivos). El hecho de trabajar coordinados entre sí para unos objetivos comunes no impide que las personas, dentro de la organización, busquen objetivos individuales. Son entidades legales independientes, tienen capacidad para contratar, realizar intercambios, transacciones. En ese sentido son soberanas.

Un grupo son dos o más personas trabajando juntas. Sin embargo, dentro de las organizaciones, tenemos dos o más grupos trabajando juntos. Hay tres niveles: individuo, grupo y organización. En el grupo sólo hay dos niveles: individuo y grupo.

Organización educativa

Una organización educativa implica adentrarse a aquellos factores humanos que interfieren en el proceso educativo, tales como maestros, alumnos y administradores del proceso. Se remonta a los valores transferidos por ellos en su realidad sociocultural, que dependerá en todo sentido de sus saberes previos.

Es un sistema organizado de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje. Pero, en sí misma es un sistema basado en el intercambio de información entre los emisores y receptores.



El cronograma de actividades: herramienta clave en las organizaciones.

El cronograma de actividades debe ser una parte importante de la gestión. A la vista de este calendario, el Jefe puede conocer el momento en que cada actividad se debe llevar a cabo, las tareas que ya se han completado y la secuencia en que cada fase tiene que ser ejecutada. No obstante, hay que tener en cuenta que la precisión de esta herramienta de gestión dependerá de la diligencia con que se lleven a cabo las actualizaciones. El cronograma de actividades se ha de revisar periódicamente, de forma simultánea al transcurso de la ejecución. Revisar el contenido de este calendario y ponerlo al día es necesario ya que siempre puede surgir la necesidad de cambios.

Manual de procesos

El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

Este manual debe estar escrito en un lenguaje sencillo, llano y lógico. También debe establecer estipulados aplicables para los trabajadores y ser flexible, por si en determinado momento hay que modificarlo de acuerdo a nuevas políticas de la compañía. Un punto importante es que esta guía debe ser leída por todo el personal de la empresa, principalmente por aquellos que se reintegran a la institución y debe contener básicamente: la misión, visión, valores, políticas, estrategias, principios, objetivos, funciones y los productos o servicios.

Proyecto Educativo Institucional

El PEI es un instrumento de planificación y gestión estratégica que requiere el compromiso de todos los miembros de una comunidad educativa, permite en forma sistematizada hacer viable la misión de un establecimiento, requiere de una programación de estrategias para mejorar la gestión de sus recursos y la calidad de sus procesos, en función del mejoramiento de los aprendizajes.

Por tanto, el PEI es un documento que orienta los aspectos sustantivos de la vida institucional en el largo plazo por lo que, si bien es cierto, debe ser repensado en forma cotidiana, no debe ser construido rutinariamente de año en año. Es suficiente que cada institución realice el esfuerzo necesario para tener un PEI como documento de partida a ser desarrollado, perfeccionado y revisado en períodos no menores a cinco años, con el fin de tornar lo pertinente a cada cambio del contexto institucional o del entorno comunitario.

En el PEI se retrata en líneas gruesas lo que es la institución educativa, es un referente de identificación que determina la diferencia en términos significativos de ese establecimiento con otros, es el sello que identifica y caracteriza a la institución y constituye el resultado del compromiso asumido hacia aspectos esenciales y compartidos de los grupos en torno a concepciones propias respecto a la tarea de educar, con proyección de futuro.

La elaboración de un Proyecto Educativo Institucional no puede ser concebido al margen de una concepción de proyecto histórico socio - cultural y de desarrollo nacional. La visión de futuro del proyecto educativo, debe corresponder a la visión de la sociedad en la que se aspira vivir. En la búsqueda de mejorar la calidad de la educación, se inscribe la necesidad de plantear propuestas de solución a través de Proyectos Educativos Institucionales en cada plantel, en la espera de innovar las estrategias educativas y generar un colectivo pedagógico con capacidad de visionar en el corto, mediano y largo plazo un modelo de institución acorde con los nuevos contextos sociales y paradigmas emergentes.

Escala de Apreciación

Tema: Organización Institucional

Fecha: 05/06/2019

Aprendizajes esperados

N°	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María	X		
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera	X		
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge		X	
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna		X	
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita	X		

SESIÓN 4

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 4

NOMBRE DE LA SESIÓN: Infraestructura e instalaciones seguras.

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Reconocer la importancia de las instalaciones seguras. Conocer cuando una infraestructura escolar puede considerarse de calidad.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Infraestructura e instalaciones seguras	Inferir ¿Qué son las instalaciones seguras? Recoger información por grupo sobre la infraestructura ideal para una institución	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Plasmar la institución que queremos frente a la que tenemos.	Observación Escala de Apreciación

Sesión 4

Infraestructura e instalaciones seguras



La seguridad que otorga una organización amable y ordenada es el mejor contexto para aprender a sentirse seguros y estar preparados para enfrentar crisis o emergencias. No hay protocolo que reemplace la entereza de las personas, su control emocional y su capacidad de apoyar a otros que estén más débiles. Las instituciones educativas necesitan comprometerse en la formación de estas habilidades y valores, en tanto ellos se desarrollan y aprenden en comunidad. A ser comunidad de cuidado y buen trato se aprende de la misma manera como se aprende a resolver problemas en las clases de Matemática o, en las horas de Lenguaje, a expresarse, argumentar y escuchar.

Los líderes de la educación escolar son los directivos, que crean y animan contextos formadores. Naturalmente, el trabajo educativo de docentes y otros profesionales de apoyo requiere de una estructura, normativas e instancias para apoyarse y coordinarse, que solo los directivos tienen posibilidad de proveer.

¿Qué hace que una infraestructura escolar pueda considerarse de calidad?

Deberá cumplir, según los expertos, con al menos los siguientes parámetros:

- Condiciones de comodidad para los estudiantes, docentes y administradores: espacios para los docentes y los alumnos, con temperatura adecuada, ventilación e iluminación adecuadas, con servicio de agua, electricidad e Internet, así como sanitarios y sus respectivos drenajes de aguas negras.
- Espacios para el desarrollo de ensayos y prácticas como bibliotecas, laboratorios de ciencias naturales, de informática, física y química.
- Espacios para el desarrollo del talento entretenimiento, deporte y cultura.

"La mejora de las condiciones físicas de las escuelas tiene una relación tan estrecha con el aprendizaje como la que tienen otros insumos educativos incluyendo el ambiente familiar, la motivación, los buenos maestros, bibliotecas, las tecnologías o los servicios para los

estudiantes", asegura Daniel Rivera, director de proyectos de desarrollo social de CAF - Banco de Desarrollo de América Latina.

El impacto de la infraestructura en la calidad educativa.

La inversión en la mejora de la infraestructura escolar tiene efectos en la calidad educativa en al menos las siguientes tres dimensiones:

- La asistencia y culminación de los ciclos académicos.
- La motivación de los docentes.
- Resultados de aprendizaje.

Para optimizar las inversiones en educación es imprescindible que las autoridades observen el papel trascendental que juega la infraestructura en interacción con otros insumos educativos esenciales, para poder acometer propuestas integrales que, en su conjunto, mejoren la calidad de la educación, y con ello, promuevan mayor igualdad de oportunidades, y contribuyan a reducir la desigualdad, y a avanzar hacia una verdadera transformación productiva en la región.



Escala de Apreciación

Tema: Infraestructura e instalaciones seguras

Fecha: 06/06/2019

Aprendizajes esperados

N°	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María	X		
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera		X	
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge		X	
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna		X	
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita		X	

SESIÓN 5

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 5

NOMBRE DE LA SESIÓN: Educación en emergencias y riesgos

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Identificar los riesgos y emergencias institucionales. Comprender la importancia de elaborar un manual de riesgos.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Educación en emergencias y riesgos	Conocer qué es la educación en emergencias y los riesgos. Identificar los riesgos potenciales plasmados en el Manual de Riesgos de la Institución.	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Elaboración de matriz con los posibles riesgos de la institución.	Observación Escala de Apreciación

Sesión 5

Educación en emergencias y riesgos



¿Qué se busca en la escuela con la Reducción de Riesgos de Desastres (RRD)?

- Proteger la vida e integridad de los ocupantes de la escuela.
- Asegurar la continuidad de la educación en situaciones de emergencia.
- Desarrollar las capacidades y conocimientos de la comunidad educativa para encontrar una comunidad resiliente, capaz de reducir el riesgo a desastres en su comunidad.

Recomendaciones para la seguridad

- En caso de sismo, incendio u otra calamidad tener un juego de planos de la edificación en el plantel.
- Contar con un plan de evacuación.
- Integrar brigadas de padres de familia para actuar en caso de emergencia.
- Realizar simulacros periódicos de evacuación.
- Mantener un botiquín de primeros auxilios completamente dotado de antisépticos, materiales de curación, medicamentos y elementos necesarios.
- Asegurarse de que los elementos contraincendios estén siempre en perfectas condiciones.
- Garantizar una buena ventilación de todos los espacios.
- Controlar zonas que por su función o actividad puedan representar peligro en los educandos.
- Mantener libres los pasos, señalización, baños, teléfonos públicos, tableros de electricidad, rutas de escape, estacionamientos y cualquier área que así lo requiera.

- Mantener depósitos y salas de bombas bajo llave.
- Mantener cerrados aquellos lugares del local escolar que estén fuera de uso.
- Antes de realizar cualquier reparación, hasta el simple cambio de una lámpara, se deberá cortar la electricidad y utilizar herramientas debidamente aisladas.
- Mantener las escaleras siempre despejadas de objetos.
- Verificar la altura de las barandas, la cual deberá ser igual o mayor que 0.90 metros de altura.
- Verificar que las cortinas no estén próximas a estufas o mecheros.
- Si en el local escolar hay animales de granja, cuidar la higiene de los lugares donde viven y no permitir que los estudiantes se acerquen a estos cuando estén comiendo.



Manual de riesgos

Para estar preparados ante eventualidades en la institución se debe contar con un Manual de Riesgos donde se especifican los riesgos potenciales del establecimiento, así como la valoración de los mismos, mediante los métodos adecuados. También se debería indicar los medios disponibles para hacer frente a una posible emergencia.

Una vez elaborado el Manual de Riesgos, es fundamental que los alumnos y profesores conozcan el mismo y realicen simulacros para que en caso de que ocurra la emergencia puedan poner en práctica todo lo aprendido.

El Plan de Prevención es un instrumento que está dirigido al logro y al fomento de la prevención y a la protección de las personas, los bienes, el medio ambiente y las actividades que se realizan en el establecimiento educativo de forma que permita:

- Prever una emergencia antes de que ocurra.

- Prevenir la emergencia, disponiendo los medios materiales y humanos y necesarios, dentro de un límite de tiempo razonable, para que no llegue a desarrollarse o sus consecuencias negativas sean mínimas.
- Actuar ante la emergencia cuando, pese a lo anterior, ésta aparezca usando para ello los medios de que nos hemos dotado anteriormente para su neutralización.

Escala de Apreciación

Tema: **Educación en emergencias y riesgos**

Fecha: 07/06/2019

Aprendizajes esperados

N°	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUADO
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María	X		
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera	X		
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge	X		
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna	X		
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita	X		

SESIÓN 6

SESIÓN DE APRENDIZAJE No 6



NOMBRE DE LA SESIÓN: Limpieza y salubridad en la institución

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela de Educación Básica José Sotomayor F.

Área Curricular: Calidad del Servicio Educativo

Aplicación: Docentes y directivo

Duración: 2 horas pedagógicas

II. PROPÓSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Reconocer la importancia de la limpieza y salubridad en la institución. Identificar los colores establecidos en un punto ecológico.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Es tolerante y respetuoso con sus compañeros en las diferencias individuales en el desarrollo de las actividades. Acepta distintas posibilidades en la toma de sus decisiones.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Limpieza y salubridad en la institución	Definir qué es un punto ecológico y donde se debe establecer. Identificar los hábitos de limpieza e higiene para aplicarlos en su institución.	Docentes Laptop Parlantes Papel Lapiceros Marcadores	Elabore una lista de recomendaciones para mantener la limpieza y salubridad en su institución educativa.	Observación Escala de Apreciación

SESIÓN 6

Limpieza y salubridad en la institución

La limpieza en los centros escolares requiere que se siga un estricto protocolo para que los espacios que ocupan los menores estén en perfectas condiciones de salubridad. Y es que se trata de espacios con un elevado tráfico de personas, por lo que pueden acumular una gran cantidad de suciedad y sufrir un rápido desgaste si no se lleva a cabo el mantenimiento oportuno.

Higiene

El docente debe procurar el desarrollo de hábitos de higiene y cuidado, por ello se recomienda:

- Tener elementos de limpieza que los estudiantes lleven habitualmente de manera personal como toallas pequeñas, cepillo o peinilla.
- Inculcar una cultura de aseo como: utilizar la toallita personal antes de entrar a clases, cuando llegan del recreo o educación física.
- No arrimarse a las paredes; no poner los zapatos en las paredes; no usar chicle dentro del plantel. En general, inculcar y aplicar normas de higiene y buenas costumbres que se vean en el Buen Vivir colectivo.
- El uso del pañuelo tanto en varones como en mujeres.
- Hacer mingas periódicas de limpieza con la participación de toda la comunidad: el estudiantado, padres de familia, personal docente y administrativo; dando responsabilidades de acuerdo al nivel, edad y sexo.

Recomendaciones para promover el reciclaje de basura.

Es muy importante que los centros educativos implementen un programa de reciclaje de basura, el cual puede inicialmente constar de lo siguiente:

- Capacitación de uno o varios profesores en procesos de reciclaje.
- Inventivos a los estudiantes para que se inclinen por conocer y participar en los procesos de reciclaje de desechos sólidos.
- Contar con los tachos de acopio de desechos de acuerdo a la norma establecida: un tacho para la basura orgánica, otro para el desecho de papel y cartones, otro tacho para desperdicios de vidrio y latas y otro tacho para el desperdicio de plásticos.

Escala de Apreciación

Tema: **Limpieza y salubridad en la institución**

Fecha: 10/06/2019

Aprendizajes esperados

N°	ACTITUDES APELLIDOS Y NOMBRES	MUY ADECUADO	ADECUADO	INADECUAD O
1	Lcda. Verónica Pérez Álava	X		
2	Lcda. Muñoz González María	X		
3	Lcda. Rocío Quiñonez Vera	X		
4	Lcda. Quila Quintana Maritza	X		
5	Lcda. Andrade Vera Lisseth	X		
6	Lcdo. Ibarra Domínguez Jorge		X	
7	Lcda. Alvarado Vera Reyna	X		
8	Lcdo. Patiño Palma Carlos	X		
9	Lcda. Rivas Cedeño Guillermina	X		
10	Lcda. Salmerón Delgado Enita	X		

Anexo 8: Solicitud de aprobación para la elaboración del Trabajo de Investigación

Quevedo; lunes 23 de abril /2019.

Máster

Reyna Alvarado Vera

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA JOSÉ SOTOMAYOR

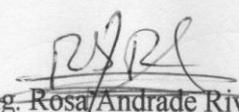
En su despacho. –

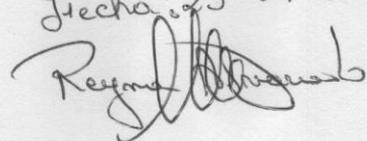
De mis consideraciones:

Rosa Patricia Andrade Rivas con C.I. n° 0929758985 me dirijo a usted para expresarle un afectuoso saludo y a la vez para solicitarle de la manera más comedida me permita realizar mi trabajo final de investigación previo a la obtención del título de MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN de la Universidad César Vallejo, Piura – Perú, titulado “Aplicación del taller "Dirección efectiva" para mejorar la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019”, en la institución que acertadamente dirige.

Por la atención que le brinde a la presente le reitero mis agradecimientos.

Atentamente;


Ing. Rosa Andrade Rivas
C.I. 0929758985

Recibido
Fecha: 23-04-2019


Anexo 9: Documento de aprobación para la elaboración del Trabajo de Investigación

Quevedo; jueves 26 de abril /2019.

Ingeniera

Rosa Patricia Andrade Rivas

En su despacho. –

De mis consideraciones:

En contestación al oficio de fecha 23 de abril / 2019 autorizo a:

Rosa Patricia Andrade Rivas con C.I. n° 0929758985; a realizar el trabajo final de investigación previo a la obtención del título de MAESTRO EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN de la Universidad César Vallejo, Piura – Perú, titulado “Aplicación del taller "Dirección efectiva" para mejorar la calidad del servicio educativo en la escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019”, en la institución que dirijo.

Particular que comunico para los fines legales y pertinentes.

Atentamente;



Msc, Reyna Alvarado Vera

DIRECTORA EEB JSF



ACTA DE ORIGINALIDAD DE TURNITIN

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Manuel Jesús Córdova Pintado docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada "Aplicación del taller dirección efectiva para mejorar la calidad del servicio educativo en la Escuela José Sotomayor Falquez, Quevedo - 2019" del estudiante Ing. Andrade Rivas, Rosa Patricia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 10 de diciembre del 2019



Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado

DNI: 02605589



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

PANTALLAZO DEL PORCENTAJE TURNITIN

Aplicación del taller dirección efectiva para mejorar la calidad del servicio educativo en la Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	4%	0%	9%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
3	retos-directivos.eae.es Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Escuela Nacional Superior de Folklore José María Arguedas Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%



8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
9	Submitted to Universidad Jose Carlos Mariategui Trabajo del estudiante	<1%
10	www.tandfonline.com Fuente de Internet	<1%
11	www.seescyt.gov.do Fuente de Internet	<1%
12	www.paho.org Fuente de Internet	<1%
13	Maria Inês Gandolfo Conceição, Carla Arena Ventura. "PERCEPTION OF RISKS AND BENEFITS ASSOCIATED WITH THE USE OF CANNABIS AMONG STUDENTS IN BRASILIA, BRAZIL", Texto & Contexto - Enfermagem, 2019 Publicación	<1%
14	selsr.chicopee.mec.edu Fuente de Internet	<1%
15	convention2.allacademic.com Fuente de Internet	<1%
16	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

17

Submitted to Universidad Politecnica Salesiana
del Ecuador

Trabajo del estudiante

<1%

18

www.desarrolloyregion.com

Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

LA UNIDAD DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Andrade Rivas, Rosa Patricia

INFORME TITULADO:

“Aplicación Del Taller Dirección Efectiva Para Mejorar La Calidad Del Servicio Educativo En La Escuela José Sotomayor, Quevedo – 2019”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de diciembre del 2019.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA