



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
LA EDUCACIÓN**

Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa de
Guayas – 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. ZAMBRANO MURILLO, María Angélica (ORCID: 0000-0002-6512-8043)

ASESOR:

Dr. MEDINA GONZALES, Ronald Henry (ORCID: 0000-0003-4665-7254)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ
2019

Dedicatoria

A Dios, mis padres, hijos y familia que siempre impulsa cada uno de mis pasos académicos y personales.

Zambrano Murillo, María Angélica

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por la oportunidad de estudio brindada para poder agrandar mis conocimientos y mejorar de esta forma mi desempeño profesional.

A la coordinación académica de la Escuela de Postgrado de la universidad César Vallejo, que me brindaron orientación administrativa, asesoramiento y habilitación de recursos y materiales educativos comunicación permanente facilitando la responsabilidad y la persistencia en mis clases.

A los directivos, docentes y personal administrativo de la escuela de educación básica por el apoyo para la recolección de información.

Al doctor Medina Gonzales, Ronald Henry por la orientación, dedicación en la finalización de esta investigación

Zambrano Murillo, María Angélica

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 20:00PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "TALLER DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA GUAYAS - 2018." presentada/o por el /la bachiller ZAMBRANO MURILLO, MARIA ANGELICA.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: Aprobada
por Unanimidad

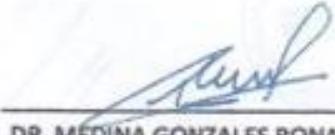
En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apto. para recibir el grado académico de MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Piura, 10 de Abril del 2019


DR. CORDOVA PINTADO MANUEL JESÚS
PRESIDENTE




DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA
SECRETARIO


DR. MEDINA GONZALES RONALD HENRY
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Zambrano Murillo, María Angélica, estudiante del Programa Académico de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, identificada con C.I. N° 0915076665 con la tesis titulada "Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicios de una Unidad Educativa - Guayas – 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo 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 otro), asumo las consecuencias y sanciones de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, 10 de Abril, 2019.



Zambrano Murillo María Angélica

C.I.: 0915076665

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de Gráficos.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de Variables	14
2.3 Población y Muestra	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5 Métodos de análisis de datos	19
2.6 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES	36
VII. PROPUESTA.....	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	41
Instrumento de recolección de datos de la variable dependiente.....	41
Lista de cotejo para evaluar taller de liderazgo.....	52
Base de datos.....	54
Taller de estrategias.....	56
Constancia	63
Matriz de consistencia / operacionalización.....	66

Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	70
Porcentaje de Turnitin.....	71
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	72
Autorización final del trabajo de investigación.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01: Nivel de calidad de servicios.....	20
Tabla 02: Nivel de servicios tangibles.....	21
Tabla 03: Nivel de confiabilidad.....	22
Tabla 04: Nivel de la capacidad de respuesta.....	24
Tabla 05: Nivel de capacidad de garantía.....	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01: Nivel de calidad de servicios... ..	21
Gráfico 02: Nivel de servicios tangibles.....	22
Gráfico 03: Nivel de confiabilidad.....	23
Gráfico 04: Nivel de la capacidad de respuesta	24
Gráfico 05: Nivel de capacidad de garantía	25

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio de los docentes en la Unidad Educativa Los Andes De Guayaquil - Guayas – 2018. El presente trabajo de investigación es de tipo experimental, se trabajó con una muestra de 15 docentes, de la Unidad Educativa Los Andes De Guayaquil - Guayas. La elección de las unidades de la muestra se ha realizado mediante el muestreo no probabilístico, la técnica que se utilizó en la presente investigación es la observación y como instrumento un cuestionario para evaluar la calidad educativa. Los resultados de la investigación indican que aplicación del taller de liderazgo mejora significativamente la calidad de servicio de la Unidad Educativa Los Andes De Guayaquil - Guayas – 2018, obteniendo una “tc” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0.05 ($8.39 > 1.79$).

Palabras claves: Calidad, servicio, taller, liderazgo pedagógico.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine to what extent the pedagogical leadership workshop significantly improves the quality of service of teachers in the educational unit Los Andes of Guayaquil -Guayas – 2018. This research work is of experimental type, it was worked with a sample of 15 teachers, of the educational unit Los Andes of Guayaquil -Guayas. The selection of the units of the sample has been made through non-probabilistic sampling, the technique used in the present research is observation and as a tool a questionnaire to evaluate the quality of education. The results of the research indicate that application of the leadership workshop significantly improves the quality of service of the educational unit Los Andes of Guayaquil -Guayas – 2018, Obtaining a calculated "TC" higher than the table value at a level of 0.05 ($8.39 > 1.79$).

Keywords: Quality, service, workshop, pedagogical leadership.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Hablar de calidad en el servicio es una prioridad de vital importancia porque las instituciones educativas del estado o privadas deben estar certificadas por las normas ISO 9000, y así poder brindar un servicio educativo óptimo.

En el campo universitario la percepción de los alumnos sobre el servicio que reciben es de vital importancia, debido a que son ellos quienes evaluando el servicio que están recibiendo.

La evaluación requiere de un juicio valorativo que tenga no solo sentido descriptivo, sino de un sentido propio de mejora continua de los elementos que permitan mejorar la satisfacción del estudiante en su entorno de aprendizaje.

Se entiende por calidad educativa de los docentes como el desarrollo hacia la excelencia académica que muestra eficiencia y eficacia en componentes como la enseñanza y aprendizaje, gerencia del aula, logro de aprendizajes significativos, capacitaciones y actualizaciones referenciales y coherentes con su praxis.

Así mismo para garantizar el éxito educativo se debe buscar la excelencia gerencial, destrezas sociales, liderazgo, involucramiento y persecución de objetivos pedagógicos mancomunados.

En los últimos años se ha evidenciado en mayor cuantía la falta de servicios de calidad en las instituciones, a tal punto que los niveles de deserción o cambio institucional han ido incrementando, por los diferentes factores como falta de preparación y liderazgo del director, minimización sobre los problemas álgidos que causa la falta de calidad de servicio, gestión del cambio en las habilidades directivas y manejo de grupos y diversos factores que dan relevancia al tema investigado.

Es necesario indicar que brindar una coherente calidad de servicio a través de un liderazgo eficiente que permita la planeación, una correcta organización, la ejecución competente y la evaluación de las actividades y procesos de la Unidad Educativa; lo que

permitirá optimizar los niveles de agrado de los clientes. Por ello es que se plantea el uso del liderazgo para mejorar los servicios de calidad en la escuela mencionada.

1.2. Trabajos previos

Blanco (2011) en su aporte titulado “Evaluación de la calidad en inicial en escuelas urbanas de Venezuela”. Como instrumento se empleó un cuestionario con una escala numérica, a los profesores asistentes del nivel inicial, el cuestionario contaba como objetivo el evaluar el nivel de servicios de calidad y plantear ideas enfocadas en la calidad de servicio que brindan en los centros de estudios investigados. En los principales resultados se tuvo un acercamiento con respecto a los proceso de evaluación siendo de carácter descriptivo.

Cabana (2010) en “calidad de instrumentos en la gestión de la Institución de Chincha 2008” establece como objetivo la interrelación de los instrumentos que conforman la idea de una verdadera calidad de servicio. Se empleó el método teórico, interpretativo y estadístico. El propósito de estudio (descriptivo - correlacional de corte transeccional). Concluye que existe relación entre los instrumentos investigados, pero son ineficientes por lo que no permiten mejora en los servicios de calidad. Así mismo se infiere la importancia de instrumentos de gestión en la mejorar de servicios de calidad por lo que deben ser elaborados de forma idónea, válida y pertinente.

Corimayhua (2011) investigó “Satisfacción y calidad de los servicios en colegios de Lima”, para establecer la interrelación de la satisfacción y la calidad de los servicio en los estudiante de los colegios de Lima. La muestra fue probabilístico, dividida en sub - grupos acorde al nivel (Primero y Segundo año de secundaria). Como técnica se aplicó la encuesta debido a que es de tipo no experimental, mediante el reconocimiento de la relación entre el servicio de calidad y el contenido del estudiante, así como sus atributos por separado.

Valera (2012), en su aporte “Calidad de servicios y la percepción en la comunidad en Callao” (San Ignacio de Loyola). En la cual se estableció precisar la percepción que la comunidad posee respecto a los servicios y la calidad en la educación.

Por lo cual se obtuvo desde la percepción de los profesores que el (48,8%) de personas encuestadas han calificado a la calidad como de mediano nivel respecto al servicio

educativo al igual que un (48,8%) el cual afirma un nivel medio a nivel institucional, otro (46,5%) coloca a la administrativa en nivel medio, un (42,2%) considera a los servicios pedagógicos en un nivel medio y un (37,2%) considera un nivel medio a comunitaria, estos han sido los resultados obtenidos en los que podemos precisar que la calidad se encuentra en un nivel medio.

Sorados (2010) en “El liderazgo y su influencia en la calidad educativa”, su objetivo es complementar la calidad de gestión educativa mediante la estimulación del liderazgo; la investigación es de carácter no experimental y transversal, se consideró una muestra aleatoria, quienes manifestaron que un (95%) de los directores y su liderazgo está relacionado con las gestiones de educación y la calidad durante el periodo (Marzo – Mayo). La gestión pedagógica es una de las dimensiones que ha tenido mayor influencia con respecto a las demás, por lo cual se puede concluir que el liderazgo incide en las gestiones pedagógicas.

Manrique (2011) en “liderazgo directivo un factor en función administrativa del colegio la Libertad en Guatemala” con 430 alumnos de cuarto y quinto año los cuales fueron parte de la población; metodología flexible, constructivista, inductiva y participativa. Se puede ver que el liderazgo directivo según los estudiantes es uno de los factores que inciden en la funcionalidad administrativa y para solucionar problemas y plantear estrategias adecuadas contextualizadas de mejora continua en la institución.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad de Servicio

Para Suraman (1985) Es un juicio que abarca muchas cosas, que son resultado de comparar opiniones con expectativas sobre aspectos relacionados a la satisfacción y el desempeño del docente.

Setó (2004), Señala las expectativas con la calidad de los servicio y su relación, al igual que la percepción de los usuarios, debido a que es parte de la conceptualización de la calidad de los servicios. Mientras que las expectativas son predicciones realizadas por los clientes sobre la probabilidad que ocurra durante un inminente proceso se tiene que indicar

que se debe tener en cuenta el espacio temporal de desarrollo de los procesos ejecutados dentro de la calidad de servicio.

González y Acosta, (2009) indican que se tienen que mejorar las expectativas del cliente respecto al servicio que se ofrece para poder lograr niveles de calidad de servicio óptima que permitan utilizar una metodología adecuada en comparación con otras organizaciones.

Es indispensable que se cumpla con las expectativas de los clientes debido a que esto hará que ellos se mantengan fieles, y que siempre deseen volver por la forma en que se les atiende y la calidad y calidez de los servicios brindados.

Calidad de servicios educativos y sus rasgos.

Cano (1998), existen necesidades de identificación de rasgos característicos de las escuelas eficaces o de éxito porque de esta forma se puede crear niveles de diferencia estratégica en el servicio que se ofrece.

En la visión clásica se tiene que la calidad depende de elementos personales (estudiantes y docentes) quienes deben garantizar óptimos rendimientos.

En los años 80 se tenía una concepción aislada sobre la calidad de servicio marcando factores predominantes en el desarrollo institucional. Hoy en día uno de los factores principales de análisis es el clima institucional como herramienta de cambio significativo.

Por lo que vemos que con el paso de los años se van implementando herramientas que en un principio no se necesitaban, ya que eran otras las prioridades, pero hoy en día podemos ver que son indispensables y mucho más si se trata de la calidad en los servicios.

Purkey y Smith (1983) presentan una gama de factores relacionados con la concepción de escuelas eficaces considerando la estructura y funcionamiento como herramientas de transformación eficaz. Así mismo considera que la autonomía, avance del estudiante, respaldo y ayuda de la familia, clima organizacional, dedicación en el estudio y persistencia en el desarrollo profesional permiten cambios organizacionales de mejora continua. Sumado a lo mencionado se tienen que pensar en la mejora de los resultados

tomando como avance las decisiones tomadas por el líder pedagógico de forma mancomunada y colaborativa con los colaboradores e interacción con los agentes educativos.

Que los agentes involucrados estén en constante evaluación e implementación de estrategias hará que se fortalezcan los servicios y la calidad de ellos, con un buen liderazgo y una transformación eficaz se ven los resultados a las metas planteadas.

Niveles de calidad del servicio.

Quijano (2004), indica que el cliente es quien se encarga de evaluar la calidad de los servicios, y que en el campo educativo se puede considerar:

1. Elementos tangibles: comprende las instalaciones, equipos y presentación todos los recursos con los que se pueda contar para poder dar un buen servicio.
2. Cumplimiento de promesas: entrega del servicio de forma adecuada, lo que provoca confianza en los usuarios. Es importante darle la vital importancia a este acápite que provoca la confianza en los usuarios. Mantener a un cliente satisfecho hace que siempre quiera volver es por eso que se debe prometer hasta donde se puede cumplir.
3. Actitud: los colaboradores son quienes tiene esta habilidad ya que son ellos quienes tienen que escucharlos, dar soluciones a los problemas, ya que es la primera impresión que se les da, y es la parte más importante ya que de esto depende la determinación del cliente y su fidelidad con la institución.
4. Habilidades del personal: referida a las capacidades que posea el personal, el cual muestra de acuerdo a su comportamiento, ya que un cliente que no se sienta satisfecho optará por acudir a otro lugar.
5. Empatía: indicada como la facilidad de comunicación e interés con las necesidades del cliente lo que le hace sentirse único.

Dimensiones:

Confiabilidad

Implica el cumplimiento con lo acordado al momento de dar el servicio prometido, de forma confiable y eficaz. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988)

Seguridad

Referido a conocimientos y destrezas que tiene el colaborador para atender con cortesía a los clientes y de sus habilidades para inspirar confianza y valor. (Parasuraman, Zeithaml y Berry,1988)

Tangibilidad

Referida al orden y limpieza de las instalaciones y equipos utilizados para brindar el servicio. También se refiere a la apariencia de los colaboradores, ya que la forma de vestir de los empleados da mucho que decir. Zeithaml (1988)

Capacidad de respuesta

Compromiso emitido por parte de colaboradores al prestar o brindar servicios de manera comprometida hacia los clientes. Zeithaml (1988)

1.3.2. Taller de Liderazgo Pedagógico.

En este trabajo se desarrollará el liderazgo pedagógico como herramienta transformacional con la finalidad de mejorar los servicios y que se han de calidad para lo cual se desarrolla de la siguiente manera:

Arévalo (2012), manifiesta que es la forma como los directivos muestran su preocupación frente a la función educativa que tienen que realizar, pero que de cierta forma evidencia sus falencias de habilidades directivas.

Conceptualización de Liderazgo:

Es el conjunto de prácticas pedagógicas innovadoras e intencionadas que responden a la variedad de experiencias que inciden a orientar, proporcionar y controlar los procesos de intervención y formación profesional de los maestros, directores, y personal que se desempeña en el ámbito educativo.

Es decir, practicar el liderazgo permite dinamizar a las instituciones educativas en la recuperación de la misión pedagógica que es atender los logros de aprendizaje significativos para todos los alumnos. (Bolívar, 2010)

Para las organizaciones que están en constante competencia es un tema crucial hablar de liderazgo, ya que buscan forjar a los individuos para que mejoren su eficiencia y capacidad de mejorar el bienestar organizacional en las instituciones educativas. Hoy en día se consideran líderes educativos a los agentes que consiguen el éxito organizacional y que llevan a sus colaboradores a mejorar el desempeño de los colaboradores. Los líderes tienen virtudes, potencialidades que deben primero reconocer sus características internas y reflejar todas las metas que quieren lograr dentro de las metas organizacionales planteadas (Torre, 2004).

Por ello el papel del liderazgo es trascendental para impulsar la excelencia exigida en las organizaciones educativas, es de vital importancia por lo que si se lidera de la manera en que la opinión de los demás es fundamental se obtendrá resultados en beneficio de la calidad de los servicios que se brindan.

Es decir, que el papel de liderazgo para impulsar la excelencia, alude a la fuerte vocación de servicio público ejemplificada hacia arriba y hacia abajo y exigida en toda la organización.

Bolman (2004) afirma que el liderazgo es uno de los factores principales y claves en la instauración, ejecución y mantenimiento de las comunidades de aprendizaje. Debido a que en este ámbito se suscita la ejecución de capacidades, las cuales contribuirán en los cambios que se generen en la institución.

Importancia del Liderazgo en la Educación

En el enfoque actual de la investigación se debe manejar la gestión de la innovación, desempeño docente, calidad, entre otros necesitan ineludiblemente del desarrollo del liderazgo para poder impulsar el éxito de la institución y poder fortalecer las debilidades organizacionales. Sin embargo, hoy en día se aprecia un rechazo mancomunado hacia el liderazgo por parte de los directivos y docentes debido a las implicancias y acciones requeridas para su desarrollo.

Álvarez (2001) indica que existen diferentes razones científicas para reflexionar y mejorar la práctica del liderazgo que necesitan las organizaciones educativas:

En el campo psicológico se tiene referencias que ningún grupo humano puede funcionar sin liderazgo que venga de forma organizacional formal para poder conseguir las metas planteadas. Es importante tomar conciencia que un líder educativo llevará al éxito organizacional y al cumplimiento de la visión de la organización.

Si bien es cierto que en el campo educativo dentro de la formación del profesor se encuentra su rol de líder, esto no debe relativizar solo al campo de las aulas sino que debe trascender al aula y al desempeño docente directo.

Los docentes deben garantizar que se brinde una adecuada cultura administrativa para mejora en la calidad de servicios que se dan a la comunidad educativa, y poder de esta forma retener metas estudiantiles que disminuyan los procesos de racionalización.

Una estructura liberal organizativa, da la oportunidad de fomentar el liderazgo en todos los integrantes. En la educación debido a la previa capacitación de los profesores para ser líderes tiene que ser representada con ahincó.

Dimensiones del Liderazgo

Según Robinson (2012) y la teoría analizada se pueden mencionar cinco dimensiones que configuran el liderazgo pedagógico en mejora de las relaciones e interpretar de mejor forma el papel que desempeñan los docentes:

a) Establecer metas y expectativas.

Implica monitorear los procesos de aprendizaje, información, expectativas y participación de colaboradores en el proceso y obtención de metas.

También se refiere al desarrollo de expectativas que se caracterizan por la comunicación abierta entre los agentes educativos. El líder debe superar obstáculos de comunicación (discrepancias, hostilidades) para poder trabajar mancomunadamente en la superación de obstáculos innecesarios que crean ambientes inadecuados de convivencia.

b) Utilizar los recursos de forma estratégica.

Implica utilizar los recursos para implementar objetivos que ayuden en la enseñanza y contratación oportuna del personal. En esta dimensión se considera el talento humano

como el elemento necesario para mejorar la competitividad organizacional, por lo cual se debe imitar patrones de gestión eficaz del personal.

c) La planificación, al igual que la coordinación, y evaluación del currículo en la enseñanza.

Referida a la implicación, el apoyo del desarrollo y la evaluación idónea en el proceso de aprendizaje mediante visitas a los salones de clases, retroalimentación y evaluación sumativa y formativa a los profesores.

El personal docente configura la primacía competitiva organizacional que contrasta la divergencia de la manera en que se pone en marcha a una organización. De esta forma se pueden mejorar los resultados alcanzados en los problemas típicos en el sector educación como la deficiente formación del maestro y la desactualización de los currículos vigentes que no responden a la realidad del estudiante.

d) La libre participación, la eventual promoción en el desarrollo como en el aprendizaje del profesor en el ámbito profesional.

No solo se debe promover la participación de los docentes en un aprendizaje formal e informal, sino también se debe considerar que el docente es una pieza fundamental en la transformación de la educación, debido a que posee la capacidad para poder innovar las estrategias de enseñanza, acciones planificadas y todos los aspectos que lleven a alcanzar la excelencia académica como organización educativa.

El liderazgo del docente debe implicar la transformación natural de la comunidad educativa mediante el ejemplo que emite y los efectos que produce en las otras personas.

e) Entorno ordenado y de apoyo.

Se debe considerar el desarrollo ordenado sin interrupciones y presiones dentro y fuera del aula para de esta forma resguardar el período correspondiente que se destina para la enseñanza y aprendizaje.

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera el taller de liderazgo pedagógico mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018?

Problemas específicos

- ¿En qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora los servicios tangibles en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018?
- ¿En qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora la confiabilidad en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018?
- ¿En qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora la capacidad de respuesta en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018?
- ¿En qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora la garantía en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018?

1.5. Justificación del estudio

Tiene aporte social debido a que la sociedad está atravesando constante cambios sociales, económicos, culturales que afectan el sector educativo como conjunto en donde es necesario asumir liderazgos efectivos que permitan mejorar eficazmente la calidad de los servicios para bien de la institución y la comunidad respondiendo a las problemáticas emergentes. De esta forma con una propuesta operativa de liderazgo se puede mejorar las debilidades aprovechando las fortalezas y encaminando hacia la excelencia y mejora continua de las organizaciones educativas.

Es conveniente y relevante realizar porque que existen problemáticas organizacionales como el inadecuado control vertical, cuando nos referimos a los estratos sociales u organigrama de la unidad educativa, es muy marcado el trato entre director y docente, y esto es porque no se asume en realidad el liderazgo adecuado para el buen desarrollo de la unidad, también se aúna a ello el trámite burocrático exagerado que tiene que cargar los

directivos y maestros, por lo que muchas veces los logros de aprendizaje son menguados de forma inadecuada.

Todo esto para coadyuvar en mejora de calidad en los servicios de educación, por lo que es necesario preparar a los colaboradores para enfrentar con libertad, vocación y plenitud las metas y acciones que requiere la organización educativa.

Y todo esto se produce por la escasa preparación académica y administrativa del personal docente de la unidad educativa lo que conlleva a tener inadecuada calidad del servicio. En algunos casos sucede por la falta de preparación en cargos directivos y tan solos en formación docente, en otros casos por tener la preparación académica pero no la formación especializada en temas de liderazgo directivo.

Se espera que este trabajo de investigación sirva para los individuos familiarizados con dicha temática y pueda ayudar a servir como antecedente en futuras investigaciones, por ellos se plantea esta investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

H1. La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H0. La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora la calidad de servicio en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁ = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente los servicios tangibles en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H₀ = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora significativamente servicios tangibles en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H_2 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la confiabilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

H_0 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora significativamente la confiabilidad en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H_3 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la capacidad de respuesta en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H_0 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora significativamente la capacidad de respuesta en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H_4 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la garantía en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

H_0 = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora significativamente la garantía en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Identificar la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes – Guayas, antes de aplicar el taller de liderazgo pedagógico.
- Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente los servicios tangibles en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.
- Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la confiabilidad en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.

- Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la capacidad de respuesta en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.
- Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la garantía en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018.
- Identificar la calidad de servicio en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, después de aplicar el taller de liderazgo pedagógico.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

Es experimental y de carácter cuantitativa, y su diseño es pre experimental, Arias (2012) menciona que “con el diseño el investigador puede responder al problema, debido a que podrá adoptar la estrategia a desarrollar”. (p. 26).

A continuación el esquema: **M: O₁ ----- X ----- O₂**

M = Docentes

O₁ = Pre test que se aplicará.

O₂: = Post test que se aplicará.

X = Taller de estrategias.

2.2. Operacionalización de variables

V₁: Calidad de servicio

Fernando Solana (2002: 34), afirma que “Calidad hace referencia a diversas imágenes mentales de acuerdo a la formación y a las experiencias propias. Es decir, a las cualidades y características por lo que algo es como es.

Dimensiones

- Servicios tangibles
- Confiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Garantía

V₂: Taller de liderazgo pedagógico

Dimensiones

- Establecer metas y expectativas.
- Uso de los recursos.
- Planificación, evaluación y coordinación del currículo.

- Participación, promoción y desarrollo de los maestros.
- Entorno de apoyo y ordenado.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de Servicios	Es un juicio que abarca muchas cosas, que son resultado de comparar opiniones con expectativas sobre aspectos relacionados a la satisfacción y el desempeño del docente. Suraman (1985)	La operacionalización de la variable se realiza mediante las dimensiones servicios tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía que se evalúa en un cuestionario aplicado a los profesores.	Servicio tangibles	Tiene equipo modernos Cuenta con instalaciones atractivas visualmente. Tiene personal de impecable apariencia. Ofrece folletería, formularios y afiches atractivos.	Ordinal
			Confiabilidad	Cumple con lo prometido. Muestra interés por dar solución a problemas de los clientes. Muestra proactividad en el desarrollo de las actividades. Se entrega oportunamente los servicios acordados. Se intenta alcanzar niveles de entrega de servicios sin errores.	
			Capacidad respuesta	Se indica a las estudiantes cuando se dará el servicio. Se brinda un servicio con rapidez a los estudiantes. Se muestra deseo de atender adecuadamente a los estudiantes Se brinda disponibilidad de tiempo para atender a las estudiantes.	
			Garantía	Se inspira confianza a las estudiantes. El servicio que se brinda hace sentir seguras a las estudiantes. Muestra cortesía al atender a las estudiantes. Se debe poseer el conocimiento idóneo para más ayuda en las inquietudes de los alumnos.	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Taller de liderazgo pedagógico	Robinson (2012) indica que el liderazgo pedagógico marca diferencias con liderazgo transformacional e instruccional y se entiende como conductas propias sobre el rendimiento de los docentes, coordinaciones, y capacidad de solución frente a los problemas del tipo pedagógico para garantizar la mejora de la calidad del aprendizaje efectivo del profesorado.	El liderazgo pedagógico evidencia cualidades de continua transformación en las organizaciones pedagógicas con la finalidad de mejorar la calidad educativa, se califica de la siguiente manera: Bueno (63-85) Regular (40-62) Malo (17-39)	Establecer metas y expectativas	1. Metas 2. Consenso 3. Promover logros	De intervalo
			Uso de los recursos de forma estratégica.	1. Propósitos con el personal 2. Propósitos con los materiales 3. Recursos económicos 4. Priorizar	
			Planificación, coordinación y evaluación del currículo en la enseñanza.	1. Reflexiona sobre la enseñanza 2. Currículo 3. Observación 4. Monitorear	
			Participación, promoción y desarrollo de los maestros.	1. Involucramiento Liderazgo	
			Entorno de apoyo y ordenado.	1. Enseñanza 2. Entorno ordenado y de apoyo 3. Normas claras 4. Respaldo	

2.3 Población y Muestra

Población

Agrupamiento de personas donde se analiza el fenómeno, además de que se denomina el universo de toda investigación, está constituida por 20 maestros de la U.E. “Los Andes” - Guayas – 2018.

Tabla 1

Muestra de investigación

Área	Mujeres	Varones	Total
Maestros	20	0	20
Total	20	0	20

Fuente: U.E. Los Andes - Guayas – 2018

Criterios de inclusión

- Maestros de la U.E. Los Andes - Guayas – 2018
- Haber respondido el total de interrogantes de la encuesta.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo.
- Alumnos de Educación Media y Superior.
- No contestar bien las preguntas.

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

Técnicas

Según Campbell, A (1998), para poder obtener la información con la que está compuesta la presente investigación se utilizó la encuesta como una de las técnicas y el cuestionario de conocimientos como instrumento con escala valorativa antes de dictado el taller y después del mismo a manera de evaluación.

Instrumentos

El siguiente estudio se realizó mediante un instrumento, instrumento que nos abre la posibilidad de recoger así como medir las dimensiones pertenecientes a la variable dependiente. El uso del instrumento se da en dos tiempos: Una prueba antes de iniciar la sesión de clase: (Pre test). Y una prueba de salida al culminar la clase:(Post test) y los cuales constan de 24 ítems.

Instrumento compuesto por 5 dimensiones: servicios tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía. Su validación se realizó por juicio de expertos contando con profesionales de reconocida trayectoria como el Dr. Cesar Ulloa Parravicini, Dra. Patricia Bracamonte Alayo y Ms. Mego Gonzales Wilmer y con confiabilidad (0.80) alfa de cronbach realizada con pilotaje en una institución educativa de características similares.

2.5 Método de análisis de datos

Se consolidaron a través de una base de datos; organizando los resultados en tablas y figuras (estadística descriptiva); luego se procedió con a contrastar las hipótesis mediante la estadística inferencial (T-Student)

2.6 Aspectos éticos

Las personas que forman parte de la recolección de datos se le indicaron que se realizará la presente indagación con propósitos investigativos académicos por lo que se requirió sinceridad en el llenado de los instrumentos.

III. RESULTADOS

En este capítulo se desarrollará el resultado de los datos recolectados, a través de tablas y gráficos se presentará lo analizado.

Tabla 1

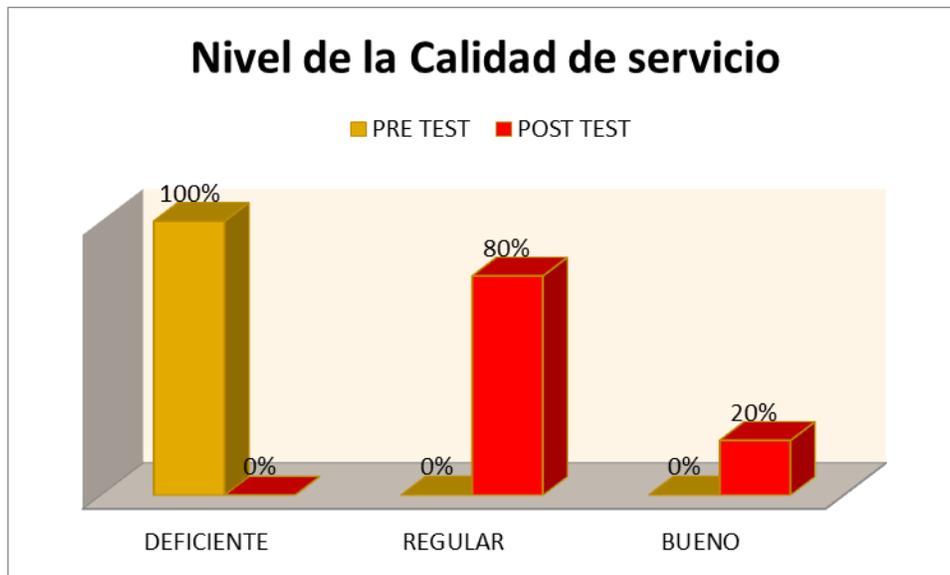
Distribución del nivel de calidad de servicio en docentes de la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, antes y después de aplicar un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

Nivel	Escala	Pre-test		Pos-test	
		fi	hi%	Fi	hi%
Deficiente	20 – 33	20	100%	0	0%
Regular	34 – 47	0	0%	12	80%
Bueno	48 - 60	0	0%	8	20%
		20	100%	20	100%

Fuente: Datos de anexos

Descripción: Respecto a la figura 1 se aprecia el 100% (20) de encuestados que han percibido un nivel en inicio de la calidad de servicio, mientras que 0% (0) de encuestados un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de calidad de servicio, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller se obtiene que el 80% (12) muestran un nivel de proceso, y el 20% (8) un nivel logrado de calidad de servicio.

Figura 1: La distribución de nivel de calidad de servicio percibidos en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest



Fuente: Datos obtenidos

Tabla 2

Distribución del nivel de servicios tangibles en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018 antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y posttest.

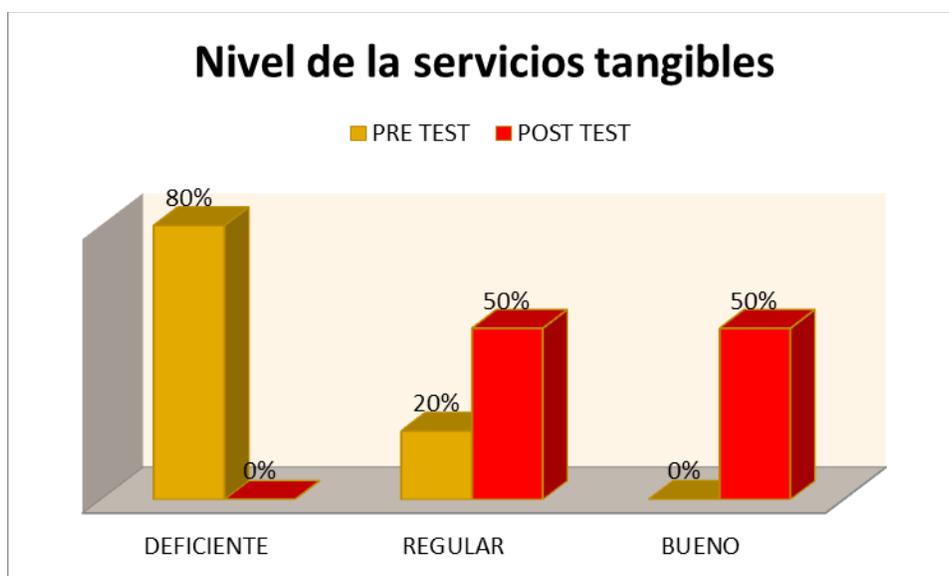
Nivel	Escala	Pre-test		Pos-test	
		fi	hi%	Fi	hi%
Deficiente	04 – 06	16	80%	0	0%
Regular	07 – 09	4	20%	10	50%
Bueno	10 - 12	0	0%	10	50%
		20	100%	20	100%

Fuente: Datos de anexos

Descripción: Respecto a figura 2 se observa que un 80% (16) de encuestado han percibido un nivel en inicio de la dimensión servicios tangibles, mientras que 20% (4) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de servicios tangibles, antes de que se proceda con la aplicación de un taller. Sin embargo, después de la implementación de un taller se obtiene

un 50% (10) muestran un nivel de proceso, y el 50% (10) un nivel logrado de servicios tangibles.

Figura 2: La distribución del nivel de servicios tangibles en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y posttest.



Fuente: Datos obtenidos

Tabla 3

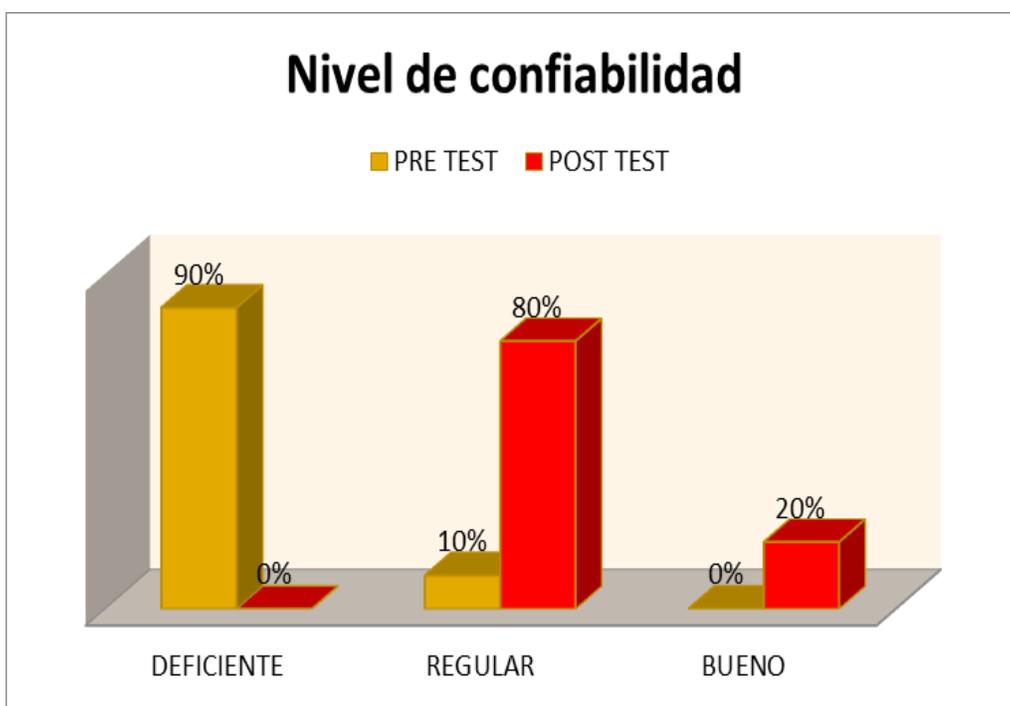
Distribución del nivel de confiabilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y posttest.

Nivel	Escala	Pre-test		Pos-test	
		fi	hi%	Fi	hi%
Deficiente	04 – 06	18	90%	0	0%
Regular	07 – 09	2	10%	16	80%
Bueno	10 - 12	0	0%	4	20%
		20	100%	20	100%

Fuente: Datos de anexos

Descripción: En torno a la figura 3 se puede observar un 90% (18) de los encuestados han percibido un nivel en inicio de la dimensión confiabilidad, el 10% (2) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de confiabilidad, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller el 80% (16) muestran un nivel de proceso, y el 20% (4) un nivel logrado de confiabilidad.

Figura 3: La distribución del nivel de confiabilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y posttest.



Fuente: Datos obtenidos

Tabla 4:

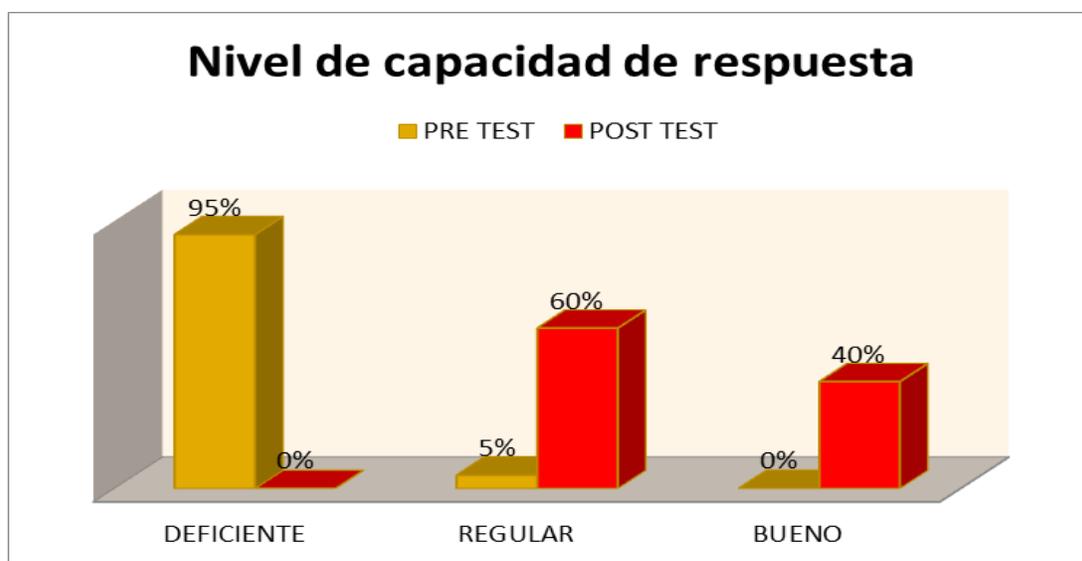
Distribución de la capacidad de respuesta en docentes de Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y posttest.

Nivel	Escala	Pre-test		Pos-test	
		fi	hi%	Fi	hi%
Deficiente	04 – 06	19	95%	0	0%
Regular	07 – 09	1	5%	12	60%
Bueno	10 - 12	0	0%	8	40%
		20	100%	20	100%

Fuente: Datos de anexos

Descripción: En torno a la figura 4 se observa un 95% (19) de los encuestados perciben un nivel en inicio de la dimensión capacidad de respuesta, el 5% (1) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de capacidad de respuesta, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller el 60% (12) muestran un nivel de proceso, y el 40% (8) un nivel logrado de capacidad de respuesta.

Figura 4: La Distribución de la capacidad de respuesta de docentes en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.



Fuente: Datos obtenidos

Tabla 5:

Distribución del nivel de capacidad de garantía en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

Nivel	Escala	Pre-test		Pos-test	
		fi	hi%	Fi	hi%
Deficiente	04 – 06	3	15%	0	0%
Regular	07 – 09	17	85%	12	60%
Bueno	10 - 12	0	0%	8	40%
		20	100%	20	100%

Fuente: Datos de anexos

Descripción: En torno a la figura 5 se puede observar un 15% (3) de los encuestados perciben un nivel en inicio de la dimensión garantía, el 85% (17) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de capacidad de garantía, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller el 60% (12) muestran un nivel de proceso, y el 40% (8) un nivel logrado de garantía.

Figura 5: El nivel de capacidad de garantía (su distribución) en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

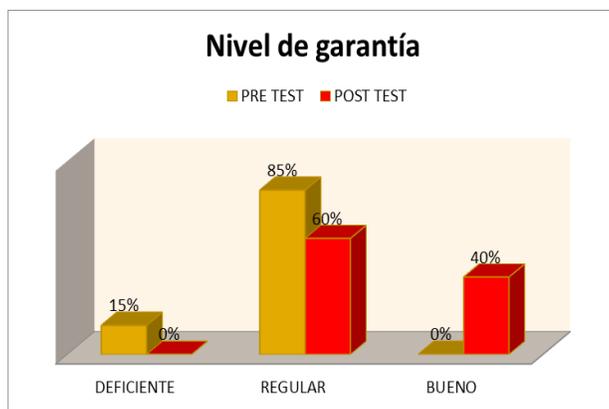


Tabla 6:

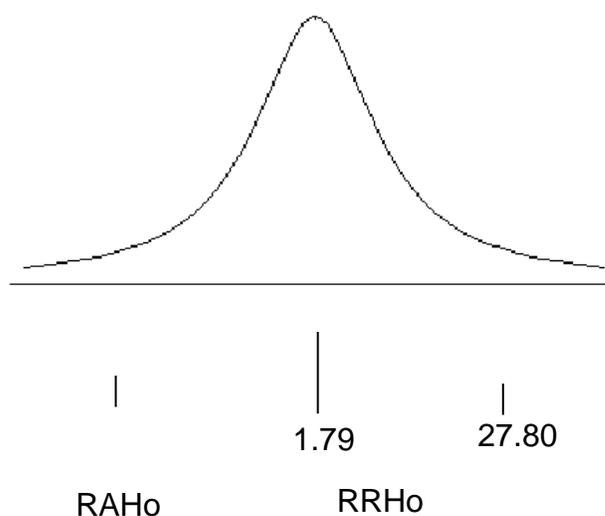
La prueba de hipótesis respecto al nivel de calidad promedios de servicio en docentes en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

	Prueba de muestras relacionadas					t	Gl	Sig. (bilateral)
	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior				
Calidad de servicio Post – Calidad de servicio Pre	19.750	3.177	.710	18.263	21.237	27.803	19	.000

Fuente: datos anexo 3

Estadístico de prueba grupo de control: tt

$$t_t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$



Decisión: Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 6, con el 95% de confianza, las medidas de ejecución respecto a la calidad de servicio son desiguales de manera significativa, esto se valida mediante la comparación $t=27.8 > 1.79$ y $\text{sig. } 0.0000 \leq 0.010$, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de

investigación Hi. Esto quiere decir que la aplicación del taller de liderazgo permite mejorar significativamente la calidad de servicio educativo.

Tabla 7:

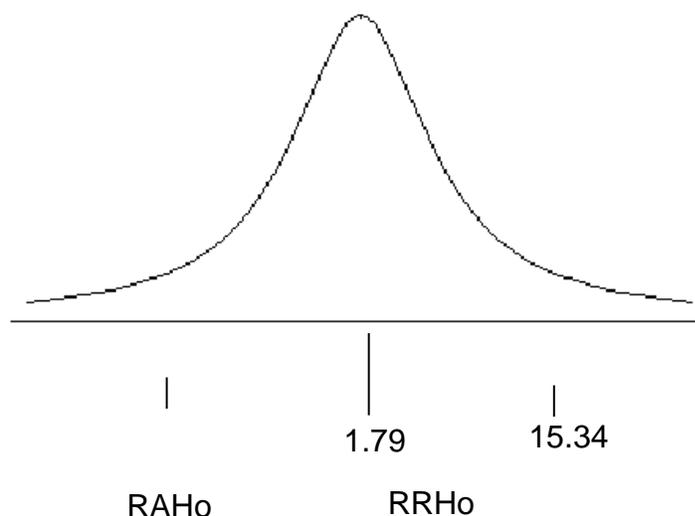
Prueba de hipótesis de los promedios de nivel de la dimensión servicios tangibles de la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

	Prueba de muestras relacionadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Servicios Tangibles Post – Servicios Tangibles Pre	4.350	1.268	.284	3.757	4.943	15.342	19	.000

Fuente: datos anexo 3

Estadístico de prueba grupo de control: t_t

$$t_t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$



Decisión: Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 7, con el 95% de confianza, las medidas de ejecución respecto a la dimensión servicios tangibles de la

calidad de servicio son significativamente desiguales, esto se ve validado al obtener el valor $t=15.34 > 1.79$ con $\text{Sig. } P=0.0000 < 0.010$, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de investigación H_i . Como conclusión se puede mencionar que la aplicación del taller de liderazgo pedagógico permite mejorar significativamente la dimensión de confiabilidad de la calidad del servicio educativo.

Tabla 8:

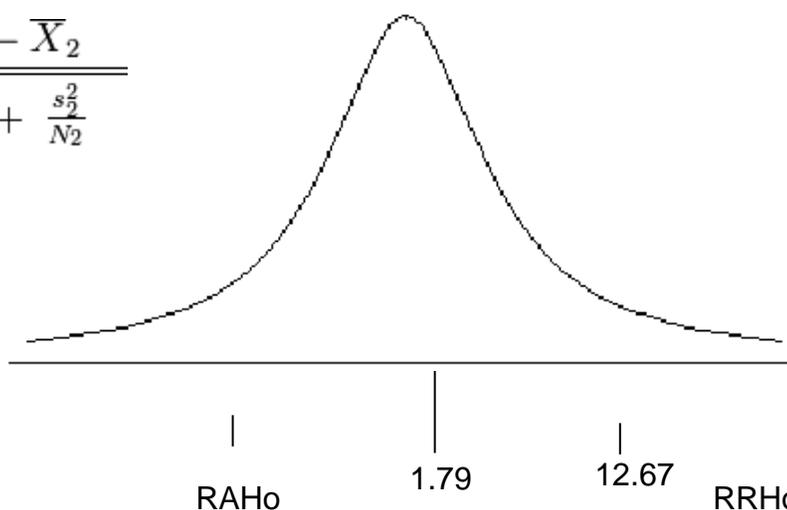
Prueba de hipótesis de los promedios de nivel de la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

	Prueba de muestras relacionadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
Confiabilidad Post – Confiabilidad Pre	3.350	1.182	.264	2.797	3.903	12.674	19	.000

Fuente: datos anexo 3

Estadístico de prueba grupo de control: t_t

$$t_t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{N_1} + \frac{s_2^2}{N_2}}}$$



Decisión: Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 8, con el 95% de confianza, las medidas de ejecución respecto a la dimensión confiabilidad son completamente desiguales las medias para muestras relacionadas pretest y protest, validado

cuando $t=12.67 > 1.79$ y $\text{Sig. } P=0.0000 < 0.010$, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de investigación H_i . Esto quiere decir que al aplicar un taller centrado en el liderazgo permite mejorar significativamente la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio educativo.

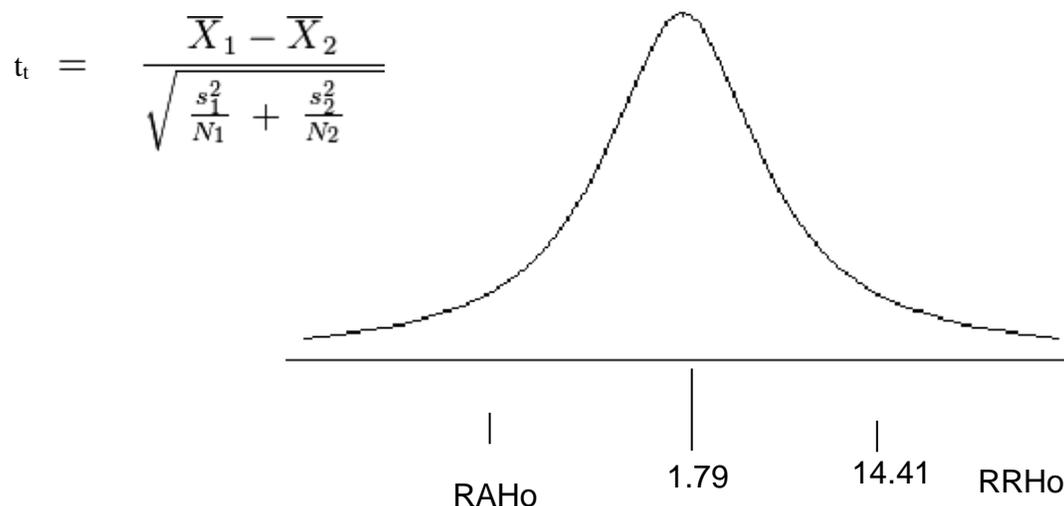
Tabla 9:

Prueba de hipótesis de los promedios de nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

	Prueba de muestras relacionadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior				
Capacidad de respuesta Post – Capacidad de respuesta Pre	3.900	1.210	.270	3.334	4.466	14.419	19	.000

Fuente: datos anexo 3

Estadístico de prueba grupo de control: t_t



Decisión: Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 9, con el 95% de confianza, respecto a las medias de las capacidades de respuesta son desiguales de manera significativa, esto se valida cuando $t=14.41 > 1.79$ y $\text{Sig. } P=0.0000 < 0.010$, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de investigación H_i .

Esto significa que la aplicación del taller de liderazgo permitiría mejorar de manera significativa aplicar el taller de liderazgo pedagógico.

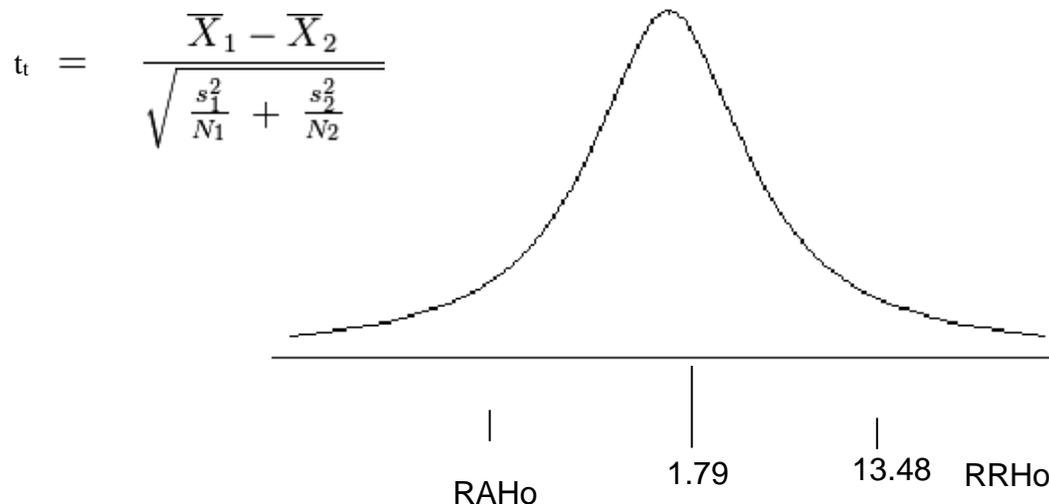
Tabla 10:

Prueba de hipótesis de los promedios de nivel de la dimensión capacidad de garantía de la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes y luego de que se aplique un taller de liderazgo pedagógico, mediante pretest y postest.

	Prueba de muestras relacionadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
	Diferencias relacionadas							
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
			Inferior	Superior				
Capacidad de Garantía Post – Capacidad de Garantía Pre	3.900	1.294	.289	3.295	4.505	13.482	19	.000

Fuente: Registro de datos anexo 3

Estadístico de prueba grupo de control: t_t



Decisión: Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 10, con el 95% de confianza las medias de la ejecución de la dimensión capacidad de garantía de la calidad de servicio son significativamente diferentes, esto se valida cuando $t=13.48 > 1.79$ y Sig. $P=0.0000 < 0.010$, en consecuencia, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de investigación H_i . Esto significa que La aplicación de un

taller de liderazgo permite mejorar significativamente la dimensión capacidad de garantía de la calidad de servicio educativo.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1 se aprecia el 100% (20) de encuestados que han percibido un nivel en inicio de la calidad de servicio, mientras que 0% (0) de encuestados un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de calidad de servicio, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller se obtiene que el 80% (12) muestran un nivel de proceso, y el 20% (8) un nivel logrado de calidad de servicio.

Mientras que con lo afirmado por Cabana (2010) quien manifiesta que las herramientas de gestión son instrumentos orientadores para garantizar una adecuada calidad de servicio en las instituciones. En las sesiones aplicadas dentro del taller de liderazgo se plantean actividades direccionadas a la mejora del planteamiento y sostenibilidad de los instrumentos de gestión que debe implementar la unidad educativa.

En la tabla 2 se puede apreciar que un 80% (16) de encuestado han percibido un nivel en inicio de la dimensión servicios tangibles, mientras que 20% (4) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de servicios tangibles, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller se obtiene un 50% (10) muestran un nivel de proceso, y el 50% (10) un nivel logrado de servicios tangibles.

En este rubro también se puede tomar en cuenta lo manifestado por Valera (2012) quien afirma que la percepción de la comunidad educativa sobre la comunidad de servicio indican que se encuentran en el nivel medio y dentro de sus componentes se relaciona que al realizar un diagnóstico se encuentra en el nivel bajo y medio.

Del contenido de la tabla 3 se aprecia un 90% (18) de los encuestados han percibido un nivel en inicio de la dimensión confiabilidad, el 10% (2) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de confiabilidad, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller el 80% (16) muestran un nivel de proceso, y el 20% (4) un nivel logrado de confiabilidad.

Esto puede ser comparado con lo hallado por Blanco (2011) quien afirma que la evaluación que se realiza en los centros urbanos es bajo por lo que se deben aplicar estrategias pertinentes que permitan elevar los niveles de la calidad de servicio.

En la tabla 4, se puede apreciar que un 95% (19) de los encuestados perciben un nivel en inicio de la dimensión capacidad de respuesta, el 5% (1) un nivel proceso y el 0% (0) un nivel logrado de capacidad de respuesta, antes de que se proceda con la aplicación de un taller de liderazgo pedagógico. Sin embargo, después de la implementación de un taller el 60% (12) muestran un nivel de proceso, y el 40% (8) un nivel logrado de capacidad de respuesta, mientras que en la tabla 5, se puede apreciar que un 60% (17) de los encuestados perciben un nivel en inicio de la dimensión garantía en docentes

Esto puede ser comparado con lo descubierto por Corimayhua (2011) quien plantea que existe interrelación de los servicios de calidad educativa con la satisfacción experimentada por los alumnos; por lo que se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta como la percepción que tienen los estudiantes frente al servicio que se le ofrece.

Usando la distribución T student se demuestra que en la tabla 6, con el 95% de confianza, las medidas de ejecución respecto a la calidad de servicio son desiguales de manera significativa, esto se valida mediante la comparación $t=27.8 > 1.79$ y $\text{sig. } 0.0000 \leq 0.010$, por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula H_0 debiendo aceptar así la hipótesis de investigación H_i . Esto quiere decir que la aplicación del taller de liderazgo pedagógico permite mejorar significativamente la calidad de servicio educativo.

Lo que puede ser reafirmado por lo planteado por Setó (2004) quien afirma que las percepciones de los clientes frente a la calidad de servicio que reciben se tiene en cuenta las expectativas del servicio y otros factores considerados dentro de la investigación como lo encontrado en los hallazgos de la investigación en las dimensiones planteadas.

V. CONCLUSIONES

- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio educativo en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, obteniendo una “tc” calculada mayor al valor que se obtuvo en la tabla con un nivel de 0.05 ($27.80 > 1.79$).
- El nivel de calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018, antes de la aplicación del taller fue eminentemente deficiente en un (100%)
- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la dimensión servicios tangibles calidad de servicio educativo en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, la “tc” calculada que se obtuvo fue mayor que el de la tabla en nivel de 0.05 ($15.34 > 1.79$).
- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio educativo en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, se calculó una “tc” mayor al valor de la tabla en nivel de 0.05 ($12.67 > 1.79$).
- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la dimensión capacidad de respuesta calidad de servicio educativo en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, se calculó una “tc” mayor al valor de la tabla en nivel de 0.05 ($14.41 > 1.79$).
- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la dimensión garantía calidad de servicio educativo en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, se calculó una “tc” mayor al valor de la tabla en nivel de 0.05 ($13.48 > 1.79$).
- La aplicación de un taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la dimensión empatía de la calidad de servicio educativo en los maestros en la

U.E. Los Andes - Guayas- 2018, obteniendo una “tc” calculada superior al valor de la tabla en un nivel de 0.05 ($15.18 > 1.79$).

- El nivel de calidad de servicio en los maestros en la U.E. Los Andes - Guayas- 2018, luego de la aplicación del taller de liderazgo pedagógico es eminentemente regular (80%).

VI. RECOMENDACIONES

- Al personal distrital de la provincia del Guayas, promover la aplicación de talleres de liderazgo pedagógico para mejora en los servicios y que sean de calidad en las diversas unidades educativas, donde muchas veces no se tiene las herramientas ni preparación adecuada para desempeñar funciones acordes a los desempeños requeridos por el Ministerio de Educación en Ecuador
- Al rector de la institución Los Andes se recomienda socializar en reuniones de equipo directivo y docente la experiencia exitosa obtenida luego de aplicar el taller presentado. Así mismo convertir en política institucional la constante capacitación en manejo de estrategias de liderazgo para desarrollar competencias gerenciales en los docentes.
- A los maestros que deben enfatizar en la importancia de manejar estrategias de liderazgo para mejorar sus desempeños referentes al campo administrativo. Así mismo garantizar la ejecución y actualización permanente en este campo.
- Así también que se consideren las dimensiones y los hallazgos documentados para poder operatividad propuestas tangibles y su influencia en mejorar la calidad educativa.

VII. PROPUESTA

I. **DENOMINACIÓN:** “Taller de liderazgo pedagógico en la calidad de servicio”.

II. DATOS INFORMATIVOS:

Departamento	: Guayaquil
Provincia	: Guayas
Distrito	: 09D08
Institución Educativa	: Escuela de Educación General Básica “Los Andes” - Guayas
Nivel	: Primario
Grado de estudios	: Inicial, Básica media y Básica Elemental
Nº de Docentes	: 12
Año académico	: 2018
Duración	: 2 meses
Inicio	: 28 – 05 – 18
Término	: 20 – 07 - 18
Responsable	: Lic. Angelica Zambrano

III.FUNDAMENTACIÓN

El taller de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio se encuentra basado en la teoría de los principios de calidad educativa y busca mejorar los niveles de la calidad de servicio en las dimensiones planteadas en el estudio.

IV.CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- El taller ha sido diseñado para las docentes de la Escuela de Educación general “Los andes”
- El taller se aplica en 8 sesiones.
- El taller se desarrolla a través de sesiones de 2 horas.
- Se desarrolló a través de la metodología activa y participativa, orientándose el trabajo a través del instrumento de escala de apreciación.
- El taller tiene como propósito desarrollar en el docente la oportunidad de desarrollar, las características requeridas para contar una adecuada aplicación de estrategias de liderazgo pedagógico.

V. OBJETIVOS:

Objetivo general:

Desarrollar las actividades planificadas en el taller de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio

Objetivos específicos:

- Ejecutar actividades de capacitación en ámbitos de estrategias de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio educativo.
- Desarrollar las dimensiones de la variable dependiente:
 - Servicios tangibles
 - Confiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Garantía
 - Empatía

REFERENCIAS

- Boy, A. M. (2009). La gestión institucional y la calidad educativa en la Institución Educativa Privada San Agustín de San Juan de Lurigancho. (Tesis inédita de Maestría: gestión educacional). Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle”. Lima.
- Chiavenato, A. (2002) Gestión del Talento Humano. Bogota: Mcgraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, A. (2009) Teoría del desarrollo organizacional. Bogota: Mcgraw-Hill/Interamericana.
- Darf, G. y Marcic, F. (2005) Reflexiones Sobre Calidad. Mexico, McGraw-Hill/
- Edwards, V. (1991). El concepto de calidad de la educación. Santiago de Chile: UNESCO–OREALC.
- Espínola, V. & Silva, M. E. (2009). Competencias del sostenedor para una efectiva gestión del mejoramiento educativo en el nivel local: una propuesta. Santiago de Chile: Centro de Políticas Comparadas de Educación (CPCE).
- Fernando S., Cardiel R. R. y Bolaños M. R. (2002). Fondo de Cultura Económica/Secretaría de Educación Pública, México. pp 327-359.
- Hernandez, (2010) Metodología de la investigación. Quinta edicion. Mexico: McGraw-Hill Interamericana
- Interamericana Editores.
- Mendez, D. (2004) Gestión Estratégica para Instituciones Educativas. Guía para Planificar Estrategias de Gerenciamiento Institucional. Buenos Aires, Edic Granica
- Olivos, J. (2015). La gestión educativa y su incidencia en la calidad de la educación de los estudiantes de escuelas primarias de la ciudad de La Paz (Tesis de Maestría). Universidad Pública de El Alto, La Paz.
- Rangel, M. C. (2009) Influencia de la propuesta pedagógica en la calidad del servicio de las instituciones educativas públicas del distrito de Chíncha Alta, año 2008. (Tesis inédita de Maestría: gestión educacional). Universidad Nacional “Enrique Guzmán y Valle”. Lima.
- Sánchez, L. (2012) Estrategias gerenciales orientadas al mejoramiento de la calidad educativa dirigido a los directivos de la Escuela Técnica Industrial Robinsoniana General José Laurencio Silva de Tinaquillo, estado Cojedes. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.

- Serna, G. (2008) Las estrategias de la administración gerencial. Bogota, ed.
- Silva, S. (2008) El administrador y sus aptitudes para tratar con la organización. México, ed. Prentice Hall.
- UNESCO (2005). Informe de Seguimiento de la EPT en el Mundo. Resumen. Disponible en http://www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf. Visitada 14 de marzo de 2007.
- UNICEF (2004). Políticas Educativas y Equidad. Reflexiones del Seminario Internacional Santiago de Chile. Santiago de Chile.
- Wilkins, Y. y Ouchi, H. (2010) Liderazgo Basado en Resultados. Bogotá, ed.

ANEXOS

Anexo 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Instrumento de evaluación

A continuación se le presenta una escala para, en base a su experiencia, conocer su percepción del servicio de la institución de Ica. Al referirnos al servicio de la I.E se incluye toda la experiencia de sus puntos: trámites, registro de matrícula, etc.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, sólo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a un excelente servicio al cliente.

N°	Ítems	1 Nunca	2 Alguna veces	3 Siempre
1. SERVICIO TANGIBLES		Puntaje		
01	- Cuenta con equipos modernos			
02	- Tiene instalaciones visualmente atractivas.			
03	- Cuenta con personal de apariencia impecable.			
04	- Cuenta con folletos, afiches y formularios de diseño atractivo			
2. CONFIABILIDAD				
05	- El personal muestra sincero interés en resolver los problemas de las alumnas.			
06	- El personal realiza bien las cosas en la primera oportunidad.			
07	- Entrega los servicios a las alumnas en el momento en que lo prometieron.			
08	- El personal trata siempre de lograr un servicio sin errores.			
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA				
N°	Ítems	1	2	3
09	- El personal indica a las alumnas exactamente cuando el servicio se llevará a cabo.			
10	- El personal siempre brinda un servicio con prontitud a las alumnas.			

11	- El personal siempre se muestra deseoso de ayudar a las alumnas.			
12	- El personal siempre tiene tiempo disponible para atender las consultas de las alumnas			
4. GARANTÍA				
13	- El comportamiento del personal inspira confianza en las alumnas.			
14	- Las alumnas se sienten seguras cuando se relacionan con cada servicio			
15	- El personal es cortés en la atención a las alumnas.			
16	- El personal tiene el conocimiento necesario para atender las consultas de las alumnas			

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO

Cuestionario: Calidad educativa

Característica	Descripción
1. Nombre del instrumento	- Cuestionario sobre calidad de servicio
2. Dimensiones que mide	- Servicios tangibles - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Garantía
3. Total de indicadores	- 16
4. Tipo de puntuación	- Numérica
5. Valoración total de la prueba	- 60 puntos Nunca 1 Algunas veces 2 Siempre 3
6. Tipo de administración	- Directa, en grupo y con apoyo
7. Tiempo de administración	- 30 minutos
8. Constructo que evalúa	- Administración de la educación
9. Área de aplicación	- Calidad educativa
10. Soporte	- Lápiz, papel, borrador
11. Fecha de elaboración	- Mayo 2018
12. Autor	- Angélica Zambrano
13. Validez	- Juicio de experto

Confiabilidad: 0,80

CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

N°	Total																
	SERVICIO				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTÍA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	22
2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	19
3	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	22
4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	22
5	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	22
6	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	25
7	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	21
8	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	26
9	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	22
10	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	22
11	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	26
12	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	21
13	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	28
14	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	24
15	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	38
	0.4	0.257	0.381	0.267	0.4	0.524	0.238	0.4	0.238	0.257	0.4	0.267	0.21	0.457	0.21	0.381	27.4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar el nivel de Calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa Los Andes -Guayas- 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CEVALLOS REVELO ANA LUCIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN TRIBUTACION Y FINANZAS

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

	4. Materiales Atractivos	El personal de la Unidad Educativa está dispuesto a ayudarte.																		
Capacidad de Respuesta	1. Comunicación de servicio 2. Rapidez de empleados 3. Empleados dispuestos a ayudar 4. Empleados disponibles a servir	El personal de la Unidad Educativa se encuentra disponible para atenderle. El comportamiento del personal de la Unidad Educativa te inspira confianza Te sientes seguro en los trámites realizados con la Unidad Educativa El personal de la Unidad Educativa es amable contigo					X		X			X							X	
Empatía	1. Atención individualizada 2. Horarios de atención convenientes para el cliente 3. Se preocupan por los clientes 4. Comprensión de necesidad de clientes	El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas. El personal de la Unidad Educativa te da una atención individualizada. La Unidad Educativa tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes. La Unidad Educativa cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada. El personal de la Unidad Educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes. El personal de la Unidad Educativa comprende las necesidades de sus estudiantes.							X			X			X				X	



FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar el nivel de Calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa Los Andes -Guayas- 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CEVALLOS REVELO ZOILA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN INGENIERIA AMBIENTAL

VALORACIÓN:

Totalmente desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	----	---------------	-----------------------------------	------------	--------------------------


FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: "Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa De Guayas- 2018"
AUTOR: Lic. Zambrano Murillo, María Angélica

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta						
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No					
Calidad de servicio Parasuraman (1985) indicó que la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, afirmando que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.	Confiabilidad	1. Cumplimiento 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	La Unidad Educativa cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados. Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa son visualmente atractivas. El personal de la Unidad Educativa tiene apariencia limpia y alineada. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.																
	Seguridad	1. Comportamiento confiable 2. clientes seguros 3. Amabilidad 4. Conocimiento del servicio	Cuando el personal de la Unidad Educativa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. Cuando tengo un problema en la Unidad Educativa muestran interés en solucionármelo. El personal de la Unidad Educativa realiza bien el servicio desde la primera vez. El personal de la Unidad Educativa concluye el servicio en el tiempo prometido																
	Tangibilidad	1. Equipo de Apariencia moderna 2. Instalaciones atractivas 3. Imagen de Colaboradores	El personal de la Unidad Educativa mantiene sus expedientes sin errores El personal de la Unidad Educativa te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido. El personal de la Unidad Educativa te ofrece un servicio puntual.																

	4. Materiales Atractivos	El personal de la Unidad Educativa está dispuesto a ayudarte.																
Capacidad de Respuesta	1. Comunicación de servicio 2. Rapidez de empleados 3. Empleados dispuestos a ayudar 4. Empleados disponibles a servir	El personal de la Unidad Educativa se encuentra disponible para atenderte. El comportamiento del personal de la Unidad Educativa te inspira confianza Te sientes seguro en los trámites realizados con la Unidad Educativa El personal de la Unidad Educativa es amable contigo				X		X		X		X						
Empatía	1. Atención individualizada 2. Horarios de atención convenientes para el cliente 3. Se preocupan por los clientes 4. Comprensión de necesidad de clientes	El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas. El personal de la Unidad Educativa te da una atención individualizada. La Unidad Educativa tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes. La Unidad Educativa cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada. El personal de la Unidad Educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes. El personal de la Unidad Educativa comprende las necesidades de sus estudiantes.				X		X		X		X						


FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "Cuestionario sobre Calidad de servicio"

OBJETIVO: Evaluar el nivel de Calidad de servicio de modo global y por dimensiones.

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: REYES VENEGAS HARRY OSWALDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN INGENIERIA AMBIENTAL

VALORACIÓN:

Totalmente en desacuerdo	en	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	----	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------



FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTO DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: "Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa De Guayas- 2018"

AUTOR: Lic. Zambrano Murillo, Angélica

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIONES			CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES		
				Nunca	A veces	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems			Relación entre el ítems y la opción de respuesta	
							Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Calidad de servicio Parasuraman (1985) indicó que la calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, afirmando que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero no es equivalente.	Confiabilidad	1. Cumplimiento de respuesta 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	La Unidad Educativa cuenta con equipos (cómpus, laboratorios, etc.) actualizados. Las instalaciones físicas de la Unidad Educativa son visualmente atractivas. El personal de la Unidad Educativa tiene apariencia limpia y alineada. Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.					X				X		X	
	Seguridad	1. Comportamiento confiable 2. clientes seguros 3. Amabilidad 4. Conocimiento del servicio	Quando el personal de la Unidad Educativa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace. Cuando tengo un problema en la Unidad Educativa muestran interés en solucionármelo. El personal de la Unidad Educativa realiza bien el servicio desde la primera vez. El personal de la Unidad Educativa concluye el servicio en el tiempo prometido						X			X		X	
	Tangibilidad	1. Equipo de Apariencia moderna 2. Instalaciones atractivas 3. Imagen de Colaboradores	El personal de la Unidad Educativa mantiene sus expedientes sin errores El personal de la Unidad Educativa te comunica cuando concluirá el servicio ofrecido. El personal de la Unidad Educativa te ofrece un servicio puntual.						X			X		X	

	4. Materiales Atractivos	El personal de la Unidad Educativa está dispuesto a ayudarte.																
Capacidad de Respuesta	1. Comunicación de servicio 2. Rapidez de empleados 3. Empleados dispuestos a ayudar 4. Empleados disponibles a servir	El personal de la Unidad Educativa se encuentra disponible para atenderte. El comportamiento del personal de la Unidad Educativa te inspira confianza Te sientes seguro en los trámites realizados con la Unidad Educativa El personal de la Unidad Educativa es amable contigo				X					X				X			
Empatía	1. Atención individualizada 2. Horarios de atención convenientes para el cliente 3. Se preocupan por los clientes 4. Comprensión de necesidad de clientes	El personal tiene conocimientos suficientes para responder tus preguntas. El personal de la Unidad Educativa te da una atención individualizada. La Unidad Educativa tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes. La Unidad Educativa cuenta con personal que te ofrece una atención personalizada. El personal de la Unidad Educativa se preocupa por los intereses de los estudiantes. El personal de la Unidad Educativa comprende las necesidades de sus estudiantes.				X					X				X			


 FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR

Anexo 02

LISTA DE COTEJO PARA EVALUAR TALLER DE LIDERAZGO

Instructora: Lic. Zambrano Murillo Angélica

Sede: Unidad Educativa Fecha _____ Horario _____

Instrucciones: De los siguientes enunciados marque con una **X** la respuesta que mejor refleje su evaluación del taller, del instructor y su autoevaluación

EVALUACIÓN DEL TALLER	Excelente	Bueno	Regular
Establecimiento de metas y expectativas			
1. Las metas fueron claras			
2. Se llegó a un consenso			
3. Se promueve logros			
Uso estratégico de los recursos			
1. Se establecieron propósitos con el personal			
2. Se cumplieron los propósitos con los materiales			
3. Estuvo bien distribuido los recursos económicos			
4. Se priorizaron recursos			
Planeamiento, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo			
1. Reflexiona sobre la enseñanza			
2. Tiene un Currículo			
3. Observación			
4. Se monitorea con periodicidad			
Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo de los maestros			
1. Involucramiento Liderazgo			
Garantía de un entorno ordenado y de apoyo			
1. Adecuada enseñanza			
2. Entorno ordenado y de apoyo			
3. Normas claras			
4. Existe respaldo			

Ficha técnica de la lista de cotejo sobre el Taller de Liderazgo Pedagógico

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
<i>Nombre del instrumento</i>	<i>Lista de Cotejo sobre Taller de Liderazgo Pedagógico</i>
<i>Dimensiones que miden</i>	<i>Establecimiento de metas y expectativas Uso estratégico de los recursos Planeamiento, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo de los maestros Garantía de un entorno ordenado y de apoyo</i>
<i>Total de indicadores ítems</i>	<i>16 ítems</i>
<i>Tipo de puntuación</i>	<i>Numérica</i>
<i>Valoración de la prueba</i>	<i>Excelente (3 puntos) Bueno (2 puntos) Regular (1 punto)</i>
<i>Tipo de administración</i>	<i>Directa</i>
<i>Tiempo de administración</i>	<i>30 minutos</i>
<i>Constructo que evalúo</i>	<i>Taller de Material Didáctico</i>
<i>Area de aplicación</i>	<i>Administración de la Educación</i>
<i>SopORTE</i>	<i>Lápiz, papel, borrador</i>
<i>Fecha de elaboración</i>	<i>Mayo 2018</i>
<i>Autor</i>	<i>Lic. Gamboa Ortega Marisela Elizabeth</i>
<i>Validez</i>	<i>No aplica</i>
<i>Confiabilidad</i>	<i>No aplica</i>

Anexo 03: Bases de datos

Pre test

Nº																	Total
	SERVICIO TANGIBLE				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
01	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	24
02	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	22
03	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	21
04	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	21
05	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	21
06	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	21
07	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	23
08	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	22
09	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	22
10	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	22
11	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	23
12	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	22
13	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	23
14	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	24
15	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	21
16	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	23
17	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	20
18	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	24
19	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	21
20	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	23
Fuente: Aplicación del pre test																	

Post test

Nº	SERVICIO TANGIBLE				CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTÍA				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
01	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	40
02	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	2	41
03	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	43
04	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	37
05	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	37
06	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	37
07	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	38
08	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	34
09	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	36
10	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	40
11	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	40
12	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	40
13	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	37
14	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	35
15	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	35
16	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	36
17	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	35
18	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	39
19	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	35
20	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	36

Fuente: Aplicación del post test

Anexo 04: Taller de estrategias

I. DENOMINACIÓN: “Taller de liderazgo pedagógico en la calidad de servicio”.

II. DATOS INFORMATIVOS:

Departamento	: Guayaquil
Provincia	: Guayas
Distrito	: 09D08
Institución Educativa	: Escuela de Educación General Básica “Los Andes” - Guayas
Nivel	: Primario
Grado de estudios	: Inicial, Básica media y Básica Elemental
Nº de Docentes	: 12
Año académico	: 2018
Duración	: 2 meses
Inicio	: 28 – 05 – 18
Término	: 20 – 07 - 18
Responsable	: Lic. Angélica Zambrano

III. FUNDAMENTACIÓN

El taller de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio se encuentra basado en la teoría de los principios de calidad educativa y busca mejorar los niveles de la calidad de servicio en las dimensiones planteadas en el estudio.

IV. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- El taller ha sido diseñado para las docentes de la Escuela de Educación general “Los andes”
- El taller se aplica en 8 sesiones.
- El taller se desarrolla a través de sesiones de 2 horas.

- Se desarrolló a través de la metodología activa y participativa, orientándose el trabajo a través del instrumento de escala de apreciación.
- El taller tiene como propósito desarrollar en el docente la oportunidad de desarrollar, las características requeridas para contar una adecuada aplicación de estrategias de liderazgo pedagógico.

V. OBJETIVOS:

Objetivo general:

Desarrollar las actividades planificadas en el taller de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio

Objetivos específicos:

- Ejecutar actividades de capacitación en ámbitos de estrategias de liderazgo pedagógico para mejorar la calidad de servicio educativo.
- Desarrollar las dimensiones de la variable dependiente:
 - Servicios tangibles
 - Confiabilidad
 - Capacidad de respuesta
 - Garantía

N°	Fecha	Temas	Recursos	Instrumentos de evaluación
01	Junio	Aplicación del Pre test Expresamos nuestras ideas con libertad para mejorar la calidad educativa	Folders Lapiceros	Fichas de observación.
02	Junio	Aprendemos a escuchar activamente para brindar un buen servicio	Papelotes Plumones	Lista de cotejo.
03	Junio	Desarrollamos una comunicación asertiva cuando brindamos nuestros servicios	Material de escritorio.	Cuestionario de encuesta
04	Julio	Reconocemos la importancia del reglamento interno y manual de funciones		

		y procedimiento	Guía de desempeño directivos	
05	Julio	Planteamos nuestras normas de convivencia para la mejora de la calidad de servicio		
06	Julio	Reconocemos la importancia del liderazgo en el desarrollo institucional	Fuentes alternar	Aplicación del post test y cuestionario del Programa
07	Julio	Aprendemos a utilizar el tiempo y los recursos institucionales		
08	Julio	Estrategias de participación para incrementar la proyección hacia la comunidad educativa. Aplicación del Post test		

Sesión: Expresamos nuestras ideas con libertad para mejorar la calidad de servicio de nuestros usuarios.

<u>Tema</u>	Expresar con libertad nuestras ideas
<u>Propósito</u>	Reconocer la importancia de expresar ideas con libertad
<u>Presentación e inicio</u>	Se ejecuta la presentación del tema, el propósito y los materiales con que se va a trabajar.
<u>Actividades de reflexión</u>	Responden a las interrogantes planteadas sobre la calidad de servicio en nuestra institución educativa y la forma como expresamos nuestras ideas con libertad.
<u>Lectura significativa</u>	Se analiza de forma individual y subraya las ideas principales sobre la importancia de la libertad para mejorar la calidad de servicios.
<u>Gestión y acompañamiento pedagógico</u>	El facilitador plantea diferentes casos donde los participantes a través de la técnica del role play contextualizan y encuentran las soluciones más pertinentes a los casos planteados.
<u>Evaluación</u>	Los participantes y el ponente comentan reflexivamente sobre la importancia de actuar con libertad pero de forma adecuada para brindar un buen servicio

Sesión: Aprendemos a escuchar activamente para brindar un buen servicio

<u>Tema</u>	Escucha activa en el buen servicio
<u>Propósito</u>	Reconocer la importancia de escuchar activamente en nuestra actividad laboral
<u>Presentación e inicio</u>	Se ejecuta la presentación del tema, el propósito y los materiales con que se va a trabajar.
<u>Actividades de reflexión</u>	Responden a las interrogantes planteadas sobre la escucha activa en nuestro practica laboral
<u>Lectura significativa</u>	Se analiza de forma individual y subraya las ideas principales sobre la importancia de aprender a escuchar a nuestros compañeros de trabajo en la institución educativa
<u>Gestión y acompañamiento pedagógico</u>	El facilitador plantea diferentes casos donde los participantes a través de la técnica del role play contextualizan y encuentran las soluciones más pertinentes a los casos planteados.
<u>Evaluación</u>	Los participantes y el ponente comentan reflexivamente sobre la importancia de actuar con libertad pero de forma adecuada para brindar un buen servicio

Sesión: Reconocemos la importancia del reglamento interno y manual de funciones y procedimiento

<u>Tema</u>	Importancia del reglamento interno y manual de funciones y procedimiento
<u>Propósito</u>	Reconocer la importancia del reglamento interno y manual de funciones
<u>Presentación e inicio</u>	Se ejecuta la presentación del tema, el propósito y los materiales con que se va a trabajar.
<u>Actividades de reflexión</u>	Responden a las interrogantes planteadas sobre la calidad de servicio en nuestra institución educativa y la forma como expresamos nuestras ideas con libertad.
<u>Lectura significativa</u>	Se analiza de forma individual y subraya las ideas principales sobre la importancia de la libertad para mejorar la calidad de servicios.
<u>Gestión y acompañamiento pedagógico</u>	El facilitador plantea diferentes casos donde los participantes a través de la técnica del role play contextualizan y encuentran las soluciones más pertinentes a los casos planteados.
<u>Evaluación</u>	Los participantes y el ponente comentan reflexivamente sobre la importancia de actuar con libertad pero de forma adecuada para brindar un buen servicio

Sesión: Planteamos nuestras normas de convivencia para la mejora de la calidad de servicio

<u>Tema</u>	Normas de convivencia para mejorar la calidad de servicio
<u>Propósito</u>	Reconocer la importancia de normas de convivencia para mejorar la calidad de servicio
<u>Presentación e inicio</u>	Se ejecuta la presentación del tema, el propósito y los materiales con que se va a trabajar.
<u>Actividades de reflexión</u>	Responden a las interrogantes planteadas sobre la calidad de servicio en nuestra institución educativa y la forma como expresamos nuestras ideas con libertad.
<u>Lectura significativa</u>	Se analiza de forma individual y subraya las ideas principales sobre la importancia de la libertad para mejorar la calidad de servicios.
<u>Gestión y acompañamiento pedagógico</u>	El facilitador plantea diferentes casos donde los participantes a través de la técnica del role play contextualizan y encuentran las soluciones más pertinentes a los casos planteados.
<u>Evaluación</u>	Los participantes y el ponente comentan reflexivamente sobre la importancia de actuar con libertad pero de forma adecuada para brindar un buen servicio

Anexo 05: Constancias

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "ITALIANA GARIBALDI"

KM 6.5 VIA A DAULE
PROSPERINA

SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Señora Lic. Beatriz Bueno Rodríguez
Directora de la escuela Italiana Garibaldi
Guayaquil, Guayas

Reciba usted un cálido saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente Yo, Lcda. Angelica Zambrano Murillo, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación, de la Universidad Cesar Vallejo, de Tumbes, actualmente me encuentro en el diseño de mi proyecto de investigación titulado **TALLER DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO EN CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAS – 2018**. El cual es requisito indispensable para la aprobación de mi tesis de Maestría.

Por tal motivo he seleccionado la comunidad educativa que usted representa, por lo cual directora de la escuela Italiana Garibaldi a la vez que solicito a usted se sirva autorizarme aplicar los instrumentos validados de su prueba para la elaboración de la investigación antes mencionada.

Agradeceré a usted acceda a mi solicitud, teniendo en cuenta que esta actividad será beneficiosa tanto para los Administrativos y docentes, como para el investigador de este trabajo de investigación.



Lcda. Angelica Zambrano Murillo,
Autor de la Investigación

ESCUELA DE EDUCACION BASICA "ITALIANA GARIBALDI"

KM 6.5 VIA A DAULE
PROSPERINA

SOLICITO AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Señora Lic. Beatriz Bueno Rodríguez
Directora de la escuela Italiana Garibaldi
Guayaquil, Guayas

Reciba usted un cálido saludo y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente Yo, Lcda. Angelica Zambrano Murillo, estudiante del programa de Maestría en Administracion de la Educación, de la Universidad Cesar Vallejo, de Tumbes, actualmente me encuentro en el diseño de mi proyecto de investigación titulado **TALLER DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO EN CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAS – 2018**. El cual es requisito indispensable para la aprobación de mi tesis de Maestría.

Por tal motivo he seleccionado la comunidad educativa que usted representa, por lo cual directora de la escuela Italiana Garibaldi a la vez que solicito a usted se sirva autorizarme aplicar los instrumentos validados de su prueba para la elaboración de la investigación antes mencionada.

Agradeceré a usted acceda a mi solicitud, teniendo en cuenta que esta actividad será beneficiosa tanto para los Administrativos y docentes, como para el investigador de este trabajo de investigación.



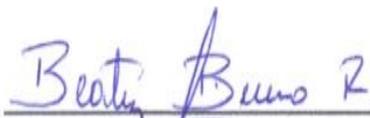
Lcda. Angelica Zambrano Murillo,
Autor de la Investigación

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "ITALIANA GARIBALDI"

KM 6.5 VIA A DAULE
PROSPERINA

Yo, Lic. Beatriz Bueno Rodríguez Directora de la escuela Italiana Garibaldi, doy mi consentimiento para realizar la aplicación de los instrumentos a Lcda. Angelica Zambrano Murillo, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, las cuales le servirán como prueba piloto en su Tesis de Maestría en Administración de la Educación .

Atentamente,



Señora Lic. Beatriz Bueno Rodríguez
Directora de la escuela Italiana Garibaldi



Anexo 06: Matriz de consistencia / operacionalización
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

AUTOR: ZAMBRANO MURILLO, Angélica

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Operacional	Diseño de Investigación
¿De qué manera el taller de liderazgo pedagógico mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018?	<p>General: Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar la calidad de servicio en docentes de la Unidad Educativa Los Andes – Guayas, antes de aplicar el taller de liderazgo pedagógico. Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la confiabilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018. Determinar en qué medida el</p>	<p>General: H₁. La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018 H₀. La aplicación del taller de liderazgo pedagógico no mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018</p> <p>Hipótesis específicas H₁ = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la confiabilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018. H₂= La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la seguridad en docentes de la Unidad Educativa Los</p>	<p>Variable 1: Taller de liderazgo pedagógico.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>V1: Taller de liderazgo pedagógico. Formula una cualidad o atributo de los docentes, considerando la transformación continua de las Instituciones en lo pedagógico, en el aprendizaje y en las relaciones interpersonales de los maestros, con el fin de mejorar la calidad educativa, se califica de la siguiente manera: Bueno (63-85) Regular (40-62) Malo (17-39)</p>	<p>Diseño pre experimental con un solo grupo con pre y post test, además es transversal, porque recolecta datos y se da en un solo momento y en un tiempo único.</p> <p>Así donde: G: O1 – X – O2 O1: Pre – test. X: Taller de liderazgo pedagógico. O2: Post – test.</p>

	<p>taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la seguridad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p> <p>Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la tangibilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p> <p>Determinar en qué medida el taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la capacidad de respuesta en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p> <p>.</p>	<p>Andes - Guayas- 2018.</p> <p>H₃ = La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la tangibilidad en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p> <p>H₄= La aplicación del taller de liderazgo pedagógico mejora significativamente la capacidad de respuesta en docentes de la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.</p>		<p>V2: Calidad de servicio: Se pueden clasificar de la siguiente manera:</p> <p>(1) Bueno</p> <p>(2) Regular</p> <p>(3) Malo</p>	
--	--	---	--	---	--

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE

TÍTULO: Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

AUTOR: ZAMBRANO MURILLO, Angélica

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de la información
Taller de liderazgo pedagógico	Establecimiento de metas y expectativas	1. Metas 2. Consenso 3. Promover logros	3 ítems	De intervalo	Docentes	Lista de cotejo para evaluar el taller sobre liderazgo pedagógico.
	Uso estratégico de los recursos	1. Propósitos con el personal 2. Propósitos con los materiales 3. Recursos económicos 4. Priorizar	4 ítems	De intervalo	Docentes	
	Planeamiento, coordinación y evaluación de la enseñanza y del currículo	1. Reflexiona sobre la enseñanza 2. Currículo 3. Observación 4. Monitorear	4 ítems	De intervalo	Docentes	
	Promoción y participación en el aprendizaje y desarrollo de los maestros	1. Involucramiento Liderazgo	1 ítem	De intervalo	Docentes	
	Garantía de un entorno ordenado y de apoyo	1. Enseñanza 2. Entorno ordenado y de apoyo 3. Normas claras 4. Respaldo	4 ítems	De intervalo	Docentes	

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE

TÍTULO: Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en la Unidad Educativa Los Andes - Guayas- 2018.

AUTOR: ZAMBRANO MURILLO, Angélica

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recojo de la información
Calidad de servicio	Confiabilidad	1. Cumplimiento 2. Capacidad de respuesta 3. Realizar bien el servicio la primera vez 4. Servicio en el tiempo prometido 5. No cometen errores	4 ítems	Ordinal	Docentes	Cuestionario sobre Calidad de servicio
	Seguridad	1. Comportamiento confiable 2. clientes seguros 3. Amabilidad 4. Conocimiento del servicio	4 ítems	Ordinal	Docentes	
	Tangibilidad	1. Equipo de Apariencia moderna 2. Instalaciones atractivas 3. Imagen de Colaboradores 4. Materiales Atractivos	4 ítems	Ordinal	Docentes	
	Capacidad de Respuesta	1. Comunicación de servicio 2. Rapidez de empleados 3. Empleados dispuestos a ayudar 4. Empleados disponibles a servir	3 ítems	Ordinal	Docentes	

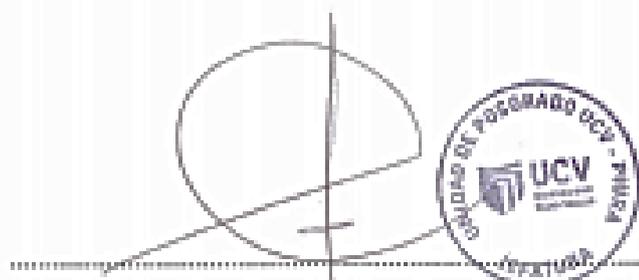
Acta de aprobación de originalidad de tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 00 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Yván Alexander Mendívez Espinoza, DTC de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada "Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa de Guayas – 2018" de la estudiante ZAMBRANO MURILLO, María Angélica, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% 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, 04 de marzo de 2020



DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA

DNI: 19188655

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

Porcentaje de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073627063&s=1&lang=es&o=1269207640

feedback studio | Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa de Guayas – 2018

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

Taller de liderazgo pedagógico en calidad de servicio en una Unidad Educativa de Guayas – 2018

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

AUTORA:
Br. ZAMBRANO MURILLO, María Angélica (ORCID: 0000-0002-6512-8043)

ASESOR:
Dr. MEDINA GONZALES, Ronald Henry (ORCID: 0000-0003-4665-7254)

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	20 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 7854 | Text-only Report | High Resolution | Activado

12:11
4/03/2020

Autorización 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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ZAMBRANO MURILLO, MARÍA ANGÉLICA

INFORME TITULADO:

"TALLER DE LIDERAZGO PEDAGÓGICO EN CALIDAD DE SERVICIO
EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAS - 2018"

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE ABRIL 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



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