



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA
EDUCACIÓN

Aplicación del taller creatividad docente para mejorar la Calidad de Servicio Institucional
en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

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

AUTOR:

Br. Jorge Enrique Carrera Cruz (ORCID: 0000-0002-4431-9959)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres que con su paciencia y consejos siempre me guiaron por el camino correcto para que cada paso que dé en la vida sea el indicado y de esta manera poder llegar al éxito que todo ser humano desea alcanzar.

El autor

Agradecimiento

A Dios que nunca me ha desamparado que con su amor y bondad ha puesto a mis pies todo lo maravilloso que hay en la vida, también por permitir que cometa errores y así fortalecer mis virtudes y capacidades, a mi esposa por el apoyo incondicional que me brinda cada día y a mi familia por ser motivación de superación.

El autor

Página del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00AM del día 10 DE DICIEMBRE DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: Aplicación del taller "Creatividad docente" para mejorar la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil, 2019, presentada/o por el /la bachiller CARRERA CRUZ, JORGE ENRIQUE

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

APROBADO UNANIMIDAD

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

Piura, 10 DE DICIEMBRE DE 2019

DR. VILLEGAS AGRAMONTE LÁZARO
PRESIDENTE

MG. GANZA UBILLUS LUCILA MARÍA
SECRETARIO

Dr. CÓRDOVA PINTADO MANUEL JESÚS
VOCAL



Declaratoria de Autenticidad

Yo, Lcdo. Jorge Enrique Carrera Cruz, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo - Piura, identificado con C.I 0914944269, con la tesis titulada "Aplicación de un taller "Creatividad Docente" para mejorar la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019".

Declaro bajo juramento:

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

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

Piura, mayo del 2019.


Lcdo. Jorge Enrique Carrera Cruz
C.I 0914944269



ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	30
2.1. Tipo y diseño de la investigación	30
2.2. Variables de la investigación	30
2.3. Población y Muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	33
2.5. Procedimiento	35
2.6. Métodos de Análisis de datos	36
2.7. Aspecto ético.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES.....	51
VI. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS.....	56
Anexo 1: Artículo científico	56
Anexo 2: Instrumento de la variable dependiente	65
Anexo 3: Validación de juicio de experto	67
Anexo 4: Constancia extendida a la Directora de la Escuela República Argentina para medir la calidad de servicio institucional mediante un cuestionario.....	79

Anexo 5: Autorización emitida por la Directora de la Escuela República Argentina.....	80
Anexo 6: Matriz operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio institucional.....	81
Anexo 7: Matriz de consistencia	82
Anexo 8: Confiabilidad y Base de datos de la variable Calidad de servicio institucional ..	84
Anexo 9: Base de datos antes de aplicar el taller de creatividad docente en la escuela República Argentina, Guayaquil – 2019 (Pres – Test)	85
Anexo 10: Ficha técnica	87
Anexo 11: Sesiones aplicadas en los talleres	88
Anexo 12: Acta de originalidad.....	100
Anexo 13: Acta de originalidad de Turnitin.....	101
Anexo 14: Autorización de publicación	102
Anexo 15: Autorización de la versión final.....	103

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de los docentes en la Escuela República Argentina.....	33
Tabla 2. Resultados de la evaluación en el estadístico Alpha de Cronbach.....	35
Tabla 3. Pre y Post Test sobre la Calidad de Servicio Institucional en los docentes de la Escuela República Argentina.....	37
Tabla 4. Dimensión: Entorno Social.....	38
Tabla 5. Dimensión: Imagen Institucional.....	39
Tabla 6. Dimensión: Compromiso Docente.....	40
Tabla 7. Prueba de hipótesis de la aplicación del post test y pre test del Taller “Creatividad docente” para la Calidad de Servicio Institucional.....	42
Tabla 8. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución del Entorno Social, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina.....	43
Tabla 9. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución de la Imagen Institucional, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina.....	44
Tabla 10. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución del Compromiso Docente, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina.....	45

Índice de figuras

Figura N° 1. Nivel de Pre y Post Test sobre la Calidad de Servicio Institucional en los docentes de la Escuela República Argentina.....	38
Figura N° 2. Nivel de Entorno Social.....	39
Figura N°3. Nivel de Imagen Institucional.....	40
Figura N° 4. Nivel de Compromiso Docente.....	41
Figura N° 5. Región de aceptación y rechazo de la. Ho.....	42
Figura N° 6. Región de aceptación y rechazo de la. Ho.....	43
Figura N° 7. Región de aceptación y rechazo de la. Ho.....	44
Figura N° 8. Región de aceptación y rechazo de la. Ho.....	46

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar en qué medida influye la aplicación del taller creatividad docente para mejorar la calidad del servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. Se aplicó un enfoque cuantitativo al tipo de investigación aplicada con un diseño experimental, con un único grupo y con evaluación pre y pos test. Se aplicó a una muestra de 20 docentes, que respondieron como cuestionarios a los instrumentos de evaluación.

La hipótesis afirmativa para este estudio fue: La aplicación del taller Creatividad docente, mejora significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. El marco teórico se estructuró de acuerdo con las teorías científico-humanistas para cada una de las variables. Cada variable con sus respectivas definiciones, teorías, principios y dimensiones que los respaldan.

Los resultados obtenidos indican que la influencia del taller creatividad docente es significativa porque contribuye a la mejora de la calidad de servicio institucional, registran que la prueba de ingreso pre test se ha derivado un cociente de 63,45% que muestra que los docentes alcanzan un nivel regular, en el pos-test, se demuestra que hay un incremento notable. En esta prueba escapatoria se ha logrado un cociente de 81,5% que muestra que los docentes presentan un nivel bueno en la calidad del Servicio Institucional. En consecuencia según la prueba T Student, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de indagación H_1 .

Palabras claves: Calidad de servicio institucional, docentes, creatividad

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of identifying to what extent the application of the teaching creativity workshop influences to improve the quality of the institutional service in the Argentine Republic School. A quantitative approach was applied to the type of applied research with an experimental design, with a single group and with pre and posttest evaluation. It was applied to a sample of 20 teachers, who responded as questionnaires to the evaluation instruments.

The affirmative hypothesis for this study was: The application of the Teaching Creativity workshop significantly improves the quality of the institutional service in the Republic Argentina, Guayaquil - 2019 school. The theoretical framework was structured according to the scientific-humanistic theories for each one of the variables. Each variable with its respective definitions, theories, principles and dimensions that support them.

The results obtained indicate that the influence of the teaching creativity workshop is significant because it contributes to the improvement of the quality of institutional service, they register that the pre-test entrance test has derived a quotient of 63.45% that shows that the teachers reach a Regular level, in the post-test, it is shown that there is a noticeable increase. In this escape test, a quotient of 81.5% has been achieved, which shows that teachers present a good level in the quality of the Institutional Service. Consequently, according to the Student T test, the null hypothesis H_0 is rejected and the hypothesis of H_1 inquiry is accepted.

Keywords: Quality of institutional service, teachers, creativity

I. INTRODUCCIÓN

Todos los maestros en el mundo actual de diversos niveles educativos no solo deben dominar temas, sino también poseer creatividad y la capacidad para impulsar en sus alumnos el aprendizaje de esos conocimientos, de esto depende una excelente calidad educativa.

En el continente asiático específicamente Japón ocupa un espacio relevante en el desarrollo de la excelencia y se basó en normas propias como la superioridad competitiva en relación a los bienes. En 1950, la JUSE crea el Galardón Nacional de Calidad de Japón y lo denominaron Deming por mérito al trabajo realizado sobre el tema, gracias al precursor en contenidos de la excelencia. Los orientales avanzaron en los conceptos de excelencia que estaban cimentados en esa época, dado que involucraron a su población en dicho tema.

Y de esta forma se originaron para 1963 los «grupos de excelencia» bajo la tutela del profesor Kaoru. A su vez los Orientales empezaron a implementar la administración de la excelencia totalmente terminada los años 60 y comienzo de los 70, en Norteamérica estos conceptos se retardaron en total incluso al período de los 80, usando hasta esa época teorías de refuerzo en la excelencia, a su vez, observancia de detalles. EL galardón referente a la excelencia en EEUU, llamado Malcon Baldrige considerado un excelente instrumento a fin de calcular la calidad en la función de dicha nación propia y se emplea en examinación y mejoramiento, accediéndole un alto valor al aspecto referente al cliente y para su agrado. (Senlle y Gutiérrez, 2005, p.8)

En el resumen de Búsqueda en la formación para Todos a nivel mundial 2005, da testimonio en los avances elaborados en dirección a el resultado de los 6 aspectos en la formación inclusiva, en el que estuvieron más de 150 delegados en el debate organizado a tratar sobre la Enseñanza organizado en el 2000 en Dakar (Senegal). En relación a esto, los resultados admiten que se gestiona lo mejor posible a fin de aumentar los dineros consignados a la formación, mejorar el ingreso de niños y niñas y aumentar la uniformidad entre hombres y mujeres. Sin Embargo, un estudio puntualizado de la información de a mostrar que en diversos lugares del planeta los educandos no obtienen un redito de la educación por el motivo de la calidad deficiente en los estatutos educativos, lo que a veces representa un bloqueo decisivo que impide a diferentes regiones lograr las metas en la Educación integral para Todos (UNESCO, 2004).

El Banco Interamericano de Desarrollo aborda temas relevantes para la El Grupo Estratégico ALC-UE como el desarrollo social, economía, pobreza, educación, esta última ha sido objeto de estudio que a través de su historia se han publicado 281 trabajos al respecto. Fue necesario filtrar aquellos materiales que aportaban conocimiento para comprender la postura del BID en torno a la calidad educativa y la calidad docente ya que es de suma importancia puesto que los maestros son quienes directamente proveen el servicio educativo mediante la interacción con el contexto... y son los mediadores entre (el conocimiento) y los estudiantes (Cabrol & Székely, 2012).

La excelencia de la formación es influenciada por diferentes aspectos y no comúnmente por casos únicos de causas y efectos, como: reforzamiento de los educadores, aptitud al elaborar los currículos formativo, modernización de los planes instructivos organizacionales, día único, establecimientos educativos, y diversos. La organización y la intervención, monitoreo e inspección, representan elementos de protección de la excelencia, influyen claramente en la calidad de la institucionalidad educativa.

A nivel nacional el portal educativo Educar Ecuador Segovia (2018) refiere que educar e instruir desde las mismas prácticas de enseñanza, y también las técnicas factibles de implementar, en un desarrollo que interceden, la organización y consideración del tiempo, liderato, proceso administrativo, manejo de herramientas y elementos, pensum y estrategias, capacidades del educador, mayor perspectiva, etc.

Según el Mineduc (2016), “Brindar una formación con aptitud y acta, que mejora los contextos escolares, la facilidad y la protección de la formación en las áreas de incidencia, y formar un esquema educativo que maneje las urgencias a nivel nacional”.

La Escuela República Argentina de la ciudad de Guayaquil busca un horizonte académico, al subsistir diversos sucesos problemáticos, en tal razón, el absolutismo no es propicio en relación al compañerismo entre trabajadores, la directiva y catedráticos. Señalados estos motivos en esta tesis, que va con el fin de prestar atención primeramente al valor de la calidad institucional y las correctivas que se puedan explotar para poder tener un mejor servicio administrativo, ciertas instituciones educativas imaginan sentirse comprometidos con el servicio educativo pero su responsabilidad existente va con la

característica señalada con el entorno de la institución, principalmente a partir de un aspecto técnico.

En diversas instituciones la excelencia representa solucionar los requerimientos de sus trabajadores, reglas que ellos mismos han señalado referente a la productividad. En este proyecto, tenemos una intención de fortalecer la calidad organizativa mediante talleres creativos. Sobre esta problemática existen diversos estudios realizados en los diferentes niveles educativos, alcanzando instituir proyectos y documentos previos que a su vez se relacionan con las variables a estudiar, en la que encontramos.

Suárez et al. (2015) refieren para su tesis experimental a cerca de la Calidad de la formación integral en organizaciones educativas a fin de alcanzar por el título de 4to nivel, de la Universidad de Bogotá Santo Tomás, cuyo propósito principal fue definir el nivel de las dimensiones a cerca de la calidad institucional desde de las tesis expuestas en los repositorios digitales (Dialnet, Doaj, E-revistas, Latindex, Rebiun, Recolecta, Redalyc y Scielo) de los anteriores 8 años, lo que representa que este proyecto es de clase no experimental correlacional expost-facto, usando metodologías y herramientas técnicas que emplean en la indagación de corte específica: la entrevista, grupo focal, encuesta, cuestionario y registro.

Los insumos documentales previo a la obtención de datos evidencian 80 artículos en donde se encuentran 3 proyectos en doctorado a cerca de la calidad educativa en Hispanoamérica posterior a los 8 años anteriores , datos que representan el propósito del análisis excelencia educativa, y así, corroborar el tema, interrogantes y enfoque de la indagación fundamentada, concluyendo, se profundizo en 3 dimensiones: excelencia educativa, administración de la función y estimación, de relación a los puntos teóricos más importantes, diferenciando alguna predisposición y contribución, para un punto de partida para futuras investigaciones.

Vásquez (2017) afirma en su análisis acerca Eficacia de la gestión formativa en el contexto del docente, en los Centros Educativo Fiscales requisito a fin de alcanzar el grado de Maestría Educativa en referencia a la Gestión Educativa, de la UNAP ubicada en Perú,

este análisis llevo el propósito general de determinar el grado de calidad de la gestión formativa en el contexto de su desarrollo.

Este proyecto investigativo es de escala descriptiva y el esquema no experimental; los estratos para el análisis fue de 16 establecimientos educativos, la herramienta de recolección de datos fue el cuestionario direccionado en los elementos siguientes: educandos, catedráticos y la directiva de los centros de estudios, concluyendo de forma general que el grado del servicio de la administración educativa, en referencia al sentido organizacional avale al desarrollo educativo, con labores grupales y la sociales, manejo de las directrices y fundamentos conjuntamente con herramientas a fin del aprendizaje; en el contexto de la adjudicación, en los centros educativos fiscales de colegio, estado Iquitos 2015, el 42,2 % es intermedio, el 30,4 % es aceptable y el 2,4 % deficiente.

Fernández (2017) nos indica en su proyecto para obtener el doctorado titulado Estudio de la gestión en la educación en Sevilla a cerca del enfoque de los pedagogos de nivel primario de la Universidad Española en Sevilla, en los objetivos del proyecto trato el análisis y evaluación de la calidad en un grupo de dimensiones en relación a la formación enfocado en los maestros que está reglamentado en el trabajo docente, a fin de crear respuestas de optimización que mejoren las deficiencias para obtener una óptima excelencia educativa, para este proyecto se hizo un análisis minucioso en lo referente a calidad, formulando la pregunta que labor realizan los maestros en todas las secciones, catedráticos y otros expertos en la formación.

Se empleó el método cuantitativo, observacional y en forma de encuesta, la herramienta de recolecta de datos se recurren a los cuestionarios y/o encuestas, para esta investigación se estimó una muestra 379 sujetos de una muestra de catedráticos de nivel primario de Andalucía de 25.741,219 estableciendo un grado de seguridad del 94% y un nivel de convicción del 6%.

Concluyendo, a partir de la mayoría de funcionarios sindicales y estatales se deberá tener la voluntad necesaria con el objetivo de la obtención de un programa de gestión orientado a la excelencia, cimentado en el marco de la paridad de circunstancias y la permanencia jurisdicción-normativa, en otras palabras, que no sienta transformaciones distribucionales

asiduamente y para realizar un alcance y la valoración de estos medios que interaccionan en el mismo régimen.

Martínez et al. (2016) afirman en el proyecto mencionado El desenvolvimiento pedagógico con la Calidad Educativa del artículo Ra Ximjai de la Universidad en Sinaloa plantea varios objetivos; aumentar la excelencia de la instrucción, y en relación a esto implantan perfeccionar las dimensiones de logro académicos con el fin de que los estudiantes y alumnas obtengan sapiencias, destrezas, capacidades, aptitudes que faciliten su proceso seguro en esta comunidad y normalizar la gestión Competitiva educativa en el nivel Básico y el nivel alto, y a su vez determinar las figuras o guías de esta gestión, y afirmar la claridad y entrega de acciones en la gestión Competitiva educativa.

Esta tesis fue tipo mixta, de forma ordenada comprensiva-correlacional; el primer escenario, a fin de, indagar la población en relación al tipo de cada elemento, lleva el enfoque cualitativo, lo que facilitó entenderla, a su vez en la siguiente etapa se recolectó información cuantitativa que fue expuesta tabulada estadísticamente, con la finalidad de contrarrestar cualquier hipótesis establecida. Primeramente se analizó el proceso en el ambiente institucional, teniendo como una población inclusiva 135 docentes y personal administrativo.

Con el fin de capturar datos cualitativos se efectuaron encuestas de fácil respuesta y con preguntas cortas y largas, además se efectuaron diversas entrevistas planeadas. La siguiente etapa, en la que se aplicó un corte cuantitativo, el bosquejo empleado fue no experimental, transaccional causal. Los estratos poblacionales a nombrar fue los docentes que laboran en el sector colegial, localizado Chihuahua, México la que está estructurada con 52 catedráticos, pero 30 conformaron la población inclusiva que tuvo la voluntad de colaborar.

Con el propósito de recolectar datos de integrantes se realizó grabaciones de video de un día de trabajo de los pedagogos, y a su vez de estudiar el Currículo elaborado por ellos, y las herramientas de evaluación que aplican a sus dirigidos, lo que fue estimado a través de una lista de cotejo elaborada para calcular el nivel de competencias. Determinando que la problemática que tiene algunas instituciones no es tan sencilla erradicar o eliminar por la razón que existen diferentes reglas, normas y estatutos que diferencian una de otra

institución, y también al mencionar únicamente las resultas cuantitativas que evidencian diversos establecimientos, o evidenciar solo con saber los puntos cualificales respecto a la investigación.

Se requiere que colaboren activamente los personajes del desarrollo pedagogo de enseñanza aprendizaje, en el que cada uno afronte su papel y lo asimile perfectamente: que los directivos iconos de su institución, y también su autoridad efectiva, encaminen a sus catedráticos a fin de, crear una cuadrilla que labore participativamente con el propósito de alcanzar la misma meta, y en base a esto se reconoce que hay conflicto en el interior del centro educativo para posteriormente esbozar un programa táctico para sanear estos sucesos, acarreado a estudiante, representante, colectividad, y distrito estatal en diversos grados.

Arroba (2016) refiere en su trabajo de titulación cuyo tema es “La incidencia del rol académico en la excelencia educativa inicial y primero de básica de Escolapio Victoria Valverde Riofrio del estado Metropolitano de Quito ubicada en la Parroquia La Dolorosa en el periodo lectivo 2016-2017”, de la Universidad San Francisco de Quito previa a la preparación del Pregrado de Licenciatura en Ciencias Educativas con Referencia maestra de Párvulo.

El actual proyecto investigativo contempla un fondo muy destacado en relación al ejercicio del maestro en sus asignaturas dado que él se encarga de fomentar los fundamentos académicos necesarios en relación a los próximos ciclos académicos de los próximos retoños, siendo estos los principales actores en la educación al instante de mencionar de la excelencia formativa que ofrece los establecimientos. El mayor propósito es mostrar de qué forma influye el redito educativo en la excelencia de la educación de categoría básica.

Este trabajo de investigación utilizó una metodología Cualitativa y Cuantitativa con una modalidad documental e in situ a nivel descriptivo los estratos de indagación fueron de 60 representantes 3 maestros y 1 director. Se llegó a la conclusión, de la gran influencia que contiene la labor del maestro en la excelencia educativa que se brinda a los niños de inicial y primero de básica con el fin de lograr buscar estrategias a fin de potenciar la excelencia educativa en dicho establecimiento.

Espinoza (2016) nos indica en su ponencia que se analiza el valor de la función en relación con los instrumentos a fin de optimizar la excelencia de los establecimientos educativos de nivel superior. Se cotejan, a su vez, los números de las estimaciones efectuadas en instituciones superiores del estado, fisco misionales y copatrocinadas del país en 2 instante en el que se alcanza respuestas del avance de diversos establecimientos a través de los desarrollos ejecutados hasta alcanzar la mejor calidad y la perfeccionamiento en las dimensiones evaluadas, los métodos aplicados por los órganos controladores de la formación en el país van direccionados a una estimación de corte cuali-cuantitativa.

Mientras que, el esquema de estimación de ejercicio organizacional de los establecimientos de Educación Superior que fundo el CONAE, concluyo las posteriores recomendaciones de su investigación: instituto, educandos, ambiente, indagación y función; individualmente con una puntuación relacional y de igual modo se sub-clasifican a juicios propios alcanzando las 5 categorías, lleva como propósito optimizar la superioridad para alcanzar el perfeccionamiento académico de los centros educativos Superiores, desde la noción que, a partir de la gestión humana preparada, es la mejor forma de eliminar el subdesarrollo, y más aun sabiendo que el estado hoy en día capitaliza la mayoría de sus activos de la recaudación petrolera.

Concluyendo que la tesis, se detectó que en el interior de las valoraciones que se efectuaron a los Institutos de Educación Superior, se descuida los cálculos que emplean en las universidades para ejercer sus funciones. En otras palabras, calcular el valor de la redistribución de los fondos enviados por el estado a fin de crear respuestas universitarias.

Plúas & Ramos (2017) indican en la investigación previo a obtener el Diploma de Licenciados en Mercadotecnia y Publicidad, trabajo titulado “La Difusión de las Actividades Escolares en la administración de la excelencia de las IE”, de la Universidad de Santiago de Guayaquil. Teniendo como propósito principal: la creación de una campaña publicitaria donde del claustro educativo proyecte a través de la gestión administrativa el proceso y maduración del centro educativo, este proceso investigativo se utilizará el esquema de corte cuantitativa y cualitativa, como instrumentos de evaluación y recolección de datos e información los métodos son los siguientes:

La observación, encuesta y entrevista, concluyendo, se determina que la inserción de los métodos de comunicación ha formado parte del desarrollo de la sociedad como tal y seguirá siendo ese pilar fundamental que se necesita para los avances y desarrollo de nuevos conocimientos y en la expiación de dicha información hacia nuevos interesados en el aprendizaje.

Salas & Lucín (2013) refieren en la investigación previo al alcance del Certificado de Master para la Administración De Empresas Con Remembranza En Mercadeo, para su proyecto con título "examinación de la excelencia del ejercicio educativo a fin de establecer la categoría del abandono estudiantil en un Centro Educativo", de la Universidad Politécnica Salesiana. Llevando el propósito de: justipreciar la calidad del servicio de la Unidad Educativa Valdivia y el resultado o influencia de la función educativa realizada.

Para formular este examen se creó un estudio de sensibilidad de la colectividad, dirigido a la ejecución direccional, esto nos llevó a un enfoque cuantitativo, manejando el método inductivo y deductivo, se utilizó estratos inclusivos de 202 estudiantes, herramientas para recopilar datos tales fueron: encuesta, in situ, entrevista, cuestionario sumado a tarjetas de entrevistas y finalmente se empleó la estadística descriptiva a fin de estudiar los resultados, fruto de la tabulación de datos que se aplicó a estudiantes, catedráticos y representantes.

De tal forma que, la determinación final que se observa es que la competencia la que coteja el Centro Educativo Oficial Pedro Salas da una mayor gestión en relación a la estructura física en áreas lúdicas. Con el tiempo el establecimiento provee el requerimiento de aumentar su estructura física para acciones deportivas, para lo cual se está laborando en un plan de edificación de los espacios lúdicos, obteniendo los recursos económicos que serán destinados a colocar, un mejor centro de estudios y brindar una excelente función académica.

La excelencia en la función institucional es un punto de los más esperados en atender. Tal vez por los entes implicados, y los nexos comunes que llevan. Y también, la formación es una de las funciones que en Ecuador tiene la sensación más tradicionalista, o en el que la modernidad se dificulta su acceso y esto conlleva a ejercicios administrativos obsoletos o ambiguos.

La calidad de los servicios de educación, normalmente planteada como un problema de protección al consumidor, también puede tener consecuencias de índole económica o social, (...) los financiamientos parciales de los servicios educativos para los estudiantes en las naciones periféricas constituyen una forma de asistencia para el desarrollo con mayores niveles de pobreza, donde el problema principal de acceso a la educación es la mala distribución de la riqueza. (Didou y Mendoza, 2005, pp.135-137)

Seijas (2002) afirma: La superioridad de las funciones prestadas en los establecimientos educativos se logra evaluar esencialmente mediante las respuestas académicas encontradas por sus estudiantes, concluyendo no se puede descuidar las consecuencias positivas que la formación académica hace en los sujetos y en el terreno positivo y comunitario. (p.15)

Deming (1989) refiere a la calidad o excelencia en interpretar los requerimientos futuros de los entes en particularidades cualificales; de esta forma un elemento es bosquejado y elaborado con el propósito de dar agrado por un rubro significativo para el usuario final; la calidad suele definirse únicamente en palabras del cliente.

La excelencia de servicio institucional suele deducirse como la que facilita el control de conocimientos subestimados que se expresan en el sentido de pertenencia de un arte científico o literario, la que evoluciona la mejor actitud a fin de, crear capitales o transformar al individuo en un medio idóneo en relación a colaborar con el sistema de producción; el que lleva un total sentido de opinión sin sesgo y mejora la empatía con el propósito de evolucionar un contexto actual transmitido por el emporio que satisface o pocos,... (Lafourcade, 1988).

La excelencia de servicio institucional es la que contempla a niños y adultos en la asimilación de nuevas nociones, aptitudes, habilidades y voluntad propia con el propósito de moldearlos para el camino de su vida. Esta acepción de excelencia lleva el régimen enlazada con el total de educandos que se deberán ingresar al medio formativo, es decir, el reconocimiento de excelencia está relacionado con la responsabilidad docente,... (OCDE, 1990).

“La calidez de la formación académica representa una utilidad válida la que estribará principalmente de lo sucedido en la institución, de la organización y procesas de los centros educativos” (Cano, 1998, p.95).

Unesco (2010) afirma: “La superioridad en la educación va ligada por aspectos tales como el sitio y el ambiente propicio del nacimiento de su uno de sus integrantes, su sexo, la situación económica de sus representantes, la lengua que se comunica y su etnia”.

Arroyo (2001) nos dice: En tal razón, una estructura educativa brindara una gestión educativa con excelencia en el momento que las interrogantes para aprender, a responder los adelantos investigativos de esta época, cumplan completa e integralmente los requerimientos de los sujetos en sus casos particulares individuales y grupales, moldeándose a la situación social económica, política del escenario. (p.44)

Niveles de Excelencia en los establecimientos educativos se define a los elementos que, correlacionados con el objetivo o la misión conseguida, con la observación a cerca del mismo y los pasos de elaboración, facilitan señalar la escala en la que dicha institución logra niveles de calidad en función a sus evaluaciones. (Gento, 2002, p.254)

Estos identificadores institucionales que definen la gestión de aptitud de un establecimiento educativo se detallan a continuación: espacio de elementos individuales y recursos; diseño del plan estratégico; administración de medios; plan educativo; y autoridad pedagógica (Gento, Gestión y supervisión de centros educativos, 1998)

Didou y Mendoza (2005) concluye:

¿Por qué razón la competencia de mercado podría tener consecuencias negativas a fin a la excelencia de gestión educativa? Porque la información asimétrica entre el proveedor y el consumidor puede llevar a una mala selección, debido a que naturalmente, el cuerpo docente cuenta con mayor averiguación a cerca de la excelencia de la formación de los alumnos. (p.133)

Protección de la excelencia Se la conoce como la acción metodológica y argumentada que estima que los elementos-desarrollos-gestiones se forman de una manera suministrada

y en relación a las directrices, reglas e instrucciones adaptables. La excelencia toma un giro más universal en dirección al dominio del aparato productivo. (Pérez, 2014a, p.32)

Gestión de la calidad, Aunque parezca un teorema difícil a explicar, es natural que posee diversos compendios imparciales. La mayoría de personas conoce la vestimenta original o un excelente chocolate. Cualquiera aprecia una función de excelencia. Por tanto, aunque la calidad está basada en la percepción de cada usuario, presenta algunos elementos objetivos. (...) al ser la excelencia un discernimiento del ser humano, nuestros accionares deben estar planteados de manera que, asimismo ser el verdadero, origine una inmejorable sensación de los beneficiarios. Los avances que se da para llegar al propósito que es la función de excelencia, que se establece en el corte técnico a fin de encontrar los contextos que la institución ha de alcanzar en relación a complacer los requerimientos de todos los individuos contemplados en este proceso. (Ministerio de Educación y Ciencias, 2005).

Auditoria de calidad es la que establece la examinación seria del criterio en relación a los lineamientos actuales comúnmente rutinas laborales. Se emplea a fin de corroborar el manejo de las estructuras de manejo y a la vez su eficiencia para alcanzar los propósitos esquematizados. (Pérez, 1994b, p.32)

El servicio

Vértice (2008) manifiesta al servicio como el grupo de funciones determinadas en dirección al consumidor que está a la expectativa, y también de los elementos a beneficiarse o del ejercicio simple como resultado del encargo, el perfil y la seriedad que representa.

La excelencia del servicio, es fundamental a fin de, potenciar las bondades que el usuario final anhela en sus deseos, más bien que se ha transformado en elementos competitivos básicos y elementales en los diversos ámbitos en la que la función lleva una importancia primordial. (Vértice, 2008, p.10)

La educación como gestión, la función educativa atrae las acciones subjetivas ejecutadas a que los individuos anexas activamente sapiencias y destrezas hábiles a fin de obtener su superación individual. Asimismo, debemos recordar que gestión educativa es tomada como la más pura de las funciones, una vez expuestas sus particularidades de intangible,

conjuntamente entre creación y gasto, igualdad del tributo y vencimiento con el transcurrir. (Manes, 2014, pp.49-50)

Beneficiario de una función educativa, representa al que se favorece verdaderamente de las acciones de la institución, los que figuran como el estudiante y el entorno, (...) se le llama servicio de educación al alineamiento que se le da al estudiante, explícitamente los tópicos y destrezas que lo benefician en su evolución individual y también funciones adicionales que resultan necesarias (Ministerio de Educación y Ciencias, 2004).

Ambiente Social, El ambiente socio social de un sujeto, a su vez es denominado marco social o entorno social, y representa la siembra en la que el estudiante fue formado y convive, y enmarca los individuos u organismo en las que se relaciona de manera constante (Elizabeth Barnett & Michele Casper, 2001).

El entorno social y los medios de comunicación son un fuerte condicionante del tiempo libre de los niños. Así, las experiencias de ocio vinculadas a la edad se ven incrementadas o reducidas dependiendo del entorno social en el que los niños se desenvuelven. Si el entorno social (barrio, localidad, vecinos, escuela, amigos, familia...) tienen múltiples opciones, recursos y estructuras de ocio los niños presentes en este contexto tendrán más posibilidades de disfrutar de ello que aquellos niños cuyo entorno social es más limitado en cuanto a ofertas de ocio. (Santos, 2017, p.44)

El entorno social influye de manera decisiva en las medidas de inteligencia, y destacan como posibles causas del no ejercicio intelectual la escasez de motivaciones e incentivos hacia el ejercicio de los factores de inteligencia. Piaget ya señaló mucho antes que una parte de la inteligencia queda sin desarrollar si falta el contacto con otros (Quiralte et al., 1980, pp.41-42)

Al principio, el entorno social es la familia y después es la escuela, en la que el infante esta en más tiempo con compañía de sus colegas. Al inicio el niño tiene la imagen de él mismo en relación con su familia: él es el hijo de..., o el hermano de..., o el menor o el mayor de la familia. (...) El entorno social también es el lugar donde vivimos y los vecinos que tenemos, (...) el entorno social está conformado por los medios de información que,

gracias a los avances de la tecnología, es cada vez más central en la vida moderna (Escamilla, 2004).

La escuela y su entorno Maldonado (2016) nos dice: los ambientes de educación que la sociedad forma y recoge a personas preparadas o no preparadas deberán acceder a el aprendizaje común, también la relación entre compañeros, por otra parte, el aprendizaje colaborativo, la siembra de la individualidad, la labor de la comunicación y el temple individual a fin de mejorar los problemas que talvez se muestren en el trayecto de su existencia. (p.12)

Las relaciones con el entorno

Svarzman et al. (1996) refiere que toda institución social, toda la escuela, establece particulares modos de relación con otras instituciones del entorno. Dichas relaciones están condicionadas, por ejemplo, por cómo se conciben las funciones que la institución ha de cumplir y que rol desempeñara respecto del entorno inmediato. (...) Seguramente, podemos reconocer escuelas que mantienen relaciones asiduas y mutuamente enriquecedoras con otras instituciones del entorno. Otras, en cambio, por diversos motivos, limitan fuertemente los intercambios (por temor a ser invadidos, a perder la identidad, a no poder poner límites claros).

Condiciones socioeconómicas análisis expuestos han dado como resultado que los causales socioeconómicos son los causantes primordiales que influyen en el aprovechamiento educativo. Las medidas económicas provocadas por los gobernantes que en el mando están y significan la mejora en los niveles de deserción laboral, eliminación de ayuda del estado; lo que acarrea consigo la disminución en el aporte de las familias a la formación de sus representados, medio elementos mínimos, salud desmejorada (no escucha) abuso, robo, traumas; particularidades que se apegan a los infantes por la razón de no completar sus requerimientos en el desarrollo de educación inicial. (Jama y Cornejo, 2016, pp.102-117)

Calero et al. (2017) nos dice que: “los desvalores socioeconómicos mostrados en la estructura educativa determinan la clase de ingreso de trabajo de los estudiantes, y más bien complican los nexos establecidos entre grados sociales y culturales mínimos” (p.180).

Los desniveles sociales y económicos muestran en la estructura educativa que influyen a cerca de la clase de personas que logran obtener un empleo en especial los jóvenes, y a su vez complican las situaciones relacionadas a las categorías sociales y económicas establecidas de nivel bajo. El desarrollo de separación de los lugares con menor favor va en aumento y repercute en los estándares educativos creando escasas chances a fin de optimizar la calidad de vida (...) una civilización que desea eliminar las brechas sociales de mejor forma, deberá luchar por los procesos pedagógicos formativos sin importar las condiciones sociales y económicas de los estudiantes. (Jorge Calero, 2007).

Identidad institucional es una interpretación del público que representa a la institución, lo que expone la identidad es el resultado de la administración del internet sumado a comunicaciones y de la imagen corporativa que representa. No es una definición propia de la institución. La identidad institucional representa más que una simple observación, dado que involucra el total del organismo dentro de la institución. (La Influencia de la identidad Institucional en el IICA, s.f., p.9)

Componente de la identidad organizacional “La imagen institucional se conforma por 3 componentes: El objetivo organizacional (EOO) – La equivalencia organizacional (EO) – Las Cualidades organizacionales (CO)” (La Influencia de la identidad Institucional en el IICA, s.f., p.9)

La misión organizacional (MO) Nosnik y Nosnik Ostrowiak (2005) afirman: “representa la proposición de mejoramiento que ofrece un establecimiento a la comunidad a través de sus funciones y gestiones, dicho de otra forma, el porqué de un plan organizativo a fin de destacar en la sociedad, especializado en su actividad o propósito” (p.49).

La identidad organizacional (IO) no necesariamente es la misma que pueda aplicarse a divisiones o unidades de negocio. En grandes empresas, conglomerados, organizaciones, instituciones con múltiples líneas de negocios, productos y servicios. (...) Es decir, que

necesitamos crear niveles de identidad referidos específicamente al negocio, producto, tecnología en cuestión (Krupatini, 2011).

Los valores organizacionales (VO) se define a las bases, objetivos, reglas comunes en el interior de una civilización que posee un sentido personal, en el campo laboral los valores señalan la dirección de sus elementos que se deben a institución que vigilan o están al tanto como por notar, la libre expresión, fidelidad, compostura, obediencia a normas. Los valores comprenden el principio para establecer reflexiones acerca del bien o del mal dado que están definidos por normas morales heterónomas o autónomas. (Gámez, Soria, & López, 2016, p.150)

Creación de una identidad organizacional (II) necesita 2 herramientas principales: - Desempeño y Difusión. (...) No es suficiente con ser una excelente organización, toca evidenciarlo. La creación de una identidad organizacional cerca al modelo ideal conlleva un estudio autocrítico en todos sus ámbitos hasta alcanzar una optimización continua. (La Influencia de la identidad Institucional en el IICA, s.f.)

Identidad Es la agrupación de opiniones, nociones y sensaciones que los individuos perciben un elemento, sujeto y organización. Crear una identidad organizacional y educativa efectiva no es nada fácil, pero más complejo aun es sostenerla por temporadas o ciclos, docentes de un colegio pueden mostrarse a gusto con una identidad, pero no podrán saber de qué se compone sus características ciertamente estimadas mientras no se efectuó un análisis serio de ella y de las sensaciones a que da a particulares. (...) La identidad de un establecimiento se expone desde el reflejo de sus características (por mencionar, la excelencia de la gestión educativa) y su puntaje mediante particularidades (por notar, eficiente – no eficiente – poco eficiente) (Manes, Marketing para establecimiento educativos: Guía para planificar la captación y retención de estudiantes, 2014).

La identidad institucional se la define como una presencia o presentación especulativa que se manifiesta en cada sujeto individualmente, conformada por un grupo de particularidades en referencia a la institución; y cada elementos suele cambiar, hasta lograr mejorar la identidad continuamente a través del paso del tiempo (Pintado & Sánchez, 2013).

La identidad es una concepción subjetiva que va relacionada al sentido visual de los individuos y en contraste la identidad organizativa no puede ser real y definitiva. Por esta razón es el criterio que se muestra en base a respuestas de los sujetos y no la realidad real y definitiva (Matilla, CONCEPTOS FUNDAMENTALES EN LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS, 2018).

La identidad en la enseñanza, la educación en el comienzo como punto de formación es y será un sitio de creación de sentidos y resultados por este motivo una de las responsabilidades del ámbito formativo es conocer cómo entender y descifrar a sus educandos y sus diferentes posiciones sociales en el sentido de la información transmitida a través de los docentes y como formar estos sentidos y resultados mediante los diversos recursos. (Sánchez, 2009, p.198)

Conducta institucional enmarca a todo lo que tenga relación con los individuos en el ambiente institucional, a partir de su mejor manejo hasta el grado primario, los individuos operando solos o conjuntamente, el ser a partir de su enfoque hasta el sujeto en el papel de líder o ejecutivo, los inconvenientes y aprietos y los ambientes excelentes de desarrollo y progreso. (...) ¿Por qué estudiar el comportamiento organizacional? Por algunos conflictos propios de diferentes instituciones, por esta razón su análisis y empatía beneficia a entender y comprender como influye la información y de qué manera se relacionan las personas entre sí. (Alles, 2013, p.19)

Robbins (1998) afirma: “La Conducta Institucional (CI) es el análisis metódico de las acciones y las cualidades que el individuo evidencia en las instituciones. (...) la conducta institucional a su vez se inclina por el bienestar laboral, que es una característica propia” (p.4).

Robbins (2004) concluye que la: “Conducta Institucional (CI) es un terreno para el análisis para el investigador, que expone la marca que sujetos, conjuntos y esquemas llevan la guía en el interior de las instituciones, con el propósito de emplear estas sapiencias para mejorar la eficacia de dichas instituciones” (p.9).

Objetivos de la conducta institucional entre los objetivos tenemos: evidenciar; es la cualidad en la que se manejan los individuos, entender; por qué los sujetos se caracterizan como lo que son, vaticinar; el comportamiento futuro de los docentes y fiscalizar; por lo menos en parte las acciones laborales (Amorós, 2007).

Ambiente sociocultural y socioeconómico de los centros académicos la colocación de las cifras de los centros educativos favorece el lugar de ordenamiento que dan balances injustos. Las cifras de un establecimiento es el reflejo de su estructura y función y más aún del ambiente socioeconómico y cultural de sus estudiantes y su espacio, (...) la atribución de las instituciones educativas a ser tomadas en cuenta con equidad se basa en que estén en constante consideración las situaciones socio – económicas – culturales a fin de cultivar los resultados en el ámbito formativos (Ministerio de Educación, Participación educativa, 2015).

El deber del docente va cerrado en el interior de un contexto de políticas educativas, ideológicas y de mando, en diversas reglas definidas. Los catedráticos, en cuanto a su responsabilidad confluyen con el criterio de los representantes, puntualmente a cerca de la jordana clase, en otras palabras, se refieren al cumplimiento de los horarios de trabajo. (Cachimuel, 2005, p.107)

El compromiso pedagógico va enfocado por un grupo de correlaciones e interacciones, (...) suelen sumarse 3 clases de causas: los coligados al catedrático, los agrupados entre compañeros clase, y los relacionados al ambiente, entre las causas asociadas al profesor consta su preparación técnica, su estado de salud, su inspiración y responsabilidad con el encargo(Montenegro, 2003).

Estrategia didáctica son la combinación de instrumentos y métodos con los que tiene el docente, el estudiante de diversas edades y grado académicos, (...) estas se señalan a su vez con un grupo de acciones que accede al docente aumentar su catálogo de métodos cognitivos. Comprende, la agrupación de elementos, medios, metodologías, y estrategias que forman un ambiente idóneo para la formación activa, horizontal, para la vida, aplicado a la realidad nacional de los jóvenes (Hernández, Mediación en el aula. Recursos, estrategias y técnicas didácticos, 2017).

La didáctica se encarga de encontrar el saber pertinente en relación a la comprensión del accionar pedagógico y de la creación de maneras ideales de asimilación de forma que el desarrollo pedagógico de la enseñanza y aprendizaje se efectúe de tal manera que sea factible la dispersión del conocimiento a la mayor cantidad de individuos posibles (Vera, 1987).

Estrategia

Castro (2005) indica: Que la estrategia implica una decisión, una puesta en acción de unas intenciones particulares. El hecho de que use al azar a su favor no quiere decir que en la estrategia no haya ningún tipo de planeación, lo que se quiere decir es que no se puede planear ni prever todo lo que va a ocurrir. (p.33)

Taller “Creatividad docente”

¿Cuándo y cómo ayudar al desarrollo de la creatividad en el taller? No existe receta ni fórmulas exactas, ya que cada taller tiene su especificidad según los objetivos y temas, según el tipo de alumnos o participantes, según lugar o espacio en que se realice y el más importante, según el docente o agente educativo que lo oriente. (Maya, 2007)

La creatividad ha sido y es sujeto de análisis de diversas contiendas, los psicólogos psicoanalíticos relacionan la creatividad con bases de desarrollo del ideologías humanas, con el accionar lúdico los análisis psico-analógico a cerca de la invención manifiestan que surge del subconsciente, lugar medio entre inconsecuente y consecuente y señalan el valor creativo, y sin esto no es exequible al proceso cognoscitivo. (Bernabeu & Goldstein, Creatividad y aprendizaje: El juego como herramienta pedagógica., 2015)

La originalidad consiste en mostrar nociones diferentes y renovadas, no se necesita que beneficien a la población, no obstante, termina siendo una ayuda, pero si debe ayudar al individuo que posee este talento innato. (...) La originalidad no solo consiste en tener ideas originales y dar rienda suelta a la imaginación, sino que también requiere pulir, evaluar y concretar lo que está creando. Asimismo, trata sobre el pensamiento original en canto a lo individual y es necesario valorar si la obra en curso está cobrando la forma correcta y merece la pena, al menos ara su autor. La creatividad no está reñida con la disciplina y el control. Al

contrario, independientemente del ámbito en el que se desarrolla, precisa que uno tenga sólidos conocimientos objetivos y un alto grado de dominio práctico.

Cultivarla es uno de los retos más interesantes para cualquier profesor (Robinson, 2015). Naturaleza de la creatividad en semejanza con los resultados que muestra es la que levanta o incita un elevado interés entre profesionales y amateurs. En el momento que se expone un artículo científico, en el instante que se traslada de un conjunto privado de profesionales o club al mundo externo, se forma un giro total en una estructura cognitiva de razonamiento lógico, técnico y propio del razonamiento total a un pensamiento civil. Este suceso evolutivo se ha mostrado anteriormente mediante un complicado desarrollo de interpretación y de composición. En otras palabras, toda idea nueva puntual es comúnmente un desarrollo de interpretación que lo trasgrede en normal, propio de un ciclo y de una sociedad. (Ricarte, 1998, p.41)

Importancia de la creatividad en el docente

Hoy en día no es suficiente enseñar de forma expresiva, más bien se debe implementar la originalidad a fin de, hallar diversas maneras que el estudiante recepte y comprenda al mismo tiempo que despierte su deseo por la asignatura, la creatividad es fundamental del entorno educativo, dado que funciona como aparato para crear ideas de como incentivar a los estudiantes y con el objetivo de que la clase no termine repetitiva para el estudiante. (Aldape, Desarrollo de las competencias del docente: Demanda de la aldea global siglo XXI., 2018).

El pensamiento creativo se lo entiende por la adherencia de sapiencias en un modo especial de encuentro cognoscitivo que muestra peculiaridades de singularidad, amabilidad, docilidad y naturalidad, y trabajan como habilidad o instrumento cognitivo en la concepción, elaboración y/o solución de momentos problemáticos en el marco de la enseñanza, proporcionando espacio a la retención de conocimientos. (Carabús et al., 2018, p.125)

La creatividad docente si bien es cierta es una cualidad que los educadores poseen Torrance (1965) describió: “El ingenio es un desarrollo que transforma al individuo en sensitivo a conflictos, carencias, espacio o lagunas en el saber y lo obliga dicha circunstancia a señalar inconvenientes, investigar salidas, hacer hipótesis o formular ideas nuevas, afirmar

y reafirmar estas suposición, y cambiarlas si se requiere adicionalmente expresar las conclusiones” (Gómez & de Córdoba, Flexibilidad mental, 2018).

Factores que inciden mayormente en la creatividad hay 3 aspectos: primeramente, se basa en experiencias anteriores lo que sucedió con anterioridad lleva un resultado significativo en el dictamen de lograr ser original en el día a día, (...) el siguiente aspecto evidencia la creatividad en el contexto presente, ¿Existe un grupo de provocaciones a formar nuevas nociones en el ambiente laboral? ¿Las personas se carcajean en grupo y se envuelven en la disputa de nociones o las ideas son mofadas y refutadas?; (...) y el último aspecto que señala la originalidad es la autoestima, ¿te sientes un tipo creativo? ¿No te observas creativo o sí? Diversos análisis señalan que el 95% de los individuos muestran rasgos potenciales con el propósito de interactuar o desenvolverse en momentos que se requiera la creatividad (Tracy, 2016).

Crear en la educación A pesar de que en la historia de la educación nos encontramos con numerosas voces que destacaron la importancia del accionar creativo en el desarrollo científico, psicológico, cultural y civil de los jóvenes, solo recién en estas décadas la idea comenzó a ser elemento de las estructuras y los métodos pedagógicos, especialmente con la aparición de la corriente de la escuela nueva que buscaba cambiar un método tradicional ortodoxo, memorístico, mecánico con un estudiante pasivo y un docente como un solo líder de un desarrollo que limitaba el libre pensar, actuar y cerraba posibilidades para crear. (Cerde, 2000, p.155)

La creatividad escolar como medio Ciencia (1981) nos indica: Los métodos y técnicas docentes creativos constituyen los medios más seguros y eficaces para llevar a cabo una educación creativa e innovadora de calidad, es decir, una educación de hoy para el futuro mediante métodos de vanguardia, una educación que promueve con certeza constatable el desarrollo integral y total de todas las capacidades del niño, de su maduración como persona libre y autónoma, inteligente y consciente, como ser afectivo, solidario y responsable. (p.243)

Didáctica según Calderón (2014) nos dice: “una gran parte de pedagogos coinciden en que las metodologías educativas es el eje central de la labor docente. Indaga una parte

especial de la pedagogía, las reglas del desarrollo individual de la formación y la enseñanza en el aula.” (p.75).

Cano (2004) refiere que es necesario prestar una atención especial a la didáctica como oficio especializado en los centros educativos para que el docente adquiriera habilidades que permitan generar ambientes de aprendizaje con el fin de utilizar medios y recursos eficaces que garanticen ejercitarse a pensar, ejercitarse a criticar y analizar, ejercitarse a crear y recrear, aprender a aprehender; esto es, que el docente sea un mediador efectivo en el sujeto del saber y el individuo que se instruye; que logre entre ambos una relación dialógica intencionada, pensada, consciente de la incidencia que tiene en la vida del estudiante, no sólo el saber que se aprehende, sino él mismo como dinamizador del proceso. (...) En esta relación hay encuentro, hay convergencia, no sólo de los temas disciplinares, sino también del asunto pedagógico.

La didáctica como ciencia de la educación tiene la noción de enseñar etimológica e históricamente, la palabra griega del que nace su origen, del vocablo <<didaskhein>>, que resulta de aprender, formar y exponer, se conceptualiza concretamente en la labor que pone en nexo al que aprende, el objetivo de la pedagogía es el aprendizaje sistemático, el cual consta del conocimiento organizado y el propósito final es la formación integral del estudiante (Carrasco J. , Una didáctica para hoy: Cómo enseñar mejor., 2015).

Planeamiento didáctico discutido indica a la labor que el maestro, estudio, razona, expone, y da vía a las metodologías escogidas con el propósito de implementarlas en el salón clase; y también esta labor deberá tener un análisis previo del maestro en relación de las expectativas de aprendizaje de sus estudiantes y la manera de evaluarse lo expuesto con anterioridad. (...) para favorecer el aprendizaje de los estudiantes el pedagogo esquematizara su accionar desde: el marco interno y exterior en el cual se muestra su labor, las particularidades de sus educandos y las herramientas a aplicar (Ruiz & Guzmán, 2017).

Utilización de la tecnología al integrar las TIC en la instrucción se forma un giro en el papel del educador, cambiando el rol de profesional y receptor de conocimientos a facilitador, intermediario, para este nuevo papel de mayor relevancia en la aplicación de ambientes favorables a la enseñanza y la competencia del pedagogo a fin de bosquejar y

ejecutar nuevas herramientas acoplada a los requerimientos individuales de sus estudiantes, desde la facilidad que oferta la tecnología (Gargallo et al., 2013).

Consideramos que las herramientas tecnológicas en la educación es la ejecución metódica de ciencias científicas y tecnológicas a la resolución de conflictos educativos (...), la palabra tecnología en la formación se usa solo cuando se hace referencia a equipos y máquinas que pueden utilizarse para la enseñanza, como: proyectores, grabadoras, computadoras, etc. (Domínguez, 1987).

Técnicas internacionales en la formación y manejo de TIC, la revolución de los esquemas y contextos de operación en la sociedad actual y global sobresalen los conflictos de la instrucción, continuando con enormes propósitos principalmente en el contexto de países europeo. Estos conflictos empiezan a despertar muchas técnicas e inventivas con el propósito de solucionar los más conocidos aspectos negativos que son: la inequidad social, y la incomunicación para la formación, lagunas informáticas y de conocimientos, adherencia y respeto por la enseñanza de toda persona. (González, 2016)

Dominio de las TIC en el transcurrir pedagógico de la enseñanza y aprendizaje es mayormente debatido en diversos congresos de educación en los que se estudió los dictámenes a escoger con el propósito de una idónea ejecución en diferentes instantes del desarrollo de enseñanza y aprendizaje. Existen 2 aspectos particularidades de implementación de las TIC y estos son clásica y por descubrimiento.

En las metodologías más activas y participativas en el interior del marco constructivista, dado que el estudiante es el eje central de acción mientras que el docente es el guía facilitador de sus tópicos. (...) El manejo de las TIC en un perfil constructivista facilita aprendizajes duraderos, no obstante por la carencia de formación explícita idónea por los docentes, esta clase de estrategias antepone dificultades a ejecutar dichas creación (Cacheiro, 2018).

El saber tecnológico “forma de gran parte del modo de vida experimentado por diversos conjuntos de individuos en la civilización industrial de esta época. Lo que aquellos conjuntos de personas ofrezcan un adecuado modo de vida tecnológico es un punto fundamental en relación al bien social” (Lacruz, 2012, p.8).

Planeación metodológica, Cuesta (2017) indica: el planeamiento metodológico denominado *strategic planning*, *account planning* o sencillamente *planning*, apareció como una manera de analizar y manejar la información obtenida en la documentación social a fin de fomentar un escenario estratégico de mayor dinámica y alcanzar objetivos más efectivos. (p.34) “el planeamiento estratégico representa el desarrollo a través los altos mandos establece los objetivos globales de la institución y la forma de alcanzarlos”. (Mondy y Noe, 2015, p. 99)

Los planes en la formación académica se muestran dependiendo del avance y del tiempo que se requiera, en relación a los objetivos y carencias a planear. Para esta ruta la planeación educativa se muestra en periodos pequeños, medianos, y de gran tiempo.

Recursos humanos

El primordial trabajo del sector de Relaciones humanas es alcanzar para cada individuo descubra que está desempeñando con sus requerimientos económicos y de formación competitiva, asimismo de estar complicado con los propósitos de la institución, (...) de los primordiales propósitos del sector de recursos humanos es la enunciación de habilidades institucionales a fin de efectuar las cuatro etapas esenciales: conseguir individuos, alistarlos, estimularlos y conservarlos (Flores, Administración de Recursos Humanos, 2014).

Mondy & Noe (2005) afirman: “la planificación de las relaciones humanas incluye tratar que concuerden el suministro interno y externo de individuos con las plazas de trabajo sobrantes estimados en la esquematización de un proceso laboral definido”. (p.99)

Barquero (2015) nos dice: “El capital humano, conforma el valor más determinante y, por tal razón, el que mayor énfasis debería dársele: hoy en día, la gestión del talento humano, el personal, resulta, por su naturaleza y alcances a fin a la institución, un encargo fundamental” (p.22).

El objetivo del talento humano para Ulrich et al. (2003) apoya: “el objetivo principal de un RR.HH. consiste en el adoctrinamiento y/o proceso del recurso humano que permite a la institución con el tiempo ser más profesional, y que funcione con la mejor eficiencia, para que formalice sus planes acordes a sus objetivos” (p.18).

Liderazgo educativo es aquel que se ejerce en cualquier ámbito que se reconoce ya sean estos: una agrupación – tipo, un colegio, un establecimiento de educación informal, una sociedad o colegio de pedagogos, etc. En esta vía el liderato formativo se distingue con otros mandos (empresarial, estatal, colectivo...) en los objetivos, acciones o particularidades comunes de los ambientes formativos, y que serían diversos a distintos ambientes (Argos & Ezquerro, 2014).

El liderazgo escolar al momento de incorporarse, los estudiantes en las escuelas de todo el mundo se enfrentarán a una generación muy diversas a otras en el pasado. Las invenciones tecnológicas y los hallazgos técnicos van activando de forma constante el número de sapiencias y saberes utilizables. Hoy en día habitamos en una sociedad mundial dominada por el internet, y la superación o la decepción de una nación lleva de la mano al futuro de esa sociedad. (Stoll y Temperley, 2018, p.12)

El liderato estudiantil es una ventaja de política Pont et al. (2009) indica: la autoridad estudiantil se ha transformado en una preferencia en los programas de política formativa en la “OCDE” y de las naciones integrantes, puesto que demuestra un rol decisivo en la mejoría de la experiencia del salón de clase, las normas estudiantiles y los nexos entre las instituciones y el resto del mundo. (p.19)

Tipos de liderazgo

De manera sintética se definirá los tipos de liderazgos. En el liderato autócrata las disposiciones se las da de manera única y directa, por esta razón, en ocasiones las agrupaciones declaran una molestia y o conductas toxicas a fin de, la relación integra y ecuánime, lo que si no se trata a tiempo puede terminar en una alta presión, fracasos, irritación, inactividad y baja confraternidad o confianza, (...) por otra parte en el liderato liberal el valor de la fabricación es mínimo; en este caso el jefe da total independencia al conjunto para que labore como crea que es la mejor forma, terminando únicamente de realizar labores mínimas en relación a su accionar. (...) mientras que, en el liderato democrático se conforma un contexto que facilita la colaboración de los empleados en las acciones más importante y en el bosquejo de nuevas estrategias de producción; la

comunicación entre el líder y sus empleados es de empatía y confianza, con ello la relación se caracteriza por ser sincera y directa, (Agüera, Liderazgo y compromiso social, 2015).

Hasta hace poco tiempo se tenía a las actitudes de ser líder eran naturales: los cabecillas aparecían, eran puestos en su camino a través de diversos desarrollos propios.

Esta suposición, la que se menciona como la “del gran hombre”, se refiere a que el mando se concede a una cantidad estrechamente limitada de individuos los se transforman en guías a través de la herencia y/o destino; los demás deben liderar si no nacieron con el Talento innato de liderar. (...) va más allá de establecer el liderato, y se han manifestado varias hipótesis en relación. No obstante, de las diversas ideas filosóficas, se da la posibilidad de confirmar que jefes y autoridades averiguan un modelo y se expone a partir de su interior, comúnmente conducida por un elevado interés. (Schonfeld, 2000).

Líder

Vaca (2012) indica: “Guía es el que, lleva el talento a fin de tratar de determinar en otras personas, y alcanzar a descubrir el don innato que Dios, guardo en para nosotros, con ánimo, con ganas propias de ejercer su labor, y así alcanzar los propósitos conocidos” (p.48).

El líder es un buen trasmisor

Un líder trasmisor, es aquel del cual absorbimos todo, como cuando la esponja seca, la introduces en el agua, absorbe todo lo que pueda en su paso, así mismo es el hombre que se considera un buen líder, deja que todos sus discípulos aprendan todo lo que sea necesario de su líder, que lo caracteriza como un buen trasmisor en sus conocimientos espiritual, intelectual, social, ético, moral, político y religioso. (Vaca, 2012, p.60)

Responsabilidad

Escámez y Martínez (2001) nos dice: El compromiso consta, de un primer acercamiento, en la atribución de la misma individualidad, en otras palabras, en la aprobación de que somos capaces de lograr reflexiones explicables y de efectuar acciones de los que puedo responder a demás compañeros e incluyéndome. (p.11)

Responsabilidad educativa

El trabajo del educador se efectúa sobre el discurso, sobre el pensamiento, sobre el saber, por lo que es posible reconstruir una relación de asimetría, no bajo los viejos códigos melancólicos ni bajo los nuevos códigos de la customización, sino a partir de ser responsables entre el proyecto que podamos construir y los avatares de la realidad que nos toca vivir. Por supuesto que ese camino complicado, porque ser responsable significa acordar con los demás, significa construir un proyecto colectivo. No hay responsabilidad educativa posible sólo frente a sí mismo. (Arellano, 2005, p.247)

Comunicar (1997) refiere:

El compromiso educativo es una tarea diaria en la actualidad, en la que deberán colaborar, en lo más viable a los primogénitos en el momento de su desarrollo. A los niños se los ayuda, luego se los guía, posteriormente se les encarga y concluyendo se alcanza una total colaboración de dialogo. Es más sencillo ser padres de familia permisivos que formador crítico. (p.153)

El nexo de los padres en la educación

El entorno familiar lleva a su vez un compromiso en la formación de los hijos lejos del ambiente grupal. En consecuencia, en cooperación con docentes, con colegas representantes o con individuos que giran en ambientes adolescentes recreativos. Los establecimientos no se los toma a veces con responsabilidad. Los jóvenes podrán colaborar en el salón, a través de deberes, dictámenes. (Comunicar, 1997, p.153)

Problema de investigación

Problema general

¿En qué nivel el taller de “creatividad docente” influye en la calidad de servicio institucional de la Escuela Fiscal República Argentina?

Problemas específicos

¿En qué nivel el taller de “creatividad docente” influye en el entorno social de la Escuela Fiscal República Argentina?

¿En qué nivel el taller de “creatividad docente” influye la imagen institucional de la Escuela Fiscal República Argentina?

¿En qué nivel el taller de “creatividad docente” influye el deber del docente de la Escuela Fiscal República Argentina?

Este Proyecto se los justifica en relación a las instituciones educativas en compromiso con los docentes constituyen los conocimientos y son los formadores de las bases de las nuevas generaciones. Por lo tanto, es fundamental que los docentes otorguen especial interés y preocupación a las metodologías de enseñanza que representan por sobre muchas otras consideraciones, la responsabilidad que tiene cada institución, de asegurar la calidad de servicio institucional.

En lo competitivo el análisis se demuestra porque procura que los catedráticos tengan instrumentos y técnicas bosquejadas que funcione de arma para la formación de espacios pedagógicos idóneos para el salón de clase a través de la aplicación de un taller de “creatividad docente” a fin de, optimizar la función de servicio institucional de la Escuela Fiscal República Argentina, Guayaquil – 2019, en base a esto se ayude a la unidad educativa a mejorar el entorno social, la imagen y el compromiso de los docentes dentro de sus instalaciones.

De esta manera, en la parte metodológica, los puntos que influyen a la alineación de esta investigación son de fundamentales para la recolección de indagación que ayude a la validación de las hipótesis establecidas, al cumplimiento de los objetivos y así poder obtener las conclusiones de esta investigación, y con esto lograr señalar las salidas que beneficien el establecimiento.

Hipótesis

Hipótesis general

H1. La ejecución del taller “Creatividad docente”, incrementa significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H0. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no incrementa significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Hipótesis específicas

He1. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H01. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

He2. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H02. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

He3. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el deber del docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H03. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el deber del docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Objetivo General

Identificar en qué medida influye la ejecución del taller “Creatividad docente” para mejorar la calidad del servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo antes de la ejecución del taller de “Creatividad docente” en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Evidenciar en qué medida la ejecución del taller “Creatividad docente” influye en el entorno social en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Evidenciar en qué medida la ejecución del taller “Creatividad docente” influye en la imagen institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Evidenciar en qué medida la ejecución del taller “creatividad docente” influye en el deber del docente en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Determinar el nivel de calidad del servicio educativo después de la ejecución del taller de “Creatividad docente” en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Se implementó el tipo de investigación cuantitativa – experimental, con un corte pre-experimental. Dado que adicionalmente a la ejecución de un estímulo de propiedad externa, se implementa antes y después de este taller de creatividad docente, un test de calidad de servicio institucional.

El esquema del diseño pre-experimental es el siguiente:

GU: O1----- X----- O2

Dónde:

GU = Docentes de la Escuela República Argentina

O1 = Aplicación del pre test.

O2 = Aplicación del pos test.

X = Taller de “Creatividad docente”.

2.2. Variables de la investigación

2.2.1. Variable dependiente

Calidad de servicio institucional

Dimensiones: Entorno social, Imagen institucional, Compromiso docente

2.2.2. Variable independiente

Taller “Creatividad docente”

Dimensiones: Didáctica, Planificación estratégica, Liderazgo educativo.

2.2.3. Operacionalización de las variables

Cuadro 1. Operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio institucional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de servicio institucional	Deming (1989) nos dice: “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente...”	Se refiere a las cualidades básicas que tiene una institución educativa en lo que ofrece dentro de sus procesos o sistemas específicos.	D1: Entorno social	I1: Aprendizaje y creatividad I2: Fiabilidad I3: Condiciones socioeconómica I4: Clima de convivencia.	Ordinal
			D2: Imagen institucional	I1: Comportamiento organizacional I2: Identidad verbal I3: Análisis competitivo.	
			D3: Compromiso docente	I1: Estrategias didácticas I2: Actitudes docentes I3: Paciencia	

Fuente: Deming (1989) Calidad de servicio institucional

Cuadro 2. Operacionalización de la variable independiente: Taller “Creatividad docente”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Taller “Creatividad docente”	Torrance (1965) describió: “La creatividad es un proceso que vuelve a alguien sensible a los problemas, deficiencias, grietas o lagunas en los conocimientos y lo lleva a identificar dificultades, buscar soluciones, hacer especulaciones o formular hipótesis, aprobar y comprobar estas hipótesis, a modificarlas si es necesario además de comunicar los resultados”	Acciones que ayudan a mejorar la creatividad docente, intrínsecamente de la institución, midiendo las mejoras de la calidad de servicio institucional.	D1: Didáctica	I1: Resultados del aprendizaje. I2: Formación permanente I3: Utilización de la tecnología	Ordinal
			D2: Planificación estratégica	I1: Recursos económicos I2: Recursos humanos. I3: Actividades estratégicas	
			D3: Liderazgo educativo	I1: Responsabilidad I2: Gerencia educativa I3: Calidad del liderazgo	

Fuente: Torrance (1965) Creatividad docente

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Carrasco (2015) afirma que la población: “Es el grupo de individuos incluidos (unidades de estudio) que conforman al reducto tiempo espacio en el cual se evoluciona el proceso investigativo” (p.234). A través de este se obtendrá datos relevantes sobre la problemática planteada y poder obtener conclusiones sobre la misma. Con el objetivo de elaborar en la actual indagación, se da como sujeto de análisis a los docentes de la Escuela Fiscal República Argentina, Guayaquil - 2019.

2.3.2. Muestra

Representa un segmento o porción específico de la población, que tiene como peculiaridades esenciales ser justa y perfil idéntico a ella, de esta manera los efectos encontrados en la muestra consiguen difundirse a todos los individuos que integran dicho estrato de la población. (Carrasco, 2015, p.238)

La misma que se obtuvo a través de la aplicación de la fórmula de cálculo muestral, la muestra considerada para la aplicación del test, es el total de 20 personas entre docentes, directivos y auxiliares de la Escuela República Argentina, Guayaquil -2019.

Tabla 1. Distribución de los docentes en la Escuela República Argentina

	Hombres	Mujeres	Subtotal
Docente	7	13	20
Total	7	13	20

Fuente: Elaboración propia

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

2.4.1. Técnicas

Carrasco (2015) al referirse sobre las metodologías nos dice: “Constituye el grupo de normas y modelos que encaminan las acciones que dan los peritos en los ciclos de la indagación científica” (p.272).

La técnica utilizada para la variable de imagen institucional se basa en la participación directa con los involucrados, aplicando un test con preguntas pre-elaboradas, mismas que ayuden a resolver las hipótesis planteadas, a su vez al final la aplicación poder concluir con los resultados obtenidos en un post test, es decir luego de la ejecución del taller de “Creatividad docente”

2.4.2. Instrumentos

La investigación es factible a través de la implementación de los instrumentos investigativos de exactitud. Estas herramientas facilitan la recopilación de información que luego estará tabulados con el objetivo de renacer como información verdadera, de mucha rigurosidad. Estos instrumentos en el proceso investigativo desempeñan papeles muy fundamentales en la recolecta de datos, y se ejecutan sea su naturaleza y particularidades del tema y la intención del propósito investigativo. (Carrasco, 2015, p.335)

El Cuestionario es un elemento pre-elaborado a fin de elaborar datos solicitados y posteriormente lograr los propósitos establecidos para en la indagación de la variable dependiente, que consta de tres (3) dimensiones: Entorno social - Imagen institucional Compromiso docente

Para examinar la primera variable se manejó una lista de cotejo que lleva de tres (3) dimensiones: Didáctica - Planificación estratégica - Liderazgo educativo.

Para el ingreso e interpretación de los resultados se manejará el software estadístico SPSS 25 en el que se pudo evidenciar los resultados tabulados, a su vez mostrando el cruce de las dos variables en análisis.

2.4.3. Validez

Carrasco (2015) nos indica: “estas propiedades de las instrumentales o herramientas de indagación consisten en que calculan de forma objetiva, mucha precisión, autenticidad y legitimidad de todo lo relacionado a las variables de estudio” (p.335). Con el propósito de determinar la eficacia y seguridad de los instrumentos, se determinó mediante la pericia de expertos en el área, quienes confirmaron que el instrumento y técnicas fue idóneo por: El Dr. Damián Enrique Dattus Torres. Especialista en trabajos y proyectos de investigación.

Doctor en Literatura y castellano. Quien trabaja en SERVIALFARO S.A y se desempeña como Gerente General, consultor de centros educativos.

Dra. Inés Guadalupe Cerezo Vera Especialista en Especialista en trabajos y proyectos de investigación. Master en Gerencia Educativa. Quien trabaja en la escuela fiscal “Nueva Esperanza” del Reciento Nueva Esperanza y se desempeña como Directora y Docente.

2.4.4. Confiabilidad

Carrasco (2015) afirma: “Es de origen cualitativo o en función de un instrumento de cálculo, que le acceden a demostrar resultados semejantes, al efectuarse en varias ocasiones a la población o muestra en diversos lapsos” (p.338).

Con la finalidad de calcular la categoría de fiabilidad de la variable dependiente en la Establecimiento República Argentina, Guayaquil - 2019 en la que se dio la aprobación calculando con una base de datos que se mostró a continuación: Se implementó un cuestionario de preguntas a fin de determinar la excelencia de servicio institucional el cual que constituye de tres dimensiones con Veinte (20) ítems.

La formación de los ítems se precisó con fundamento a los propósitos bosquejados. El cuestionario expuesto en este experimento de principio fue sometido a validación por dos (2) profesionales, los que validaron los ítems trazados. Y la escala valorativa ordinal, que van del 1 al 5, validando sus respuestas, en el Alfa de Cronbach, cual resulta se expone de la siguiente manera.

Tabla 2. Resultados de la evaluación en el estadístico Alpha de Cronbac

Variable	Alpha de Cronbach	Ítems
Calidad de servicio institucional	0,916	20

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento

El test será aplicado antes y después del taller de creatividad docente, buscando conocer la actualidad del problema y a su vez al final poder conocer los resultados esperados a través de las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

2.6. Métodos de Análisis de datos

Para el análisis e interpretación de los datos obtenidos a través del test, se implementará el software estadístico IBM SPSS Static 22, a través del cual se podrán analizar los siguientes aspectos: Calidad de servicio institucional, así también La ejecución del taller de Creatividad docente.

2.7. Aspecto ético

La perspectiva ética, se desarrolla considerando la fidelidad del perfil de los colaboradores, dejando constancia que la investigación se fundamentó con propósitos educativos, y no se esgrimieron a la información de forma intangible, el buen uso de los derechos del autor.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Objetivo General

Evidenciar en qué medida la ejecución del taller “Creatividad docente” influye en la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Establecer el grado calidad del servicio educativo antes y posterior a la ejecución del taller de “Creatividad docente” en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Para este estudio se implementó un instrumental de recopilación de información, a fin de calcular la variable dependiente Calidad de Servicio Institucional, herramienta estructurada en relación a las dimensiones de la variable dependiente y conlleva interrogaciones en escalafones ordinales con cinco (5) niveles de respuestas a las que se les designo valores del uno (1) al (5) con la finalidad de analizar la variable dependiente y sus dimensiones.

Tabla 3. Pre y Post Test sobre la Calidad de Servicio Institucional en los docentes de la Escuela República Argentina

Calidad de Servicio Institucional		PRE - TEST			POST - TEST		
Escala	Categoría	F_i	h_i	\bar{X}	F_i	h_i	\bar{X}
Deficiente	20 – 47	0	0%		0	0%	
Regular	47 – 74	20	100%		1	5%	
Bueno	74 – 100	0	0%	63,45	19	95%	81,5
Total		20	100%		20	100%	

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Figura N° 1. Nivel de Pre y Post Test sobre la Calidad de Servicio Institucional en los docentes de la Escuela República Argentina.



Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Descripción

Para esta Tabla 3 y Figura N° 1, según la encuesta aplicada a los pedagogos de la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019 demuestran en el pre test que el 100% presentaron la categoría regular en la Calidad de Servicio Institucional mientras que el 0% presenta la categoría deficiente y buena. En este test inicial se ha obtenido una proyección natural de 63,45 puntos que establece que los maestros están en la categoría regular en esta variable. En el pos-test, se demuestra que hay un incremento notable del 19% en la categoría bueno, mientras que la categoría regular disminuye al 5% y el 0% queda en la categoría deficiente. En este test de salida se ha logrado una proyección natural de 81,5 puntos que establece que los profesores aparecen la categoría bueno en la calidad del Servicio Institucional.

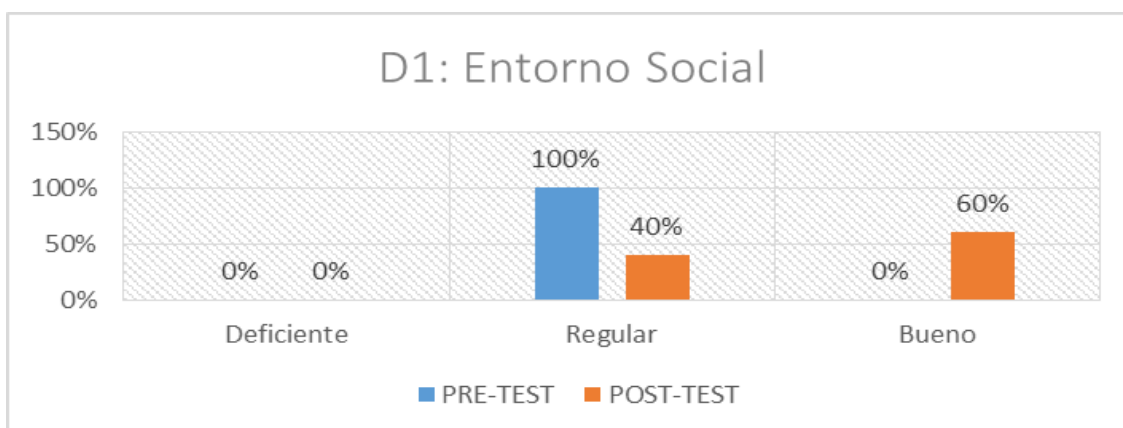
O.D.1. Determinar en qué medida la aplicación del taller “Creatividad docente” influye en el entorno social en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 4. Dimensión: Entorno Social

D1: Entorno Social		PRE - TEST			POST - TEST		
Escala	Categoría	F_i	h_i	\bar{X}	F_i	h_i	\bar{X}
Deficiente	8 – 19	0	0%	26,10	0	0%	28,95
Regular	19 – 30	20	100%		8	40%	
Bueno	30 – 40	0	0%		12	60%	
Total		20	100%		20	100%	

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Figura N° 2. Nivel de Entorno Social



Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Descripción

En esta Tabla 4 y Figura N° 2 en la dimensión Entorno Social, demuestran en el pre test que el 100% presentaron la categoría de regular, mientras que el 0 % presenta la categoría deficiente y bueno. En este test de ingreso se ha obtenido una proyección natural de 26,10 puntos que establece que los educadores tienen la categoría deficiente en esta variable. En el pos-test, se demuestra que hay un 60 % en la categoría bueno, mientras que la categoría regular disminuye al 40% y el 0 % queda en la categoría deficiente. En este test de salida se ha logrado una proyección natural de 28,95 puntos que establece que los catedráticos aparecen la categoría bueno en la calidad de Servicio Institucional en dicha dimensión.

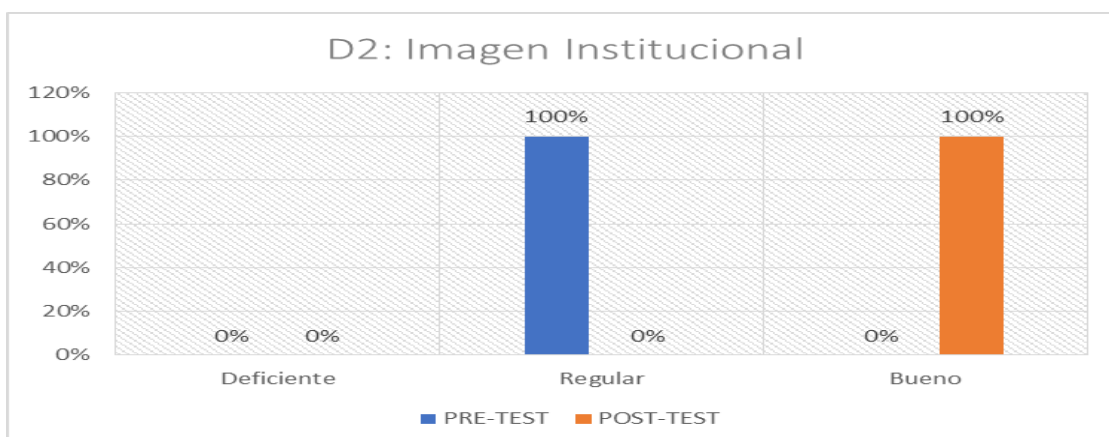
O.D.2. Determinar en qué medida la aplicación del taller “Creatividad docente” influye en la imagen institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 5. Dimensión: Imagen Institucional

D2: Imagen Institucional		PRE - TEST			POST - TEST		
Escala	Categoría	F_i	h_i	\bar{X}	F_i	h_i	\bar{X}
Deficiente	6 – 14	0	0%	20,10	0	0%	29,05
Regular	14 – 22	20	100%		0	0%	
Bueno	22 – 30	0	0%		20	100%	
Total		20	100%		20	100%	

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Figura N°3. Nivel de Imagen Institucional



Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Descripción

En la actual Tabla 5 y Figura N° 3 en la dimensión Imagen Institucional se ve que, en el pre-test, el 100% de los profesores alcanzan un equivalente a regular, mientras que el 0% presenta la categoría deficiente y buena. En esta prueba de ingreso se ha obtenido una proyección natural de 20,10 puntos. En el pos-test, el 100% de los pedagogos alcanzan un porcentaje de bueno, mientras que el 0% presenta la categoría deficiente y regular. Esta prueba de salida se ha obtenido de una proyección natural de 29,05 puntos que establece que los catedráticos aparecen un buen horizonte.

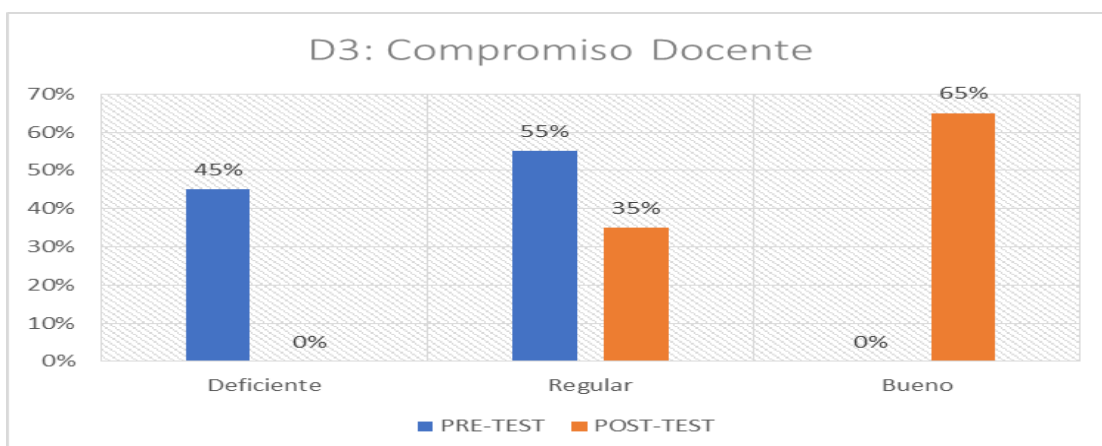
O.D.3. Determinar en qué medida la aplicación del taller “Creatividad docente” influye en el Compromiso Docente en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 6. Dimensión: Compromiso Docente

D3: Compromiso Docente		PRE - TEST			POST - TEST		
Escala	Categoría	F_i	h_i	\bar{X}	F_i	h_i	\bar{X}
Deficiente	12 – 18	9	0%	17,3	0	0%	23,50
Regular	18 – 24	11	100%		0	35%	
Bueno	24 – 30	0	0%		20	65%	
Total		20	100%		20	100%	

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela República Argentina.

Figura N° 4. Nivel de Compromiso Docente



Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela

Descripción

A continuación, en la Tabla 6 y Figura N° 4 en la dimensión Compromiso Docente, demuestran en el pre test que el 45% presentaron la categoría deficiente, el 55% la categoría regular mientras que el 0% presenta la categoría buena. En este test de ingreso se ha obtenido una proyección natural de 17,30 puntos que establece que los maestros muestran la categoría bajo en esta variable. En el pos-test, se demuestra que hay un 65% en la categoría bueno, mientras que la categoría regular disminuye al 35% y el 0% queda en la categoría deficiente. En este test de salida se ha logrado una proyección natural de 23,50 puntos que establece que los educadores aparecen la categoría bueno en la calidad de Servicio Institucional en dicha dimensión.

Contrastación de hipótesis general

H1. La ejecución del taller “Creatividad docente”, incrementa significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H0. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no incrementa significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 7. Prueba de hipótesis de la aplicación del post test y pre test del Taller “Creatividad docente” para la Calidad de Servicio Institucional

Prueba de muestras emparejadas								Sig. (bilateral)
PRE – POS	Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Inferior	Superior			
	18,05	-5,38	1,20	-20,57	-15,53	14,99	19	,000

Fuente: Pre test y post test aplicado a los docentes de la Escuela República Argentina

Figura N° 5. Región de aceptación y rechazo de la. Ho



Descripción

Según la Tabla N° 7 y Figura N° 5, la asimilación de medias para muestras relacionadas (Pre-test y Post-test) utilizando la prueba De distribución T o T de Student se demuestra en la Figura N° 5, de forma elocuentemente diferente, valida cuando $t = 5,38 < 14,99$ y Sig. $P \leq 0.00$, en resultado, se anula la hipótesis nula H_0 y se valida la hipótesis investigativa H_i . Con aquello se evidencia que la puesta en marcha de un taller de Creatividad Docente permite optimizar significativamente la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina.

Contrastación de hipótesis específicas

He1. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

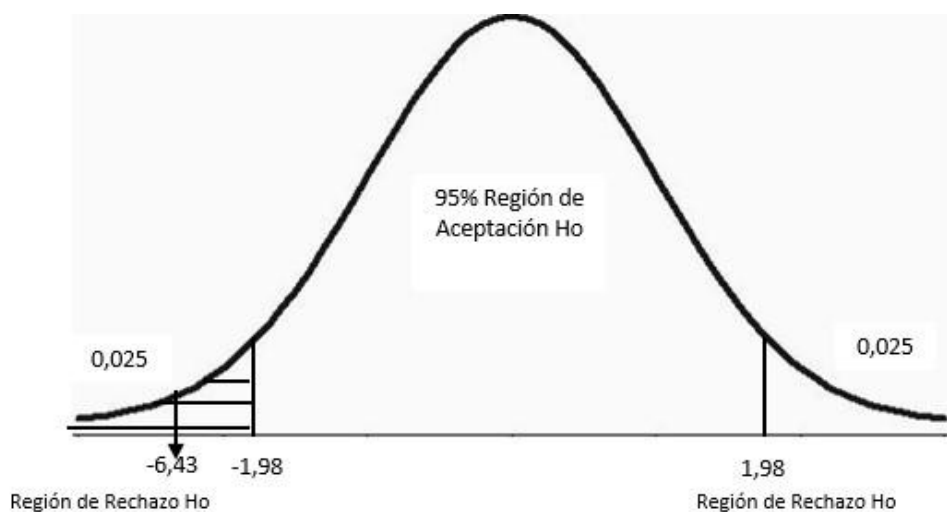
H01. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 8. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución del Entorno Social, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina

Prueba de muestras emparejadas								
D1 PRE – D1 POS	Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Inferior	Superior			
	-2,85	1,98	,44	-3,78	-1,92			

Fuente: Pre test y post test aplicado a los docentes de la Escuela República Argentina

Figura N° 6. Región de aceptación y rechazo de la. Ho



Descripción

Según la tabla N° 8, figura N° 6 la asimilación de medias para muestras relacionadas (Pre-Test y Post-Test) aplicando la prueba De distribución T o T de Student, visualiza una perspectiva segura de forma elocuente valida cuando $t = -1,98 > -6,43$ y Sig. $P \leq 0,00$ en resultado, se anula la hipótesis nula Ho y se valida la hipótesis investigativa. Con aquello se

evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente permite mejorar significativamente la Calidad de Servicio Institucional de los instructores en la Escuela República Argentina.

He2. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

H02. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 9. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución de la Imagen Institucional, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina

Prueba de muestras emparejadas								
D2 PRE – D2 POS	Diferencias emparejadas			95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	Inferior	Superior			
	-9,00	1,84	,41	-9,86	-8,14	-21,93	19	,000

Fuente: Pre test y post test aplicado a los docentes de la Escuela República Argentina

Figura N° 7. Región de aceptación y rechazo de la. Ho



Descripción

Según la tabla N° 9, figura N° 7 la asimilación de medias para muestras relacionadas (Pre-Test y Post-Test) aplicando la prueba De distribución T o T de Student, visualiza una perspectiva segura de forma elocuente valida cuando $t = -1,84 > - 21,93$ y Sig. $P \leq 0,00$, en resultado, se anula la hipótesis nula H_0 y se valida la hipótesis investigativa. Con aquello se evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente permite mejorar significativamente la Calidad de Servicio Institucional de los pedagogos en la Escuela República Argentina.

He3. La ejecución del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el deber del docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

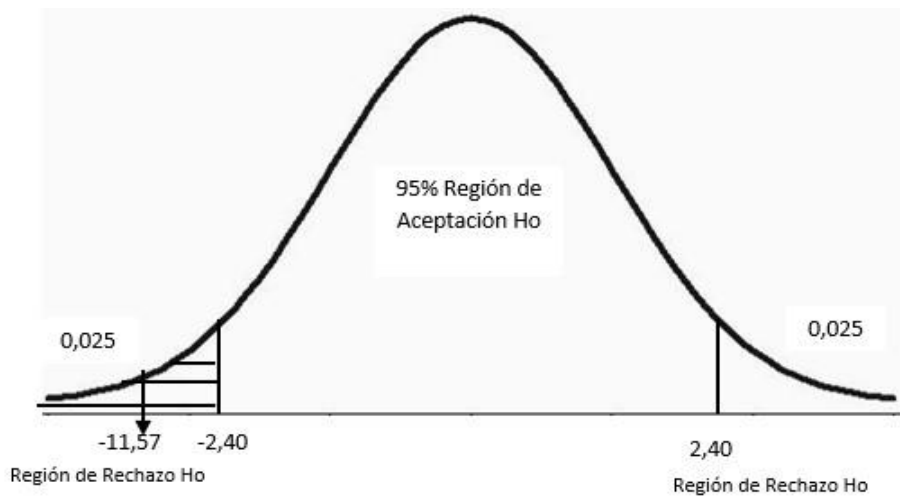
H03. La ejecución del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el deber del docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Tabla 10. Prueba entre el post -test y pre - test de la ejecución del Compromiso Docente, mejora la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina

Prueba de muestras emparejadas								
Diferencias emparejadas								
D3 PRE – D3 POS	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
	-6,20	2,40	,54	-7,32	-5,08	-11,57	19	,000

Fuente: Pre test y post test aplicado a los docentes de la Escuela República Argentina

Figura N° 8. Región de aceptación y rechazo de la. Ho



Descripción

Según la tabla N° 10, figura N° 8 la asimilación de medias para muestras relacionadas (Pre-Test y Post-Test) aplicando la prueba De distribución T o T de Student, visualiza una perspectiva segura de forma elocuente valida cuando $t = -2,40 > -11,57$ y $\text{Sig. } P \leq 0,00$, en resultado, se anula la hipótesis nula H_0 y se valida la hipótesis investigativa. Con aquello se evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente permite mejorar significativamente la Calidad de Servicio Institucional de los catedráticos en la Escuela República Argentina

IV. DISCUSIÓN

Este proyecto de tesis lleva como propósito identificar en qué nivel influye La ejecución del taller “Creatividad docente” para optimizar la excelencia del servicio institucional en la Institución República Argentina, Guayaquil - 2019. Las instituciones públicas como las privadas tienen como fin mejorar la calidad de servicio institucional, con el fin de satisfacer los requerimientos de la población.

Filmus (2003) refiere que en el terreno pedagógico casi todas las jurisdicciones reconocen a las escuelas un margen de autonomía para la adaptación curricular. Esta autonomía se traslada en la mayoría de los casos directamente a los docentes que son considerados los responsables principales del funcionamiento de esta dimensión institucional, las nuevas propuestas de gestión amplían estos márgenes de autonomía pedagógica, ya que le otorgan a las instituciones la posibilidad de diseñar proyectos institucionales en los que la escuela puede identificar problemáticas y desarrollar estrategias originales para su superación, (...) los proyectos parecen jugar un papel innovador de la vida institucional, planteando la necesidad de acciones coordinadas global o parcialmente para mejorar la calidad.

Dicha discusión realizada se da refiriéndose a los propósitos de la indagación. Primeramente, ante de la solución final, se debe evidenciar que el análisis halló que en el taller de creatividad docente se observa un horizonte bueno según los resultado de la Tabla N° 3 se logra apreciar que el 100% (20) de los catedráticos observan un horizonte regular en la calidad de servicio institucional y el 0% (0) un horizonte deficiente y bueno en la calidad de servicio institucional, antes de aplicar un taller de creatividad docente. No obstante, el 95% (19) muestran un horizonte de bueno y el 5% (1) un horizonte regular, en lo que se corresponde a la gestión es indudable en todos los establecimientos educativos a que se flexibilice y se desempeñen los propósitos formativos, se evidencia que la sección pedagógica y a su vez con el grupo encargado de lo organizacional se ayuden mutuamente.

Este suceso ha originado este proyecto investigativo, cuyo debate se realizó de la siguiente manera, considerando los propósitos investigativos. En la Tabla N° 4 se aprecia que el 100% (20) de los docentes perciben un nivel regular en la dimensión de entorno social, antes de aplicar un taller de creatividad docente. No obstante, el 60% (12) exponen un nivel bueno, y el 40% (8) un nivel regular en el entorno social, después de aplicar el taller de creatividad docente.

Son las circunstancias sociales de modus vivendi de los estratos poblacionales las que forman principalmente la evidencia de los resultados formativos, (...) el esquema institucional no debe, y peor aún los establecimientos, aumentar gradualmente las cifras educativas cuando su trabajo va completamente condicionado por los contextos de ese ambiente, primariamente por el marco de bienestar de los estudiantes y sus representantes. Además la mejor transformación formativa se verá, en falta de mejores niveles de igualdad y prosperidad, escasamente un atenuante ligero para un argumento que, normalmente implica desarrollos sociales y mentales de una mejor dificultad, obedece de la aparición de estados sociales y organizacionales básicos que, para la mayoría de estudiantes de este país no se cumplen (Blanco, Los límites de la escuela. Educación, desigualdad y aprendizajes en México, 2016).

Se debe indicar que el estudio encontró que la excelencia de servicio institucional, en la tabla N° 5 que el 100% (20) de los catedráticos perciben un horizonte regular de la dimensión imagen institucional y el 0% un nivel deficiente y bueno en la imagen institucional, antes de efectuar un taller de creatividad docente. Aunque, el 100% (20) se evidencia un nivel de bueno en la imagen institucional, después de aplicar un taller de creatividad docente.

Los recursos a fin de renovar la imagen de un centro público son abundantes y variados pero todos ellos pasan por una gestión de carácter dinámico, desarrollada en un marco de amplia autonomía, (...) pasando por una orientación cuidadosa de las relaciones humanas o por una vigilancia extrema sobre los detalles externos tales como estado de limpieza, aspecto de la fachada y del jardín, etc. que configuran su imagen física, todos ellos constituyen elementos que permiten mejorar notablemente el impacto sobre la sociedad y que se traducen en un aumento de consideración y de respeto por parte de aquella, (...) el compromiso explícitamente asumido por el centro educativo y reflejado en una política de mejora de imagen trasciende al envoltorio para alcanzar finalmente a lo que hay dentro; y por esa vía, la calidad percibida termina por afectar positivamente a la calidad producida. (López, 2003, p.150)

El propósito investigativo es estudiar el taller de creatividad docente en la optimización de la calidad de servicio institucional. En la tabla N° 6 se puede apreciar que el 55% (11) de los pedagogos observan un horizonte regular de la dimensión compromiso de los mismos, el

45% (9) un horizonte deficiente y el 0% un nivel bueno de compromiso, previo a aplicar un taller de creatividad docente.

No obstante, el 65% (13) evidencia un horizonte bueno, y el 35% (7) un nivel regular de compromiso pedagógico, posterior a efectuar un taller de creatividad docente. Para esto se puedo comprobar con lo expuesto por (Rappoport & Rodríguez, 2019) refiere que se debería ayudar a solventar de gran manera las lagunas en la profesión de docente, (...) por otra parte, se puede ver que la práctica junto con hábitos logran optimizar los niveles de motivación, responsabilidad pedagógica y las cifras de los estudiante, esto fundamental en el proceso de perfeccionamiento de la excelencia de servicio institucional.

Se sabe que la carrera pedagógica percibe pocos méritos sociales, y por la poca influencia que ejercen los catedráticos sobre su ejercicio, por este motivo el taller aporta con la revalorización de la carrera pedagógica. Y finalmente, el taller evidencia que es un aliento económico y de gran valor que es sencillamente cuestionable, esto apunta a que el taller se pueda convertir en una opción para aumentar la excelencia de los docentes en su labor diaria.

Este resultado es importante porque, como la asimilación de medias para muestras concernientes (Pre-Test y Post-Test) esgrimiendo la tentativa T de Student se evidencia en la tabla N° 7 la asimilación de medias para muestras relacionadas de forma elocuentemente diferente, valida cuando $t = 5,38 < 14,99$ y $\text{Sig. } P \leq 0,00$, en resultado, se desaprueba la hipótesis nula H_0 y se admite la hipótesis de indagación H_i . Se evidencia que la puesta en marcha de un taller de creatividad docente accede optimizar notablemente la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina-Guayaquil, 2019.

Sobre la medición de la implementación de proyectos o talleres escolares podría objetarse algo, (...) como los Objetos Digitales de Aprendizaje (ODA) dicha validez de forma pueden discutirse en tanto que el valor se ha construido basado en interrogantes a los directivos, por lo que no puede descartarse que las contestaciones tengan una visión hacia los objetivos sociales y particulares (Blanco, Los límites de la escuela. Educación, desigualdad y aprendizajes en México, 2016).

Acerca de la asimilación de medias para modelos concernientes (Pre-Test y PostTest) esgrimiendo la tentativa T de Student se manifiesta en la tabla N° 8 la asimilación de medias para muestras relacionados de forma elocuente, aceptada cuando $t = -1,98 > -6,43$ y $\text{Sig. } P$

$\leq 0,00$, en total, se desaprueba la hipótesis nula H_0 y se reconoce la hipótesis de investigación principal. Esto evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente aprueba optimizar notablemente la Calidad de Servicio Institucional de los pedagogos en la Escuela República Argentina-Guayaquil, 2019.

Este resultado deja en evidencia que la calidad de servicio institucional se puede mejorar, como la asimilación de medias para muestras concernientes (Pre-Test y Post-Test) esgrimiendo la tentativa T de Student se evidencia en la tabla N° 9, la asimilación de medias para muestras relacionadas de forma elocuente, valida cuando $t = -1,84 > - 21,93$ y Sig. $P < = 0,00$, en resultado, se desaprueba la hipótesis nula H_0 y se aprueba la hipótesis de investigación. Se evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente accede a potenciar notablemente la Calidad de Servicio Institucional de los catedráticos en la Escuela República Argentina-Guayaquil, 2019.

Conforme la asimilación de medias en relación a muestras concernientes (Pre-Test y Post-Test) esgrimiendo la tentativa T de Student se manifiesta en la tabla N° 10, la asimilación de medias para muestras afines de forma elocuente, valida cuando $t = -2,40 > - 11,57$ y Sig. $P < = 0,00$, en resultado, se desaprueba la hipótesis nula H_0 y se aprueba la hipótesis de indagación. Se evidencia que la puesta en marcha de un Taller de Creatividad Docente permite mejorar significativamente la Calidad de Servicio Institucional de los profesores en el establecimiento Educativo República Argentina-Guayaquil, 2019.

Lo que se puede comparar con lo planteado según el Mineduc (2016), “Brindar una formación de excelencia y confianza, mejorara el contexto escolar, el descubrimiento y la garantía de la instrucción en los sectores de dominio, y evolucionar un sistema educativo que corresponda a los requerimientos universales”.

V. CONCLUSIONES

Se concluyó que el nivel de excelencia de servicio institucional de la escuela República Argentina anterior a aplicar el taller de creatividad docente se ubicaba en un 63,45% alcanzando la calificación de regular lo que expresaba que no mantenían una calidad de servicio buena.

Por otro lado se determinó que el taller de creatividad docente contribuye en la calidad de servicio institucional de la escuela República Argentina, obteniendo una comprobación mediante el post test del 81,5% por lo tanto alcanza una buena calidad de servicio que mejoró notablemente posterior a la aplicación del taller.

Se determinó que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente mejora el entorno social en la escuela República Argentina, en esta dimensión se evidencia en el Post-Test que hay un 60 % en el nivel bueno, mientras que el nivel regular disminuye al 40%, se ha logrado un cociente de 28,95 puntos que muestra que los catedráticos presentan un nivel bueno en la calidad de servicio institucional en dicha dimensión.

Se colige que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente contribuye en la imagen institucional en la escuela República Argentina. En el Post-Test el 100% de los pedagogos alcanzan un porcentaje de bueno. Esta tentativa de conclusión se ha derivado un cociente de 29,05 puntos que muestra que los instructivos muestran un buen horizonte en la calidad de servicio institucional.

Se determinó que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente mejora el deber del maestro en la escuela República Argentina, en esta dimensión se evidencia en el Post-Test se evidencia que hay un 65 % en el nivel bueno, mientras que el nivel regular disminuye al 35%, se ha logrado un cociente de 23,50 puntos que muestra que los educativos presentan un nivel bueno en la calidad de gestión institucional en dicha dimensión y ofrecer una mejor gestión en las acciones.

VI. RECOMENDACIONES

En cuanto a los propósitos de la institución se recomienda a los directivos y docentes realizar en cada periodo lectivo un diagnóstico para que se difundan adecuadamente las metas y objetivos de la institución educativa para tener una mejor calidad de servicio y conocer lo que se pretende lograr para ser calificado como una institución de alta calidad.

Por otro lado también se recomienda evaluar a los docentes y demás miembros de la comunidad educativa, a fin de conocer las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la Escuela República Argentina, de esta manera mejorar las falencias presentadas y enfatizar los logros, para optimizar los servicios brindados.

Sería conveniente establecer un programa que controle los objetivos del taller de creatividad docente en base a los compromisos y proyecto de mejora institucional a corto, intermedio y largo plazo y que los números sean presentados cada determinado periodo con el fin de llevar un seguimiento puntual de metas y objetivos, para poder obtener un mejor servicio de calidad institucional.

La evaluación permanente para promover el proceso de diferentes agendas y talleres de parte de los directivos y docentes focalizadas en la calidad de servicio, debe ser planteado no como procedimiento de exención sino más bien como herramienta de motivación y superación laboral, facilitara perfeccionar la calidad de servicio institucional.

Se propone a la directiva realizar un taller de capacitación y orientación para que los docentes de la escuela República Argentina puedan hacer un buen uso de los equipos, herramientas, objetos digitales de aprendizaje y materiales para mejorar la lobar pedagógica y sean eficientes en el desarrollo de nuevas estrategias pertinentes y así poder brindar un mejor servicio en las actividades curriculares.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos Aires: GRANICA.
- Arroba Andrade, R. E. (2016). *Incidencia del desempeño docente en la calidad educativa de nivel inicial y primero de básica de la Escuela de Educación Básica Calasancio Victoria Valverde del Distrito Metropolitano de Quito ubicada en la Parroquia Turubamba en el periodo lectivo 2015-2*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Arroyo, J. (2001). *Incidencia de los indicadores en la calidad de la educación*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Bernabeu, N., & Goldstein, A. (2009). *Creatividad y aprendizaje: El juego como herramienta pedagógica*. Madrid: NARCEA, S.A.
- Blanco, E. (2013). *Los límites de la escuela. Educación, desigualdad y aprendizajes en México*. México, D.F.: El Colegio de México.
- Cacheiro, M. (2018). *EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA: ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA LA INTEGRACIÓN DE LAS TIC*. Madrid: UNED.
- Calero, Jorge; Oriol, J; Waisgrais, Sebastián; Mediavilla, Mauro; (2007). *Desigualdades socioeconómicas en el sistema educativo español*. Barcelona: Cide.
- Cano, B. (2004). *La alegría de ser maestr@: pedagogía y didáctica de la educación ética y los valores humanos*. Bogotá: Paulinas.
- Castro, J. (2005). *La investigación del entorno natural: Una estrategia didáctica para la enseñanza-aprendizaje de las ciencias naturales*. Bogotá: U. Pedagógica Nacional.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Didou, S., & Mendoza, J. (2005). *La comercialización de los servicios educativos: retos y oportunidades para las instituciones de educación superior*. México, DF.: ANUIES.
- Domínguez, H. (1987). *Una Aplicación de la Tecnología de la Educación a la Enseñanza de la Física*. México D.F.: UNAM.
- Elizabeth Barnett, P., & Michele Casper, P. (Marzo de 2001). A Definition of “Social Environment”. *American Journal of Public Health*, 91(3), 465.
- Espinoza, C. (2016). *Calidad de la educación e índices de gestión en relación con el presupuesto de las universidades del Ecuador en el año 2015*. Guayaquil: Revista Universidad y Sociedad. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus27216.pdf>
- Fernández, C. (2017). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN ANDALUCÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Filmus, D. (2003). *Los Condicionantes de la Calidad Educativa*. Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Gámez, R., Soria, R., & López, C. (2006). *Organizaciones y políticas públicas: una mirada desde el noroeste*. (J. Martínez, Ed.) Juan Carlos Martínez Coll.

- Gargallo, B., Suárez, J., & Díaz, M. I. (2003). *La integración de las nuevas tecnologías en los centros: Una aproximación multivariada*. CIDE.
- Gento, S. (1998). *Gestión y supervisión de centros educativos*. EUNED.
- Gento, S. (2002). *Instituciones educativas para la calidad total*. (3ª ed.). Madrid: La Muralla S.A.
- Hernández, R. M. (2001). *Mediación en el aula. Recursos, estrategias y técnicas didácticos*. Costa Rica: EUNED.
- Lacruz, M. (2002). *Nuevas tecnologías para futuros docentes*. Cuenca: Universidad de Castilla La Mancha.
- Lafourcade, P. (1988). *Calidad de la educación*. Buenos Aires: Dirección Nacional de Información, difusión estadística y tecnología educativa del Ministerio de Educación y Justicia.
- Manes, J. (2004). *Marketing para instituciones educativas: Guía para planificar la captación y retención de alumnos*. Buenos Aires: Granica.
- Manes, J. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Maya, A. (2007). *El taller educativo ¿Qué es? Fundamentos, cómo organizarlo y dirigirlo, cómo evaluarlo*. (2ª ed.). Bogotá: Magisterio.
- Mineduc. (2016). Obtenido de https://www.evaluacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/CIE_ResultadosEducativosRetosExcelencia201611301.pdf
- Ministerio de Educación y Ciencias. (2004). *Imagen y personalización de los centros educativos*. Solana e Hijos, A.G., S.A.
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos modelos e instrumentos*. Bogotá: Magisterio.
- Nosnik, A., & Nosnik Ostrowiak, A. (2005). *Culturas organizacionales: su origen, consolidación y desarrollo*. España: Netbiblo.
- OCDE. (1990). *Schools and quality. An international report*. Paris: Otras voces en educación.
- Pintado, T., & Sánchez, J. (2013). *Imagen corporativa: Influencia en la gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Quiralte, M. A., Costa, J. M., Gómez, M. T., Varón, M. d., Sánchez, F., Lucas, E., & Chamarro, I. (1980). La calidad de la educación. *Revista de educación*, 41-42.
- Rappoport, S., & Rodríguez, M. (2019). *Calidad de la Educación: Debates, investigaciones y prácticas*. Madrid: Dykinson, S.L.
- Ricarte, J. (1998). *Creatividad y comunicación persuasiva*. Barcelona: Aldea Global.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robinson, K. (2015). *Escuelas creativas: La revolución que está transformando la educación*. España: Grijalbo.

- Ruiz, M., & Guzmán, J. (2017). *Planeación Didáctica Argumentada ¡Prepárate!* México: JOSE AURELIO GUZMAN MARTINEZ.
- Sánchez, H. (2009). Una imagen enseña más que mil palabras ¿Ver o mirar? *Zona proxima*, 198.
- Santos, J. (2017). *Contextualización del tiempo libre infantil y juvenil en el entorno social*. Madrid: Paraninfo.
- Schonfeld, R. (2000). *El liderazgo es un sentimiento: Manual de liderazgo para organizaciones sociales*. Buenos Aires: Granica S.A.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Svarzman, J., González, B., & Tallarico, G. (1996). *La escuela a la que concurre*. Buenos Aires: Novedades Educativas.
- Tracy, B. (2016). *Creatividad y resolución de problemas*. Nashville, Tennessee: Grupo Nelson.
- UNESCO. (2004). *La calidad de la educación es insuficiente para lograr la Educación para Todos 2015*. Francia: Comunicado de prensa N°2004-98.
- Unesco. (2010). *Seguimiento de la EPT en el Mundo*. Paris.
- Vásquez, S. L. (2017). *CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE LA ACREDITACIÓN, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES NIVEL SECUNDARIA, ZONA URBANADISTRITO DE IQUITOS 2016*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Vera, M. (1987). *La didáctica en cuestión: Investigación y enseñanza*. Madrid: NARCEA, S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Artículo científico

Aplicación del taller “Creatividad docente” para mejorar la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.

Autor: Jorge Enrique Carrera Cruz.

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar en qué medida influye la aplicación del taller creatividad docente para mejorar la calidad del servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. Se aplicó un enfoque cuantitativo al tipo de investigación aplicada con un diseño experimental, con un único grupo y con evaluación pre y pos test. Se aplicó a una muestra de 20 docentes, que respondieron como cuestionarios a los instrumentos de evaluación.

La hipótesis afirmativa para este estudio fue: La aplicación del taller Creatividad docente, mejora significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. El marco teórico se estructuró de acuerdo con las teorías científico-humanistas para cada una de las variables. Cada variable con sus respectivas definiciones, teorías, principios y dimensiones que los respaldan.

Los resultados obtenidos indican que la influencia del taller creatividad docente es significativa porque contribuye a la mejora de la calidad de servicio institucional, registran que la prueba de ingreso pre test se ha derivado un cociente de 63,45% que muestra que los docentes alcanzan un nivel regular, en el pos-test, se demuestra que hay un incremento notable. En esta prueba escapatoria se ha logrado un cociente de 81,5% que muestra que los docentes presentan un nivel bueno en la calidad del Servicio Institucional. En consecuencia según la prueba T Student, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de indagación H_1 .

Palabras claves: Calidad de servicio institucional, docentes, creatividad

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of identifying to what extent the application of the teaching creativity workshop influences to improve the quality of the institutional service in the Argentine Republic School. A quantitative approach was applied to the type of applied research with an experimental design, with a single group and with pre and posttest evaluation. It was applied to a sample of 20 teachers, who responded as questionnaires to the evaluation instruments.

The affirmative hypothesis for this study was: The application of the Teaching Creativity workshop significantly improves the quality of the institutional service in the Republic Argentina, Guayaquil - 2019 school. The theoretical framework was structured according to the scientific-humanistic theories for each one of the variables. Each variable with its respective definitions, theories, principles and dimensions that support them.

The results obtained indicate that the influence of the teaching creativity workshop is significant because it contributes to the improvement of the quality of institutional service, they register that the pre-test entrance test has derived a quotient of 63.45% that shows that the teachers reach a Regular level, in the post-test, it is shown that there is a noticeable increase. In this escape test, a quotient of 81.5% has been achieved, which shows that teachers present a good level in the quality of the Institutional Service. Consequently, according to the Student T test, the null hypothesis H_0 is rejected and the hypothesis of H_1 inquiry is accepted.

Keywords: Quality of institutional service, teachers, creativity

Introducción

Japón ocupó un lugar relevante en la evolución de la calidad y lo hizo apoyándose en principios propios como la ventaja competitiva para los productos. En 1951, se instituye el Premio Nacional de Calidad de Japón. Fue la Organización JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers) quien lo creó y le dio el nombre de Deming en reconocimiento por la labor desempeñada sobre el tema por este pionero en temas de calidad. Los japoneses fueron más allá de los conceptos de calidad que se manejaban en ese entonces, ya que involucraron a las personas en la mejora de la misma.

Y así aparecieron en 1962 los «círculos de calidad» de la mano del doctor Ishikawa. Mientras Japón empezó a aplicar la gestión de la calidad total a finales de los sesenta y principios de los setenta, en EE UU estos conceptos demoraron prácticamente hasta la década de los ochenta, usando hasta ese momento conceptos de aseguramiento de la calidad y cumplimiento de especificaciones. El premio nacional de la calidad de Estados Unidos, denominado Malcom Baldrige se considera una excelente herramienta para evaluar la excelencia en la gestión del país de origen y se utiliza como evaluación y mejora, concediéndole gran importancia al enfoque en el cliente y su satisfacción. (Senlle y Gutiérrez, 2005, p.8)

La calidad de la educación se ve afectada por diferentes factores y no por elementos únicos de causas y efectos, como: profesionalización de los profesores, pertinencia de los currículos académicos, actualización de los proyectos educativos institucionales, jornada única, infraestructura educativa, entre otros. La institucionalidad y la inspección, vigilancia y control, como acción del aseguramiento de la calidad, inciden directamente en la calidad del sistema educativo.

Según el Mineduc (2016), “Brindar una educación de calidad y calidez, mejora las condiciones de escolaridad, el acceso y la cobertura de la educación en sus zonas de influencia, y desarrollar un modelo educativo que responda a las necesidades locales y nacionales”.

Vásquez (2017) afirma en su estudio sobre “Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales” previo a la obtención del título de Magister en Educación con mención en Gestión Educativa, de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, este estudio tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el trabajo de investigación es de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas, el instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a las unidades informantes: estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas, concluyendo de forma general que el nivel de calidad de la gestión educativa, con relación a la dirección institucional soporte al desempeño docente, trabajo conjunto con la familia y la comunidad, uso de la información e infraestructura y

recursos para el aprendizaje; en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016, el 41,2 % es regular, el 29,4 % es bueno y el 29,4 % malo.

Variable Calidad de Servicio Institucional

Deming (1989) refiere que la calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente...

Variable Taller “Creatividad Docente”

La creatividad docente si bien es cierta es una cualidad que los educadores poseen. Torrance (1965) describió: “La creatividad es un proceso que vuelve a alguien sensible a los problemas, deficiencias, grietas o lagunas en los conocimientos y lo lleva a identificar dificultades, buscar soluciones, hacer especulaciones o formular hipótesis, aprobar y comprobar estas hipótesis, a modificarlas si es necesario además de comunicar los resultados” (Gómez & de Córdoba, 2014).

Método

El tipo de investigación es cuantitativo – experimental, con un diseño pre-experimental. Ya que adicional a la aplicación de un incentivo de carácter externo, se aplica antes y después del taller creatividad docente un test de calidad de servicio institucional. Se realizó un cuestionario a 20 docentes de la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019, la muestra es de tipo no probabilística censal. Se midió la calidad de servicio institucional y sus respectivas dimensiones entorno social, imagen institucional y compromiso docente, haciendo un total de 20 ítems distribuidos en el cuestionario respectivamente, se utilizó la escala de Likert para medir las variables. Finalmente los datos fueron procesados mediante programa estadístico SPSS.

Resultados

Los resultados descriptivos para este estudio muestran la información del nivel de cada variable se utilizó un instrumento de recolección de datos para medir la variable dependiente

Calidad de Servicio Institucional, instrumento estructurado de acuerdo a las dimensiones de la variable dependiente y contienen preguntas en escalas de ordinal con cinco (5) niveles de respuestas a las que se les asigno valores del 1 al 5 para construir la variable dependiente y las dimensiones, así como también el contraste de la hipótesis donde se observa la relación existente entre las dos variables. Según la Tabla N° 7 y Figura N° 5, la asimilación de medias para muestras relacionadas (Pre-test y Post-test) utilizando la prueba T de Student se demuestra en la Figura N° 5, de forma elocuentemente diferente, valida cuando $t = 5,38 < 14,99$ y $\text{Sig. } P \leq 0.00$, en resultado, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de indagación H_1 . Esto representa que la diligencia de un taller de Creatividad Docente permite optimizar significativamente la Calidad de Servicio Institucional en la Escuela República Argentina.

Tabla 7. Prueba de hipótesis de la aplicación del post test y pre test del Taller “Creatividad docente” para la Calidad de Servicio Institucional

Prueba de muestras emparejadas								
PRE – POS	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)	
	Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
	18,05	-5,38	1,20	-20,57	-15,53	14,99	19	,000

Fuente: Pre test y post test aplicado a los docentes de la Escuela República Argentina

Figura N° 5. Región de aceptación y rechazo de la H_0



Discusión

La presente investigación tiene como objetivo identificar en qué medida influye la aplicación del taller “Creatividad docente” para mejorar la calidad del servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. Las instituciones públicas como las privadas tienen como fin mejorar la calidad de servicio institucional, con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios. Filmus (2003) refiere que en el terreno pedagógico casi todas las jurisdicciones reconocen a las escuelas un margen de autonomía para la adaptación curricular. Esta autonomía se traslada en la mayoría de los casos directamente a los docentes que son considerados los responsables principales del funcionamiento de esta dimensión institucional, las nuevas propuestas de gestión amplían estos márgenes de autonomía pedagógica, ya que le otorgan a las instituciones la posibilidad de diseñar proyectos institucionales en los que la escuela puede identificar problemáticas y desarrollar estrategias originales para su superación, (...) los proyectos parecen jugar un papel innovador de la vida institucional, planteando la necesidad de acciones coordinadas global o parcialmente para mejorar la calidad.

Este resultado es importante porque, según la asimilación de medias para muestras concernientes (Pre-Test y Post-Test) esgrimiendo la tentativa T de Student se demuestra en la tabla N° 7 la asimilación de medias para muestras relacionadas de forma elocuentemente diferente, válida cuando $t = 5,38 < 14,99$ y $\text{Sig. } P \leq 0.00$, en resultado, se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis de indagación H_i . Esto representa que la diligencia de un taller de creatividad docente permite optimizar significativamente la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina-Guayaquil, 2019.

Sobre la medición de la implementación de proyectos o talleres escolares podría objetarse algo, (...) como los Objetos Digitales de Aprendizaje (ODA) dicha validez de constructo pueden cuestionarse en tanto que el índice se ha construido con base en preguntas a los directores, por lo que no puede descartarse que las respuestas tengan un sesgo hacia lo socialmente deseable (Blanco, 2013).

Conclusiones

Se concluyó que el nivel de excelencia de servicio institucional de la escuela República Argentina anterior a aplicar el taller de creatividad docente se ubicaba en un 63,45% alcanzando la calificación de regular lo que expresaba que no mantenían una calidad de servicio buena.

Por otro lado se determinó que el taller de creatividad docente contribuye en la calidad de servicio institucional de la escuela República Argentina, obteniendo una comprobación mediante el post test del 81,5% por lo tanto alcanza una buena calidad de servicio que mejoró notablemente posterior a la aplicación del taller.

Se determinó que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente mejora el entorno social en la escuela República Argentina, en esta dimensión se evidencia en el Post-Test que hay un 60 % en el nivel bueno, mientras que el nivel regular disminuye al 40%, se ha logrado un cociente de 28,95 puntos que muestra que los catedráticos presentan un nivel bueno en la calidad de servicio institucional en dicha dimensión.

Se colige que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente contribuye en la imagen institucional en la escuela República Argentina. En el Post-Test el 100% de los pedagogos alcanzan un porcentaje de bueno. Esta tentativa de conclusión se ha derivado un cociente de 29,05 puntos que muestra que los instructivos muestran un buen horizonte en la calidad de servicio institucional.

Se determinó que en la medida de la ejecución del taller creatividad docente mejora el deber del maestro en la escuela República Argentina, en esta dimensión se evidencia en el Post-Test se evidencia que hay un 65 % en el nivel bueno, mientras que el nivel regular disminuye al 35%, se ha logrado un cociente de 23,50 puntos que muestra que los educativos presentan un nivel bueno en la calidad de gestión institucional en dicha dimensión y ofrecer una mejor gestión en las acciones.

Recomendaciones

En cuanto a los propósitos de la institución se recomienda a los directivos y docentes realizar en cada periodo lectivo un diagnóstico para que se difundan adecuadamente las metas y objetivos de la institución educativa para tener una mejor calidad de servicio y conocer lo que se pretende lograr para ser calificado como una institución de alta calidad.

Por otro lado también se recomienda evaluar a los docentes y demás miembros de la comunidad educativa, a fin de conocer las debilidades, fortalezas oportunidades y amenazas de la Escuela República Argentina, de esta manera mejorar las falencias presentadas y enfatizar los logros, para optimizar los servicios brindados.

Sería conveniente establecer un programa que controle los objetivos del taller de creatividad docente en base a los compromisos y proyecto de mejora institucional a corto, intermedio y largo plazo y que los números sean presentados cada determinado periodo con el fin de llevar un seguimiento puntual de metas y objetivos, para poder obtener un mejor servicio de calidad institucional.

La evaluación permanente para promover el proceso de diferentes agendas y talleres de parte de los directivos y docentes focalizadas en la calidad de servicio, debe ser planteado no como procedimiento de exención sino más bien como herramienta de motivación y superación laboral, facilitara perfeccionar la calidad de servicio institucional.

Se propone a la directiva realizar un taller de capacitación y orientación para que los docentes de la escuela República Argentina puedan hacer un buen uso de los equipos, herramientas, objetos digitales de aprendizaje y materiales para mejorar la lobar pedagógica y sean eficientes en el desarrollo de nuevas estrategias pertinentes y así poder brindar un mejor servicio en las actividades curriculares.

Referencias

- Blanco, E. (2013). *Los límites de la escuela. Educación, desigualdad y aprendizajes en México*. México, D.F.: El Colegio de México.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Filmus, D. (2003). *Los Condicionantes de la Calidad Educativa*. Buenos Aires: Noveduc Libros.
- Gómez, E., & de Córdoba, M. (2014). *Flexibilidad mental*. Granada: Artecitta.
- Mineduc. (2016). Obtenido de https://www.evaluacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2016/12/CIE_ResultadosEducativosRetosExcelencia201611301.pdf
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Díaz de Santos.
- Vásquez, S. L. (2017). *CALIDAD DE LA GESTIÓN EDUCATIVA EN EL MARCO DEL PROCESO DE LA ACREDITACIÓN, EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ESTATALES NIVEL SECUNDARIA, ZONA URBANADISTRITO DE IQUITOS 2016*.

Anexo 2: Instrumento de la variable dependiente

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL

Institución: Escuela República Argentina

Nombre:

Instrucciones: Estimado docente participante mediante el presente cuestionario se busca evaluar la Calidad de Servicio Institucional, considerando la siguiente escala de valoración.

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

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. Entorno social		Puntaje				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
01	¿El aprendizaje mejora en la IE con un entorno social agradable entre docente y alumno?					
02	¿Trabajan para que la IE sea un espacio de innovación social con el entorno?					
03	¿Las condiciones socio-económicas de los estudiantes influyen en el entorno social para un mejor aprendizaje en la IE?					
04	¿Los implementos tecnológicos adquiridos por el establecimiento son los adecuados para mejorar el aprendizaje?					
05	¿El entorno social de la IE garantiza la fiabilidad de aprendizaje en cada periodo lectivo?					
06	¿Constantemente se preparan los docentes para enfrentarse eficazmente a nuevos cambios fiables?					
07	¿Existe un buen clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa?					
08	¿Los docentes están capacitados para utilizar estrategias para hacer positivo el entorno social?					

2. Imagen institucional						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
09	¿El comportamiento organizacional es eficaz en la imagen institucional?					
10	¿La interacción institucional influye en el aspecto del comportamiento organizacional?					
11	¿Existe el dialogo apropiado entre los miembros de la comunidad educativa para proyectar una buena imagen institucional?					
12	¿Una excelente comunicación interpersonal promueve un ambiente agradable en la IE?					
13	¿Se realiza constantemente un análisis en base al FODA de la IE para de esta manera ser competitivos?					
14	¿Los docentes están preparados para brindar un buen servicio público?					
3. Compromiso docente						
N°	Ítems	1	2	3	4	5
15	¿Logra el compromiso docente obtener nuevas estrategias didácticas orientadas a un servicio de calidad?					
16	¿Las estrategias didácticas establecidas en la IE son orientadas a un servicio de calidad?					
17	¿La aptitud docente de buena calidad se considera indicada para la labor educativa?					
18	¿Se establecen nuevas ideas con excelencia educativa?					
19	¿Los docentes tienen en cuenta las necesidades de los estudiantes para dar un mejor servicio de calidad?					
20	¿Durante el desarrollo de las prácticas docentes se motiva a los estudiantes a superar sus dificultades de aprendizaje?					
TOTAL						

Anexo 3: Validación de juicio de experto

Evaluación por juicio de expertos

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

9. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

Nombre del doctor : Damián Enrique Dattus Torres Registro de cuarto nivel Senescyt- Ecuador: 1006-03-444319		
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x) Clínica () Social () Otro:	Educativa (x) Organizacional ()
Área de Formación académica:	
Áreas de experiencia profesional:	Docente de Educación Superior: 3 años Docente de Educación media: 10 años Docente de Educación Primaria: 2 años Investigador vitalicio de la Biblioteca Martin Leguina de Madrid- España desde 2009 Gerente General de SERVIALFARO S.A. doce años Gerente General de SERVIALFARO S.A.	
Institución donde labora:	Consultor de Centros Educativos	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación:	Trabajo(s) de Investigación (Tesis) (x) Proyectos de investigación (x) Otros: Artículos científicos Publicación en: https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/.../Inclusion%20discapacidad%20y%20educacion.pdf Artículo sobre la educación multisensorial en niños con NEE (p.235)	

10. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

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

11. DATOS PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Calidad de servicio educativo para con los estudiantes.
Autora:	Lcdo. Jorge Enrique Carrera Cruz
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Estudiantes
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 20 ítems y contiene tres dimensiones Para la dimensión entorno social ocho (8) ítems, para la dimensión, imagen institucional (6) ítems, compromiso docente seis (6) ítems

12. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL EXPERTO:

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

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

PRIMERA DIMENSIÓN: Entorno Social

Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “Taller “Creatividad docente”, influye en el entorno social de los estudiantes”

INDICADOR ES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendacion es
Entorno Social	¿El aprendizaje mejora en la IE con un entorno social agradable entre docente y alumno?	4	4	4	
	¿Trabajan para que la IE sea un espacio de innovación social con el entorno?	4	4	4	
	¿Las condiciones socio-económicas de los estudiantes influyen en el entorno social para un mejor aprendizaje en la IE?	4	4	4	
	¿Los implementos tecnológicos adquiridos por el establecimiento son los adecuados para mejorar el aprendizaje?	4	4	4	
	¿El entorno social de la IE garantiza la fiabilidad de aprendizaje en cada periodo lectivo?	4	4	4	
	¿Constantemente se preparan los docentes para enfrentarse eficazmente a nuevos cambios fiables?	4	4	4	
	¿Existe un buen clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los docentes estan capacitados para utilizar estrategias para hacer positivo el entorno social?	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: Imagen Institucional**

Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “Taller “Creatividad docente”, influye la imagen institucional ”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Imagen Institucional	¿El comportamiento organizacional es eficaz en la imagen institucional?	4	4	4	
	¿La interacción institucional influye en el aspecto del comportamiento organizacional?	4	4	4	
	¿Existe el dialogo apropiado entre los miembros de la comunidad educativa para proyectar una buena imagen institucional?	4	4	4	
	¿Una excelente comunicación interpersonal promueve un ambiente agradable en la IE?	4	4	4	
	¿Se realiza constantemente un análisis en base al FODA de la IE para de esta manera ser competitivos?	4	4	4	
	¿Los docentes están preparados para brindar un buen servicio público?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: Compromiso docente**

Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “ Taller “Creatividad docente”, influye en el compromiso docente ”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso docente	¿Logra el compromiso docente obtener nuevas estrategias didácticas orientadas a un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Las estrategias didácticas establecidas en la IE son orientadas a un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿La aptitud docente de buena calidad se considera indicada para la labor educativa?	4	4	4	
	¿Se establecen nuevas ideas con excelencia educativa?	4	4	4	
	¿Los docentes tienen en cuenta las necesidades de los estudiantes para dar un mejor servicio de calidad ?	4	4	4	
	¿Durante el desarrollo de las prácticas docentes se motiva a los estudiantes a superar sus dificultades de aprendizaje?	4	4	4	

Damián Enrique Dattus Torres

Firma del evaluador

DR. DAMIÁN ENRIQUE DATTUS TORRES

Registro Senescyt

1006-03-444319

C.I. 0907884894

Evaluación por juicio de expertos

Respetada máster: Usted ha sido seleccionada para evaluar el instrumento para medir La Calidad de servicio institucional para con los estudiantes. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en el área de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

13. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

Nombre de la master: Cerezo

Vera Inés Guadalupe

Registro de cuarto nivel

Senescyt- Ecuador: 1006-04-

538887

Grado profesional: Maestría ()
Doctor ()

Área de Formación académica: Clínica () Educativa ()
Social () Organizacional ()
Otro: Gerencia Educativa

Áreas de experiencia profesional: Docente de Educación Primaria: Más de 20 años de experiencia
Directora de Escuela : Cerca de 5 años

Institución donde labora: Escuela Fiscal " Nueva Esperanza" del Recinto Nueva Esperanza

Tiempo de experiencia profesional en el área: 2 a 4 años ()

Más de 5 años ()

Trabajo(s) de Investigación (Tesis) ()

Proyectos de investigación ()

Otros: Artículos científicos

Experiencia en Investigación: Proyectos de tesis

14. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

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

15. DATOS PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS ESTUDIANTES

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Calidad de servicio educativo para con los estudiantes.
Autora:	Lcdo. Jorge Enrique Carrera Cruz
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Estudiantes
Significación:	Este cuestionario está compuesto por 20 ítems y contiene tres dimensiones Para la dimensión entorno social ocho (8) ítems, para la dimensión, imagen institucional (6) ítems, compromiso docente seis (6) ítems

16. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL EXPERTO:

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

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la

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

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

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

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO

PRIMERA DIMENSIÓN: Entorno Social

Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “Taller “Creatividad docente”, influye en el entorno social de los estudiantes”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entorno Social	¿El aprendizaje mejora en la IE con un entorno social agradable entre docente y alumno?	4	4	4	
	¿Trabajan para que la IE sea un espacio de innovación social con el entorno?	4	4	4	
	¿Las condiciones socio-económicas de los estudiantes influyen en el entorno social para un mejor aprendizaje en la IE?	4	4	4	
	¿Los implementos tecnológicos adquiridos por el establecimiento son los adecuados para mejorar el aprendizaje?	4	4	4	
	¿El entorno social de la IE garantiza la fiabilidad de aprendizaje en cada periodo lectivo?	4	4	4	
	¿Constantemente se preparan los docentes para enfrentarse eficazmente a nuevos cambios fiables?	4	4	4	
	¿Existe un buen clima de convivencia entre todos los miembros de la comunidad educativa?	4	4	4	
	¿Los docentes están capacitados para utilizar estrategias para hacer positivo el entorno social?	4	4	4	

• **SEGUNDA DIMENSIÓN: Imagen Institucional**

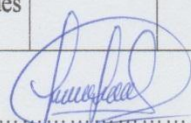
Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “Taller “Creatividad docente”, influye la imagen institucional”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Imagen Institucional	¿El comportamiento organizacional es eficaz en la imagen institucional?	4	4	4	
	¿La interacción institucional influye en el aspecto del comportamiento organizacional?	4	4	4	
	¿Existe el dialogo apropiado entre los miembros de la comunidad educativa para proyectar una buena imagen institucional?	4	4	4	
	¿Una excelente comunicación interpersonal promueve un ambiente agradable en la IE?	4	4	4	
	¿Se realiza constantemente un análisis en base al FODA de la IE para de esta manera ser competitivos?	4	4	4	
	¿Los docentes están preparados para brindar un buen servicio público?	4	4	4	

• **TERCERA DIMENSIÓN: Compromiso docente**

Objetivo de la Dimensión: Determinar en qué medida la aplicación del taller “Taller “Creatividad docente”, influye en el compromiso docente ”

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso docente	¿Logra el compromiso docente obtener nuevas estrategias didácticas orientadas a un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Las estrategias didácticas establecidas en la IE son orientadas a un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿La aptitud docente de buena calidad se considera indicada para la labor educativa?	4	4	4	
	¿Se establecen nuevas ideas con excelencia educativa?	4	4	4	
	¿Los docentes tienen en cuenta las necesidades de los estudiantes para dar un mejor servicio de calidad ?	4	4	4	
	¿Durante el desarrollo de las prácticas docentes se motiva a los estudiantes a superar sus dificultades de aprendizaje?	4	4	4	



Firma de la evaluadora

MSc. Inés Guadalupe Cerezo Vera

Registro Senescyt

1006-04- 538887

C.I. 0914961560

Anexo 4: Constancia extendida a la Directora de la Escuela República Argentina para medir la calidad de servicio institucional mediante un cuestionario.

Guayaquil, 12 de junio del 2019

Lcda. Elsi Velasco Moreira, MsC
Directora
Escuela Fiscal República Argentina
Ciudad.-

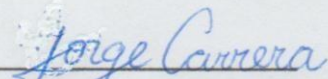
De mis consideraciones:

Yo, Jorge Enrique Carrera Cruz, por medio de la presente solicito a usted muy comedidamente, se sirva autorizar la aplicación de un cuestionario de mi tesis de maestría en Administración de la Educación que curso actualmente en la Universidad Cesar Vallejo - Piura, el cual está siendo supervisado por el Dr. Manuel Córdova Pintado.

La prueba se aplicará a un grupo de docentes que laboran en la institución que usted dirige, para poder medir la calidad de Servicio Institucional.

Sin otro particular, quedo de Ud., en espera de su colaboración.

Atentamente



Lcdo. Jorge Carrera C.
C.C. 0914944269

Anexo 5: Autorización emitida por la Directora de la Escuela República Argentina

Guayaquil, 13 de junio del 2019

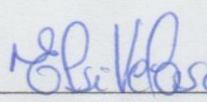
Lcdo. Jorge Carrera Cruz
Maestrante
Ciudad.-

De mis consideraciones:

En respuesta a su solicitud, remitida el día 12 de junio del 2019, solicitando la aplicación de un cuestionario para medir la calidad del Servicio Institucional de su tesis de maestría en Administración de la Educación que desea realizar en la Escuela Fiscal República Argentina, se le autoriza la petición recibida para que pueda efectuar dicho requerimiento cuando usted estime conveniente.

Sin otro particular.

Atentamente.


Lcda. Elsi Velasco Moreira, MSc
C.C. 0913169876



Anexo 6: Matriz operacionalización de la variable dependiente: Calidad de servicio institucional

Título: Aplicación del taller “Creatividad docente” para mejorar la calidad de servicio institucional en la I.E

Autor: Jorge Enrique Carrera Cruz

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Unidad de análisis	Instrumento de recolección de información
Calidad de servicio institucional	Entorno social	- Aprendizaje y creatividad - Fiabilidad - Condiciones Socioeconómica - Clima de convivencia.	8 ítems	Ordinal	Docentes	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio institucional
	Imagen institucional	- Personalidad - Armonía - Criterio propio	6 ítems	Ordinal	Docentes	
	Compromiso docente	- Comportamiento organizacional - Identidad verbal - Análisis competitivo.	6 ítems	Ordinal	Docentes	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
			Calidad de servicio institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango
<p>General: ¿En qué medida el taller de “creatividad docente” mejora la calidad de servicio institucional de la Escuela Fiscal República Argentina?</p> <p>Específicos: Específico 1. ¿En qué medida el taller de “creatividad docente” mejora el entorno social de la Escuela Fiscal República Argentina?</p> <p>Específico 2. ¿En qué medida el taller de “creatividad docente” mejora la imagen institucional de la Escuela Fiscal República Argentina?</p>	<p>General: Identificar en qué medida influye la aplicación del taller “Creatividad docente” para mejorar la calidad del servicio institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específicos: Específico 1. Determinar el nivel de calidad del servicio educativo antes de la aplicación del taller de “Creatividad docente” en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específico 2. Determinar en qué medida la aplicación del taller “Creatividad docente” influye en el entorno social en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p>	<p>General. H1. La aplicación del taller “Creatividad docente”, mejora significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. H0. La aplicación del taller “Creatividad docente”, no mejora significativamente la calidad del servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específicas Específica 1 H1. La aplicación del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. H0. La aplicación del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el entorno social en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p>	Entorno social	<ul style="list-style-type: none"> - Aprendizaje y creatividad - Fiabilidad - Condiciones socioeconómica - Clima de convivencia. 	1,2 3,4 5,6 7,8	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal
			Imagen institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Comportamiento organizacional - Identidad verbal - Análisis competitivo 	9,10 11,12 13,14	(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo	Ordinal

<p>Específico 3. ¿En qué medida el taller de “creatividad docente” mejora el compromiso docente de la Escuela Fiscal República Argentina?</p>	<p>Específico 3. Determinar en qué medida la aplicación del taller “Creatividad docente” influye en la imagen institucional en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específico 4. Determinar en qué medida la aplicación del taller “creatividad docente” influye en el compromiso docente en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específico 5. Determinar el nivel de calidad del servicio educativo después de la aplicación del taller de “Creatividad docente” en la Escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p>	<p>Específica 2 H1. La aplicación del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. H0. La aplicación del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en la imagen institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p> <p>Específica 3 H1. La aplicación del taller “Creatividad docente”, influye significativamente en el compromiso docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019. H0. La aplicación del taller “Creatividad docente”, no influye significativamente en el compromiso docente en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019.</p>	<p>Compromiso docente</p>	<p>- Estrategias didácticas - Actitudes docentes - Paciencia</p>	<p>15,16 17,18 19,20</p>	<p>(5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Ordinal</p>
---	--	---	---------------------------	--	----------------------------------	--	----------------

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8: Confiabilidad y Base de datos de la variable Calidad de servicio institucional

Variable	Alpha de Cronbach	Items
Calidad de servicio institucional	0,916	20

Interpretación: la tabla pertenece al Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0,916, de acuerdo a la estimación por Molina (2008) dice: “Este coeficiente analiza correctamente la consistencia interna de la escala campo una dimensión de su fiabilidad mediante el cálculo de correlación entre los ítems de escala. Por tanto, el estadístico alfa de Cronbach puede considerarse como un coeficiente de correlación” (p.73).

Entre más cerca de 1 está α , más alto es el grado de confiabilidad

CONFIABILIDAD				
Muy Baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0				1
0% de confiabilidad en la medición (la medición está contaminada de error)				100% de confiabilidad en la medición (no hay error)

Anexo 9: Base de datos antes de aplicar el taller de creatividad docente en la escuela República Argentina, Guayaquil – 2019 (Pres – Test)

CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL																																	
Items	D1 Entorno Social								D1	%	NIVEL	D2 Imagen Institucional						D2	%	NIVEL	D3 Compromiso docente						D3	%	NIVEL	Total	%	nivel	
	1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	12	13	14				15	16	17	18	19	20							
MUESTRA	1	2	4	3	3	3	3	4	3	25	62,5	regular	4	3	3	3	3	4	20	66,7	regular	2	2	2	2	4	3	15	50	deficiente	60	59,72	regular
	2	2	3	4	3	4	3	2	3	24	60	regular	3	4	1	4	3	2	17	56,7	regular	3	3	3	2	3	4	18	60	regular	59	58,89	regular
	3	4	4	3	4	3	4	3	3	28	70	regular	4	3	4	3	4	3	21	70	regular	2	2	2	4	4	3	17	56,7	deficiente	66	65,56	regular
	4	3	4	3	3	3	3	4	3	26	65	regular	4	2	3	3	3	4	19	63,3	regular	3	3	3	3	4	3	19	63,3	regular	64	63,89	regular
	5	2	3	3	4	3	4	4	3	26	65	regular	3	3	4	3	4	4	21	70	regular	3	3	3	2	3	3	17	56,7	deficiente	64	63,89	regular
	6	2	4	3	3	3	3	4	3	25	62,5	regular	4	3	2	3	3	4	19	63,3	regular	2	2	2	2	4	3	15	50	deficiente	59	58,61	regular
	7	2	3	4	3	4	3	4	3	26	65	regular	3	4	3	4	3	4	21	70	regular	3	3	3	2	3	4	18	60	regular	65	65,00	regular
	8	4	4	3	4	3	4	3	3	28	70	regular	4	3	4	3	4	3	21	70	regular	3	3	3	4	4	3	20	66,7	regular	69	68,89	regular
	9	3	4	3	4	3	3	4	3	27	67,5	regular	4	3	4	3	3	4	21	70	regular	3	3	3	3	4	3	19	63,3	regular	67	66,94	regular
	10	2	3	3	4	3	4	3	3	25	62,5	regular	3	3	4	3	4	3	20	66,7	regular	2	2	2	2	3	3	14	46,7	deficiente	59	58,61	regular
	11	5	4	3	3	3	3	4	3	28	70	regular	4	3	2	3	3	4	19	63,3	regular	3	3	3	2	4	3	18	60	regular	65	64,44	regular
	12	2	3	4	3	4	3	3	3	25	62,5	regular	3	4	3	4	3	3	20	66,7	regular	2	2	2	2	3	4	15	50	deficiente	60	59,72	regular
	13	4	4	3	4	3	4	3	2	27	67,5	regular	4	3	4	3	4	3	21	70	regular	5	2	2	4	4	3	20	66,7	regular	68	68,06	regular
	14	3	4	3	3	3	3	4	3	26	65	regular	4	3	5	2	3	4	21	70	regular	2	2	2	3	4	3	16	53,3	deficiente	63	62,78	regular
	15	2	3	3	4	3	4	4	3	26	65	regular	3	3	4	3	4	4	21	70	regular	2	2	2	2	3	3	14	46,7	deficiente	61	60,56	regular
	16	2	4	3	3	3	3	3	2	23	57,5	regular	4	2	3	1	3	3	16	53,3	regular	3	3	3	2	4	3	18	60	regular	57	56,94	regular
	17	2	3	4	3	4	3	4	3	26	65	regular	3	4	3	4	3	4	21	70	regular	3	3	3	2	3	4	18	60	regular	65	65,00	regular
	18	4	4	3	4	3	4	3	3	28	70	regular	4	3	4	3	4	3	21	70	regular	3	2	3	4	4	3	19	63,3	regular	68	67,78	regular
	19	3	4	3	3	4	3	4	3	27	67,5	regular	4	3	3	4	3	4	21	70	regular	3	3	3	3	4	3	19	63,3	regular	67	66,94	regular
	20	2	3	3	4	3	4	3	4	26	65	regular	3	3	4	3	4	3	20	66,7	regular	2	5	2	2	3	3	17	56,7	deficiente	63	62,78	regular

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela

Base de datos después de aplicar el taller de creatividad docente de la escuela República Argentina, Guayaquil – 2019 (Post – Test)

CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL																																
Items	D1 Entorno Social								D1	%	NIVEL	D2 Imagen Institucional						D2	%	NIVEL	D3 Talento Humano						D3	%	NIVEL	Total	%	nivel
	2	3	4	5	6	7	8	9				10	11	12	13	14	15				16	17	18	19	20							
1	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
2	5	4	5	4	5	4	5	27	67,50	regular	5	4	5	4	5	4	27	90,00	bueno	4	5	4	5	4	5	23	76,67	regular	77	78,06	bueno	
3	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	5	5	25	83,33	bueno	85	86,11	bueno	
4	5	5	4	4	5	5	5	28	70,00	regular	5	5	4	4	5	5	28	93,33	bueno	5	4	4	5	4	5	22	73,33	regular	78	78,89	bueno	
5	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	5	5	25	83,33	bueno	85	86,11	bueno	
6	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
7	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	5	5	25	83,33	bueno	85	86,11	bueno	
8	5	5	4	5	5	5	5	29	72,50	regular	5	5	4	5	5	5	29	96,67	bueno	5	4	5	5	4	5	23	76,67	regular	81	81,94	bueno	
9	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
10	5	5	2	5	5	5	5	27	67,50	regular	5	5	2	5	5	5	27	90,00	bueno	5	2	5	5	5	5	22	73,33	regular	76	76,94	bueno	
11	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
12	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
13	5	5	4	5	5	5	5	29	72,50	regular	5	5	4	5	5	5	29	96,67	bueno	5	4	5	5	5	5	24	80,00	bueno	82	83,06	bueno	
14	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
15	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
16	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	4	5	24	80,00	bueno	84	85,00	bueno	
17	5	4	5	4	5	4	5	27	67,50	regular	5	4	5	4	5	4	27	90,00	bueno	4	5	4	5	4	5	23	76,67	regular	77	78,06	bueno	
18	5	5	5	5	5	5	5	30	75,00	bueno	5	5	5	5	5	5	30	100,00	bueno	5	5	5	5	5	5	25	83,33	bueno	85	86,11	bueno	
19	5	5	4	4	5	5	5	28	70,00	regular	5	5	4	4	5	5	28	93,33	bueno	5	4	4	5	4	5	22	73,33	regular	78	78,89	bueno	
20	5	5	5	1	5	5	3	24	60,00	regular	5	5	5	1	5	5	26	86,67	bueno	5	5	3	3	5	3	19	63,33	regular	69	70,00	regular	

Fuente: Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio Institucional de la escuela

Anexo 10: Ficha técnica

	DESCRIPCIÓN	
1. Nombre del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE: Calidad de servicio institucional en la Escuela República Argentina	
2. Dimensiones que miden	<ul style="list-style-type: none"> - Entorno social - Imagen institucional - Compromiso docente 	
3. Total, de Indicadores e Ítems	3/20	
4. Tipo de puntuación	NUMERICA	
5. Valoración de la prueba	TOTAL	Totalmente de acuerdo
		De acuerdo
		Indiferente
		En desacuerdo
		Totalmente en desacuerdo
6. Tipo de administración	Directa, grupo y con apoyo	
7. Tiempo de administración	30 minutos	
8. Constructo que evalúa	Calidad de servicio institucional	
9. Área de aplicación	Administración de educación	
10. Soporte	Resma de hojas, laptop, pluma, C.D, tinta de impresión, micas	
11. Fecha de elaboración	junio 2019	
12. Autor(a)	Lcdo. Jorge Carrera Cruz	
13. Validez	Juicio de Expertos	
14. Confiabilidad	0,916	

Anexo 11: Sesiones aplicadas en los talleres

SESIÓN 1

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 1



NOMBRE DE LA SESIÓN: Creatividad docente

I. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela Fiscal República Argentina

Área Curricular: Calidad del Servicio Institucional

Aplicación: Docentes

Duración: 4 horas pedagógicas (2 horas de laboratorio/2 horas técnicas)

II. PROPOSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Dominar las habilidades de descodificación y aprender las distintas estrategias que conducen a la comprensión Uso correcto de la plataforma creatividad docente.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Seleccionar contenidos por su utilidad práctica.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TECNICA E INSTRUMENTOS
Creatividad Docente	Definir la importancia de la dificultad de los alumnos al momento de aprender. Posibilitar la construcción de conocimientos sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias.	Docentes Laptop Proyector Laboratorio Puntero Laser	Solicitar a cada participante que haga su auto presentación y ofrezca detalles no convencionales de su vida, personalidad, trabajo y experiencias. Cada participante debe ser lo más creativo posible.	Observación escala de Apreciación

SESIÓN 1

Taller creatividad docente

El taller busca desarrollar competencias para el trabajo en equipo de los intervinientes, internalizar estrategias de trabajo colaborativo y desarrollar destrezas para alta gestión de equipos de trabajos, con el fin de potenciar la calidad de servicio institucional, en un ambiente armónico dentro de la institución educativa. La aplicación de las TIC's a los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como los modelos pedagógicos, se han visto plasmados en los entornos virtuales de enseñanza y aprendizaje. Por estos motivos los docentes deben procurar tener estrategias para el desarrollo de los niños, es por ello que para esta sesión se debe tener en cuenta:

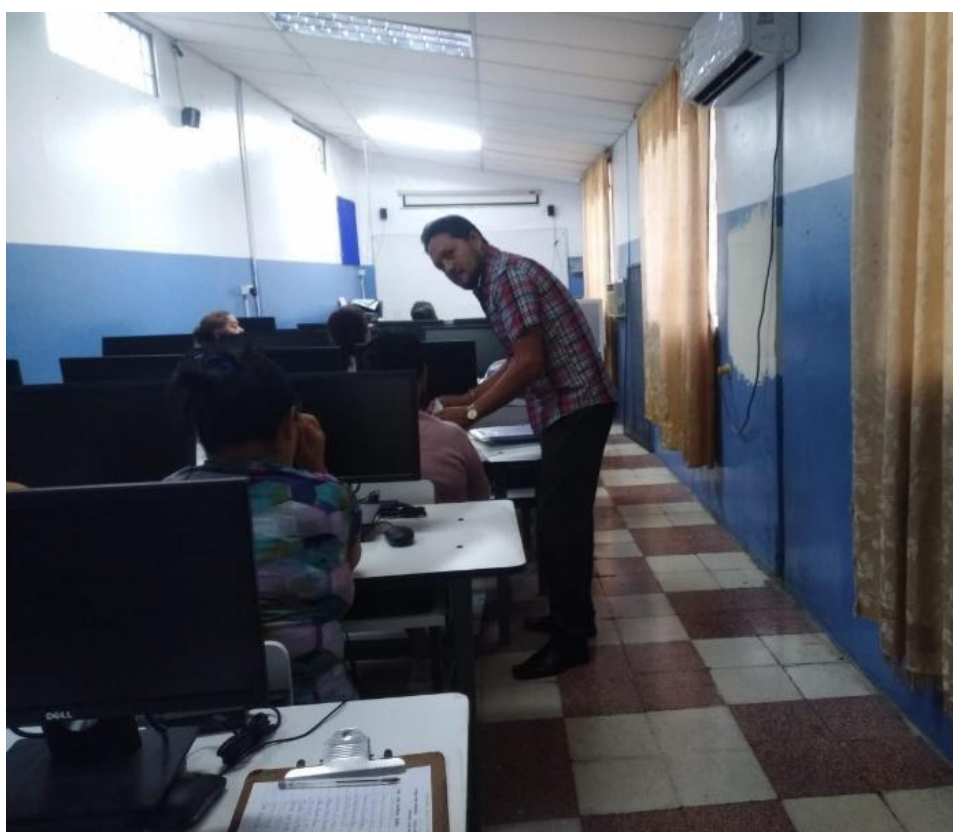
- Contar con los elementos necesarios como videos, juegos, etc.
- El uso correcto de la plataforma para la actualización de conocimientos y estrategias para el aprendizaje de los alumnos.
- Incentivar a los estudiantes a manejar herramientas digitales y físicas para fortalecer su proceso de aprendizaje.

Recomendaciones para promover el uso de la plataforma de creatividad docente

Las instituciones educativas hoy en día deben de mantener fácil accesibilidad a plataformas estandarizadas que ofrezcan herramientas genéricas que permitan la adaptación a la situación del docente, respondiendo a las necesidades de su espacio formativo, por ello se recomienda:

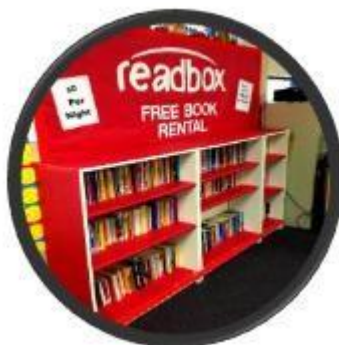
- Que las plataformas este dirigida a docentes y alumnos, compartan una fácil integración de la tecnología para fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La plataforma debe ser con un interfaz de simplicidad que permita explotar la potencia comunicativa y la facilidad en el acceso y localización de los materiales educativos deseados.
- Se destaque el bajo esfuerzo que los docentes deben hacer para aprender a usarlo, tarea que solo requiera de 30 minutos para lograr un nivel de autonomía.

Fotos.



SESIÓN 2

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 2



NOMBRE DE LA SESIÓN: Readbox (caja de lectura)

III. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela Fiscal República Argentina

Área Curricular: Calidad del Servicio Institucional

Aplicación: Docentes

Duración: 4 horas pedagógicas (2 horas de laboratorio/2 horas técnicas)

IV. PROPOSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Construcción de conocimientos sobre la base de la capacidad y oportunidad que tienen las personas de reflexionar en grupo sobre sus propias experiencias.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Crear un entorno seguro y cordial en el que se pueda aportar, practicar y preguntar sin temor.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TECNICA E INSTRUMENTOS
Readbox (caja de lectura)	Presentar la información, de manera que cada uno la retenga según su forma particular de hacerlo y las sesiones sean variadas y dinámicas Construcción colectiva del conocimiento	Docentes Laptop Proyector Marcador Pizarra Laboratorio	Creación de un punto de lectura invitando a los estudiantes a elegir un libro de su gusto a cambio de otro.	Observación escala de Apreciación

SESIÓN 2

Readbox (caja de lectura)

El desarrollo de la lectura es indispensable en toda unidad educativa, para ello los docentes deben contribuir con estrategias innovadoras para el incentivo de los estudiantes en el salón de clases.

La propuesta se basa en determinar la necesidad de los alumnos para que aprendan a procesar textos con sus distintos elementos, así como las estrategias que harán posible su comprensión. El docente debe procurar de la manera más sencilla y eficiente el uso del readbox por ello se recomienda:

- Tener los elementos necesarios para el uso del readbox.
- Crear e incentivar a los docentes la utilización de los tics para una mejorar labor y desempeño docente.
- El uso de los sentidos, ya que cuanto más intervienen, mayor es la probabilidad de recordar informaciones.
- Verificar el uso correcto de los objetos digitales de aprendizaje.

Recomendaciones para promover el buen uso del readbox (caja de lectura)

Es muy importante que las unidades educativas utilicen de manera adecuada diferentes herramientas ya sean estas digitales o físicas para mejorar las habilidades de los alumnos es por ello que se recomienda:

- Capacitar constantemente a los docentes para el uso correcto de las estrategias de lectura.
- Incentivar a los estudiantes a manejar herramientas digitales y físicas para fortalecer su proceso de aprendizaje.
- Contar con los laboratorios de cómputo y materiales adecuados para la realización de manera oportuna de las diversas capacitaciones dirigidas a la motivación de aprendizaje.

Fotos.



SESIÓN 3

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 3



NOMBRE DE LA SESIÓN: Uso de Orienting Learn

V. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela Fiscal República Argentina

Área Curricular: Calidad del Servicio Institucional

Aplicación: Docentes

Duración: 4 horas pedagógicas (2 horas de laboratorio/2 horas técnicas)

VI. PROPOSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Aplicar el uso de herramientas informáticas como parte del apoyo de las estrategias de aprendizaje. Uso correcto de la plataforma Orienting Learn.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Partir del conocimiento de la gente, respetar su visión e intentar modestamente aportar la nuestra de una forma eficiente y sencilla.			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TECNICA E INSTRUMENTOS
Orienting Learn (Orientando aprendes)	Definir la importancia del uso de este software e influir en el desarrollo de los estudiantes para el apoyo de su formación. Identificar las deficiencias de los docentes frente a herramientas digitales de aprendizaje.	Docentes Laptop Proyector Laboratorio Puntero	Uso correcto de la plataforma demostrando el grado de conocimiento para el buen manejo de las Tics.	Observación escala de Apreciación

SESIÓN 3

Uso de Orienting Learn

La organización y la información adecuada para el uso de los estudiantes en cualquier momento son de suma importancia, puesto que ello les ayuda mantener el desarrollo y la orientación, así dando directrices para el uso correcto de las herramientas, es por eso que el fácil acceso del estudiante a esta información de mucha vitalidad otorgándole soporte en el momento adecuado.

Por estos motivos el docente debe procurar tener una plataforma en la cual pueda compartir con sus estudiantes material práctico para mejorar su comprensión, y desarrollar e incentivar así mismo un uso adecuado de las tics en todo momento ya que día a día vivimos en un mundo más globalizado, es por ello que para esta sesión se debe de tener en cuenta:

- Contar con los elementos necesarios para la correcta aplicación del software.
- Crear e incentivar a los docentes en la utilización de herramientas digitales y tecnológicas de tal manera que puedan usar una plataforma en la cual puedan organizar información para retroalimentar a los estudiantes.
- Uso de estrategias como videos, presentaciones ppt, amplia información de manera que esto nos ayude a identificar que estructura informativa es la que el estudiante más utiliza y obtiene mejores competencias.

Recomendaciones para promover el buen uso del software Orienting Learn

Los centros educativos hoy en día deben de mantener fácil accesibilidad a plataformas virtuales para así mantener información actualizada y brindar una formación más amplia para las necesidades de los estudiantes es por ello que se recomienda.

- Capacitación constante a los docentes para el uso total y correcto del software Orienting Learn.
- Incentivar a los docentes a un uso constante de la plataforma para que de esta manera ellos puedan adquirir información más detallada y de fácil acceso.

Fotos.



SESIÓN 4

SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 4



NOMBRE DE LA SESIÓN: Overcomes dyslexia

VII. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Educativa: Escuela Fiscal República Argentina

Área Curricular: Calidad del Servicio Institucional

Aplicación: Docentes

Duración: 4 horas pedagógicas (2 horas de laboratorio/2 horas técnicas)

VIII. PROPOSITOS DE LA SESIÓN:

APRENDIZAJES ESPERADOS	Aplicar el uso de estrategias innovadoras como parte del apoyo del taller. Uso correcto de las técnicas overcomes dyslexia.			
ACTITUD ANTE EL ÁREA	Utilización de técnicas que hagan las sesiones dinámicas, participativas y divertidas			
TEMA	ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	RECURSOS	EVALUACIÓN	TECNICA E INSTRUMENTOS
Overcomes dyslexia (Supera la dislexia)	Definir la importancia de la dificultad de los alumnos con el problema de lectoescritura Identificar las deficiencias de los docentes frente a este problema que es de gran importancia.	Docentes Laptop Proyector Laboratorio Pizarra Marcador	Uso correcto de las estrategias para el mejor desempeño de los docentes ante la adversidad de un chico con dislexia	Observación escala de Apreciación

SESIÓN 4

Overcomes Dyslexia

Los trastornos de aprendizaje no son contagiosos, pero si pueden tener una base genética, en especial la dislexia es un trastorno de aprendizaje en la cual un niño tiene dificultades para leer y escribir, por lo cual los docentes deben estar previamente capacitados para enfrentar esta compleja situación y más no aislar aquellos niños con esta dificultad.

Por estos motivos los docentes deben procurar tener estrategias para el desarrollo de los niños con esta condición, es por ello que para esta sesión se debe tener en cuenta:

- Contar con los elementos necesarios tales como fichas, grabadora, agenda, etc.
- Dar a entender el trastorno del niño al resto de sus compañeros para que la adaptación del alumno afectado sea considerado como un privilegio y no como un derecho a una necesidad educativa especial.
- Actualización constante de parte de los docentes sobre esta condición que en muchas ocasiones limita a los alumnos por sentirse frustrados.

Recomendaciones para promover la estrategia de enseñanza denominada Overcomes Dyslexia


Los centros educativos hoy en día deben de mantener fácil accesibilidad a conocimientos de inclusión para así poder ayudar a todo niño que presente dificultades en su proceso de aprendizaje y así brindar una mejor calidad educativa.

- Capacitación constante a los docentes para el uso de estrategias adecuadas e innovadoras para los niños con capacidades especiales.
- Incentivar a los docentes a un uso constante de la actualización de conocimientos para que de esta manera ellos puedan adquirir información y poder ayudar a superar estas condicionantes que se presentan en la vida cotidiana.

Fotos.



Anexo 12: Acta de originalidad

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 12-04-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Manuel Jesús Córdova Pintado docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

Aplicación del taller “Creatividad Docente” para mejorar la calidad de servicio institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019” del estudiante Lcdo. Carrera Cruz, Jorge Enrique (ORCID: 0000-00024431-9959), constato que la investigación tiene un índice de similitud de 7 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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, 17 de diciembre del 2019



Firma
Dr. Manuel Jesús Córdova Pintado
DNI: 02605589



Anexo 13: Acta de originalidad de Turnitin

Carrera-Jorge

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	3%	0%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado



Anexo 14: Autorización de publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo **Carrera Cruz Jorge Enrique** identificado con DNI N° **0914944269** egresado del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **APLICACIÓN DEL TALLER "CREATIVIDAD DOCENTE" PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO INSTITUCIONAL EN LA ESCUELA REPÚBLICA ARGENTINA, GUAYAQUIL - 2019** ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 0914944269

FECHA: 24 de Septiembre del 2019



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

Anexo 15: Autorización de la versión final



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:

CARRERA CRUZ, JORGE ENRIQUE

INFORME TITULADO:

“Aplicación del taller Creatividad Docente para mejorar la calidad del servicio
institucional en la escuela República Argentina, Guayaquil - 2019”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE DICIEMBRE DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



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