

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde
la percepción de docentes de la Institución Educativa Luis
Alberto Sánchez-Nuevo Chimbote; 2017**

**Tesis para Obtener el Grado de Maestría en Educación con Mención
en Docencia Universitaria y Gestión Educativa**

Autor

Quispe Salazar, Magaly

Asesor

Asesor (ORCID: 0000-0001-5854-9731)

Valverde Sarmiento, Alan

Nuevo Chimbote – Perú

2024

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE.....	iii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	iv
TITULO.....	v
RESUMEN.....	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	1
METODOLOGÍA.....	31
RESULTADOS	33
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	35
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
AGRADECIMIENTO	39
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	45

PALABRAS CLAVE

Tema	Liderazgo pedagógico, Calidad de servicios educativos
Especialidad	Educación Primaria

KEYWORDS

Tema	Pedagogical leadership, Quality of educational services
Especialidad	Primary education

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Línea de Investigación	Organización y dirección de las instituciones educativas.
Área	Ciencias Sociales
Sub área	Ciencias de la Educación
Disciplina	Educación General

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de docentes de la Institución Educativa Luis Alberto Sánchez-Nuevo Chimbote; 2017”** del (a) estudiante: **Magaly Eva Quispe Salazar**, identificado(a) con **Código N° 1117101301**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 19%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 27 de Febrero de 2023

 UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CHIMBOTE

Dr. LUIS VENEGÁS GORDILLO
RECTOR (e)



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

TITULO

Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. N° 88298 “Luis Alberto Sánchez-Nvo Chimbote ; 2017”

Pedagogical leadership and quality of educational services according to the perception of the teachers of the I.E. No. 88298 "Luis Alberto Sánchez-Nvo Chimbote; 2017"

RESUMEN

El presente trabajo tiene como motivo precisar si existe relación entre liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción del profesorado de la I.E. N° 88298 “Luis Alberto Sánchez” del sector urbano marginal de Nuevo Chimbote. La población estuvo conformada por 36 docentes, su diseño investigativo es el descriptivo no experimental, puesto su recopilación de información es de un solo momento y tiempo. Para recolección de información se utilizó la encuesta como instrumento de recolección en información. Los resultados revelan un 88.9% del profesorado indica un nivel alto en calidad de servicios educativos, 11.1% indican ser regular; 52.8% de los docentes indican un nivel de liderazgo pedagógico alto y 47.2% indican que es regular. También se tiene que existe relación directa positiva baja ($r=0.374$) entre liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos en el profesorado de la I.E. N° 88298 “Luis Alberto Sánchez”

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine if there is a relationship between pedagogical leadership and quality of educational services according from the perception of teachers of the I.E. No. 88298 "Luis Alberto Sánchez" of the marginal urban sector of Nuevo Chimbote. The population consisted of 36 teachers, and the research design was non-experimental descriptive since the information will be collected in a single moment and in a single time. For the collection of information, they were used as instruments such as the survey for data collection. The results reveal that 88.9% of teachers indicate a high level of quality of educational services, 11.1% indicate that it is regular; 52.8% of teachers indicate that the level of pedagogical leadership is high and 47.2% indicate that it is regular. There is also that there is a low direct positive relationship ($r=0.374$) between pedagogical leadership and quality of educational services in teachers of the I.E. No. 88298 "Luis Alberto Sánchez".

INTRODUCCIÓN

Luego en examinar otros estudios relacionados a la variable que ocupa, se puede decir que pocas personas buscan evaluar el liderazgo docente y la calidad del servicio que brindan los centros educativos; no obstante, puedo enfatizar ciertos contenidos relacionados con el trabajo efectuado.

Aunque en la investigación bibliográfica realizada, se hallaron escasas investigaciones relacionadas al tema del presente estudio, por ejemplo Freire & Miranda (2014), sobre el rol del director en la Institución Educativa: el liderazgo pedagógico y su impacto en el desempeño escolar concluye que aproximadamente el 20% de los maestros asisten a la escuela de manera irregular. En este sentido, los directores pueden desempeñar un papel más importante de liderazgo estimulando el entusiasmo, el compromiso y la satisfacción de sus maestros. Por otra parte, aunque el liderazgo es esencial para el desempeño estudiantil, los resultados manifiestan el funcionamiento adecuado en el momento por parte del profesorado es intermediario. A este respecto, el trabajo del estado para asegurar las condiciones mínimas que debe cumplir el profesorado es clave para que los directivos puedan liderar instituciones educativas eficientes. Los resultados de esta investigación, además de otros estudios sobre oportunidades de aprendizaje de los alumnos en Matemáticas y Comunicación.

Villegas (2017) dentro de la pesquisa que pretendió el poder especificar la existencia de una relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio dentro de la jurisdicción de Abancay, la cual se trabajó con una muestra de 30 educadores seleccionados de manera no probabilística. Al ser una investigación correlacional se utilizó el análisis y como instrumento se aplicó el cuestionario elaborado de 26 interrogantes dentro de las 3 dimensiones establecidas dentro de la variable y para la variable calidad del servicio también constó de 32 ítems el cuestionario dentro de sus 5 dimensiones, todas con las alternativas según la escala de Likert dentro de la prueba de hipótesis logra alcanzar resultados que no existe relación significativa en las variables, el valor de significancia alcanzado es $0,164 > 0,05$.

Para Carrión (2017), el liderazgo del director de escuela en 3 escuelas enfoque señalan que hay más similitudes que diferencias entre las escuelas del estudio. Al proponer diferentes puntos de vista sobre la visión y misión de su escuela, el director aboga por una cultura de aprendizaje basada en valores. Promueven la cultura humanística en la comunidad escolar. Frente a los desafíos de las estructuras gubernamentales que afectan la vida cotidiana, el director se interesa por la labor del profesorado.

En la misma línea, Bernal (2015) hace referencia en el estudio documental sobre la calidad pedagógica de los centros educativos, según artículos publicados en la última década, ha realizado una investigación en profundidad sobre tres categorías: calidad educativa, calidad Sistema de gestión y evaluación desde las Posturas teóricas principales que establecen algunas tendencias y aportes, como puntos de reflexión coherentes con los temas de investigación.

En lo que respecta a la calidad, se puede rastrear a varias áreas relacionadas de una forma u otra en el proceso. Esta es la conclusión que se puede extraer en esta categoría, es decir, que existe una diferencia significativa en el uso y contexto de los términos que integran la política de los centros educativos. Por ello, es fundamental realizar previamente un diagnóstico o autoevaluación para aclarar lo que se tiene, cómo se construye, cuál es la predicción, por qué se desea mejorar, y los medios, elementos, herramientas con las que se cuentan, procesos que se quieren lograr, además quiénes dentro la organización educativa tienen la disposición de apoyar, con la finalidad de poner en evidencia los resultados positivos a los propósitos y medidas propuestas a la mejora de procesos y procedimientos, realizados bajo la gestión de un sistema de calidad, que refleja la “Calidad Educativa”.

En el contexto nacional, Bazán (2014) nos dice que el Liderazgo pedagógico del director y evaluación del rendimiento del profesorado de la red distrital de Villa María del Triunfo N ° 09 instituciones de educación secundaria nos dice que esta encuesta pertenece al tipo básico, sus variables para la investigación son: el liderazgo pedagógico del director y la evaluación del rendimiento de los maestros. La investigación se realizó en la institución de educación secundaria RED N ° 09 en el

distrito Villa María del Triunfo, Lima, Perú. La unidad está formada por 4 directores y 200 profesores, la muestra conformada por 4 directores y 132 profesores. su diseño es transaccional y correlacional. En cuanto a recopilación de información, desarrollaron 2 formularios: liderazgo pedagógico del director y rendimiento del profesorado, se aplicaron a los 4 directores y 132 profesores. Los instrumentos utilizados fueron juzgados por especialistas y lograron la calidad de validez y confiabilidad. La investigación propone esta hipótesis general: el liderazgo pedagógico del director tiene un impacto significativo en la evaluación del rendimiento del profesorado de los centros educativos de nivel secundaria RED N ° 09, del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2014. Sus resultados fueron: permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, la prueba de Kruskal-Wallis observa un impacto significativo entre el liderazgo pedagógico y el rendimiento del profesorado, con significancia de 95% y valor de 0.00; también, aplicando la prueba de regresión lineal, puede observarse un 42,4% del liderazgo pedagógico influye el desempeño docente.

Por otra parte Mestanza (2017), en el liderazgo pedagógico del director y el rendimiento laboral del profesorado en la I.E. “San Antonio de Jicamarca”, del distrito de San Juan de Lurigancho, de Lima Metropolitana nos dice que sólo el 46,04% (23) del profesorado creían al director gestor eficaz "En centro educativo "San Antonio de Jicamarca ", el 55,10% (27 profesores) tienen habilidades de administración de recursos y el 44,90% (22 profesores) tienen la capacidad de orientar el proceso de enseñanza. Sin embargo, su rendimiento laboral aún no ha alcanzado el nivel de liderazgo pedagógico ideal. Los hechos han manifestado que los profesores del centro educativo "San Antonio de Jicamarca" son capaces en términos de rendimiento laboral. El 87,76% (43 profesores) son “muy buenos” en la planificación curricular y la gestión pedagógica, el 57,14% (28 profesores) son “buenos” en el sistema de evaluación. Lo que significa que son competentes en el desarrollo e implementación de actividades didácticas y / o cursos de estudio, de igual manera en la valoración del desempeño de los alumnos. Las investigaciones han evidenciado no hay relación significativa entre capacidad de gestión institucional por el director del Centro Educativo "San Antonio de Jicamarca" y rendimiento laboral del profesorado. Las investigaciones muestran no hay relación relevante

entre capacidad de gestión administrativa de recursos escolares del 235 director del centro educativo de "San Antonio de Jicamarca" y rendimiento laboral del profesorado, asimismo no hay relevancia entre orientación en pedagogías que realiza el director del Centro Educativo "San Antonio de Jicamarca" y rendimiento del profesorado.

Gonzaga (2015) en el perfil del liderazgo del director en el centro educativo N°15513 "Nuestra señora de Guadalupe" Talara. Con relación a la finalidad propuesta en nuestro estudio, planteamos que el perfil del liderazgo que desempeña la directora del Centro Educativo N° 15513 "Nuestra Señora de Guadalupe" de Talara predomina las dimensiones: inspiración y carisma. No obstante, se deben potenciar las otras: estimulación intelectual y participación para lograr resultados óptimos por desempeño como directora. d. El perfil del liderazgo del director del Centro Educativo N° 15513 "Nuestra Señora de Guadalupe" de Talara, impulsa moderadamente al centro educativo, evidenciando en los resultados del estudio. e. Los resultados obtenidos en este estudio nos hace posible observar la inexistencia de alguna ventaja significativa en las diversas dimensiones propuestas en el instrumento aplicado. Aunque se debe enfatizar que los directivos tienen ciertos comportamientos propios de los diferentes estilos examinados que no alcanzan a desarrollar en todos los aspectos y por consiguiente no cumplen con los objetivos propuestos en su visión. Este estudio hace posible evaluar el desempeño que tienen los directivos en su labor, que aunque no están capacitados en este trabajo, aún tratan de desarrollar conductas que promuevan la influencia de sus seguidores.

Quien (2016) En cuanto al estilo de liderazgo y compromiso con la organización de los trabajadores de una entidad pública, Nuevo Chimbote, con el fin de precisar la relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso con la organización del personal educativo de una entidad pública, utilizó una escala elaborada por Egoavil de Liderazgo organizacional, para evaluar a 120 colaboradores administrativos.– ELO se validó en el año 2003 y el formulario de compromiso organizacional de Meyer y Allen adaptado en 1998. Se han logrado resultados significativos luego de la aplicación En cuanto al estilo de liderazgo, una gran parte del personal de las entidades públicas, 49.2% (59 personas), mostró un liderazgo generativo punitivo promedio. De manera similar, para el estilo de

liderazgo generador de nutrición, la proporción más alta de 87.5% (105) tiene un desempeño promedio, y luego en el estilo de liderazgo racional, la proporción más alta de 53.3% (64) está en un nivel alto. Entre los estilos emocionales libres, la proporción más alta 44,2% (53) también se encuentra en un nivel alto. Para el estilo emocional dócil, la proporción más alta 60% (72) está en un nivel bajo. Para el estilo emocional rebelde, la proporción más alta es 52.5% (63) presenta compromiso organizacional promedio y promedio (97.5%). Para la correlación entre las dos variables se aplica el coeficiente de correlación de Spearman, indicando que existe correlación con los dos estilos de liderazgo, es decir, generación punitiva (- 0,191 **) y estado de ánimo dócil (-0,165).

De las investigaciones antes mencionadas se puede inferir que constituyen un aporte importante a la relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad del servicio escolar, y se convierten en la premisa básica para la realización del presente estudio; desde esta óptica, la tarea incluye brindarle la orientación y las bases teóricas requeridas con la finalidad de darle un carácter científico al problemática investigado. Luego de explorar los estudios relacionados el trabajo de investigación relacionado con las variables en las que me enfoco, se puede decir que pocas personas buscan evaluar el liderazgo pedagógico y la calidad del servicio que brindan los centros educativos de educación básica; no obstante, puedo enfatizar algunos contenidos relacionados con el trabajo efectuado.

Mendoza (2017) en sus indagación tuvo como propósito el poder poder determinar si hay una relación entre liderazgo del director con la calidad del servicio en la entidad educativa N° 6090- Chorrillos. El diseño para esta investigación fue el no experimental al cual se aplico un cuestionario a los 89 maestros seleccionados de manera aleatoria y respondieron según Likert, arrojando como conclusión que si existe una correlación entre las dos variables, al tener en cuenta que la calidad de los resultados en la escuela son producto de un buen liderazgo institucional sometido por el director.

Dentro de lo se refiere al fundamento científico , se determina que:

Mestanza (2017) señala que el término líder, según Morales (1996), existe desde hace más de mil años, su raíz anglosajona "laedare" significa en inglés:

llevar a los que viajan por el camino. Las proezas de líderes o héroes legendarios que no son infrecuentes en las civilizaciones antiguas, se encargan de construir ciudades, salvar pueblos, etc., creando una leyenda mítica que reaparece a lo largo de la historia. Según el Diccionario Español de la Real Academia de España (RAE) (2014), el término “líder” tiene dos significados: “i) una persona que lidera un partido político, grupo social u otro colectivo; y, ii) lidera en la clase Particulares o entidades, especialmente en competiciones deportivas ”. Pariente (s/f), refiere aunque señale la RAE, nos guía para comprender el concepto de "líder" utilizado en el lenguaje simple, pero no expresa claramente su significado y menos aún, puede ser utilizado para la investigación, no solo es necesario especificar variables que conforman, y ser operables. Según González (2006), en la perspectiva de la genética histórica, el término líder surgió en la modernidad y es un producto de la Ilustración; aunque el término “líder” se ha utilizado en el mundo anglosajón, desde entonces se ha extendido a otros idiomas y Comenzó a tener nuevos métodos de procesamiento y significados. Desde la perspectiva de las normas, la expresión en sí misma es unos sustantivos masculinos y femeninos, que incluye no solo personas, sino también grupos de personas, lo que indica clasificación social, jerarquía y distribución estandarizada, incluidos individuos y colectivos. Desde el aspecto de la experiencia, el término se utiliza para describir y representar a las personas que orientan una categoría, a las personas que representan y orientan un grupo; simplemente al individuo o empresa que está al frente de una determinada categoría. P. 32-33.

Zarate (2011) hace referencia a Ander - Egg (1997, 110), y señala que el término líder en inglés es leader, que se deriva del verbo llevar. Una palabra muy utilizada en nuestro idioma, escrita y pronunciada según la pronunciación inglesa. Los líderes son personas que tienen la capacidad de persuadir u ordenar, derivada de sus capacidades, sin importar su condición social, posición o función. Es alguien con cualidad de ganar adeptos y seguidores. Según la psicología social, ciertos autores consideran que la característica típica de un líder es que, como miembro de un grupo, se considera con mayor frecuencia y de manera más persistente que tiene una influencia sobre otros participantes del grupo. Por sus atributos de personalidad y su capacidad para expresarse en situaciones específicas. Desde la perspectiva de Ander-Egg y la psicología social, la

definición de líder se refiere a un individuo que tiene capacidades personales y obtiene la cualidad de persuadir u ordenar. Esta capacidad está relacionada con el estatus social de la persona o el cargo o función que ocupa la persona estrechamente relacionada. Tal vez sea porque los gerentes no necesariamente tienen habilidades de liderazgo inherentes. Asimismo su campo de acción es extenso, sus habilidades y atributos personales se originarán en organizaciones o grupos de los que son miembros que influyen en el comportamiento de otros participantes del grupo.

Collao (1997), menciona el líder es quien dirige y lidera. Es el dirigente de la organización. Plantea claramente un método o forma de lograr las metas y genera una visión para el futuro que desea a lograr.

Gallegos (2004), mencionó que los líderes son conductores, guías, jefes y líderes. Es el líder el dirigente de la organización. Plantea rápidamente medios o métodos para alcanzar las metas y desarrolla una visión para el futuro que se realizará y se hará realidad a través de acciones no obligatorias. P. 34.36.

Definición de Liderazgo

Zarate (2011) afirma que Liderazgo es la cualidad de un individuo para influenciar en el comportamiento de otros, lo que depende de las actividades, el conocimiento y las habilidades que utilizan para hacerlos productivos.

Hellriegel (2005), señaló el liderazgo como relación influyente con sus adeptos, trabajan en conjunto para lograr cambios y resultados reales que conduzcan al logro de las metas propuestas.

Ander-Egg (1997), hace referencia al Liderazgo como la función que desempeña un líder dentro de un equipo, en ciertas ocasiones carismáticamente. Hay diversos métodos de acuerdo a circunstancias y labores: un individuo lidera grupos y es seguidor con otros. Puesto que influye o realiza tareas en un área

específica, pero no tener influencia de liderazgo en otras áreas de acción. La definición de liderazgo desde la perspectiva de Ander-Egg; se genera desde el campo de acción del líder; la función de liderazgo se lleva a cabo en una entidad o colectivo. En algunos casos, este papel puede incluir encanto. Esta persona no siempre es el líder en todos los grupos, además en otros equipos puede desempeñar el papel de seguidor, esto dependerá de las cualidades, intereses u obligaciones que pueda tener el líder en la organización. Por ejemplo, un sujeto puede ejercer liderazgo en su centro laboral, no obstante en su localidad o iglesia es un seguidor como la mayoría, porque hay otra persona con determinadas cualidades, conocimientos teóricos y habilidades de liderazgo para cada ámbito. Página 36.

Mestanza (2017) nos dice, que una situación similar ocurrió con la palabra “liderazgo”. Según la Real Academia Española (2014), tiene tres significados: “i) condiciones de liderazgo; ii) actividades de los líderes; y, iii) descubrir las ventajas de instituciones u organizaciones, productos o sectores económicos en su ámbito”

Ambas palabras se refieren explícita o implícitamente a un sentido de superioridad. En este caso, alguien o algo existe por encima de otros, y se dan cuenta de que hay algunos seguidores debajo, pero admiran y aprueban y siguen a todos aquellos que son están más arriba que otros.

Morales (1996) señaló, todo parece indicar la palabra liderazgo fue originalmente sacada del vocabulario ordinario, fue incorporada al científico sin redefinición, tal motivo se excluye mutuamente. Espacio significa diferente cosas, e incluso puede dar lugar a connotaciones extrañas o diversificadas, lo que lleva a ambigüedades en su naturaleza y significado. Mestanza (2017) se refiere a Murati y Pozo (2013), quienes señalaron liderazgo "existe en muchos idiomas. la época antigua de Egipto se ha hablado de líderes y seguidores".

En griego y latín, la etimología del liderazgo proviene del acto verbal. "Archein": gestión, "Prattein": alcanzar, correspondiente al verbo latino "ajere":

moverse. En inglés, el término "líder" tiene una historia de más de 1.000 años, y su raíz anglosajona "Laedere" apenas ha cambiado: gente en un camino. Según la etimología indoeuropea, la palabra "líder" proviene de "Leit", avanzar, adelante y morir por...". Los estudios que existen, comprueban que el liderazgo siempre ha sido y es objeto de múltiples investigaciones, el análisis del mismo desde diferentes perspectivas muestra que es un concepto bastante complejo, que intenta hacer frente a las necesidades muy diversas, a veces incluso descontextualizadas.

Tal es así, Mestanza (2017) La afirmación de que existen muchas concepciones diferentes de liderazgo, como los autores han intentado señalar, también nos enseña que las primeras contribuciones a los roles de liderazgo en las organizaciones están ligadas a las características y la personalidad de un líder. Los estudios del último siglo se han centrado en descubrir los rasgos que definen a un líder y tratar de relacionarlos con su eficacia. por lo tanto, es el liderazgo con propósito, del cual emergen las "teorías individualistas del liderazgo".

Luego, el enfoque cambia al comportamiento, pensando que si el líder usa un estilo de liderazgo particular, la organización será más efectiva. La visión se enfoca en estudiar las acciones de los líderes que conducen a comportamientos más o menos estables de cada tipo; Los patrones de comportamiento varían entre los líderes, como la autocracia democrática y la justicia liberal, así como el liderazgo orientado a las tareas y orientado a las personas. Luego cambia del comportamiento al contexto como el foco de atención, ya que influyen en el comportamiento y el estilo de liderazgo, por lo que el liderazgo no está dictado por una secuencia cronológica. En otras palabras, "El tiempo de decisión del líder depende de su rol con el grupo de referencia, es decir, está determinado por el tiempo social que representa. De igual forma, el líder no es el líder que organiza todas las funciones, ni el permanente, sino por lo especial que representa. De esta forma, las organizaciones podrán tener tantos líderes como actores de acción social en un determinado campo". Actualmente, como señalan Pareja, J; López, J. El Homrani, M.; y Lorenzo, R. (2012, pp. 93-9): "El liderazgo ya no es el tipo de poder 'chamán' que uno puede utilizar en caso de que una situación vaya mal, y tampoco es así. de cualquiera que sólo conozca la gestión central de recursos. Los líderes ya no son necesariamente directores de cargos institucionales; un centro

puede administrarse en nombre de un líder y viceversa. Durante esta transición, en la última interpretación, el uso del término también se matiza, pierde su significado, incluso el significado de liderazgo, siendo más adecuado referirse a liderazgo". De hecho, es cierto que el liderazgo es el resultado de la relación entre el sujeto y el grupo social de referencia. Así, es imposible hablar de relaciones de poder sin mencionar el ámbito social en el que se distribuye, verifica y reproduce el poder jerárquico. De manera similar, si la identidad social no se forma dentro de un grupo en particular, es poco probable que surja un liderazgo. A partir de la información obtenida de diferentes autores, creemos que el liderazgo es un fenómeno grupal, incluye la interacción de dos o más personas, es un proceso de influencia interpersonal, la distribución de influencia y poder es desigual, y la diferenciación como líder que influye en los subordinados o líderes afectados; de igual manera, identifica diferencias entre conceptos, por ejemplo, algunas personas creen que el liderazgo es adecuado para los individuos, mientras que otros creen que es una relación mutua entre los miembros. El fenómeno colectivo de la influencia; algunas personas piensan que el líder es para seguir, algunas personas piensan que es un subordinado; algunas personas piensan que cuando los seguidores participan con entusiasmo, hay liderazgo, pero cuando hay una actitud de desobediencia, no lo es; y ciertas personas creen que el liderazgo existe cuando la meta se logra de manera efectiva, es decir, cuando la meta se logra con éxito. Es cierto que cuando se relaciona con otros conceptos asociados (por ejemplo, gestión), aumenta la confusión sobre el concepto de liderazgo. Algunos autores los tratan como sinónimos, mientras que otros delimitan límites conceptuales; ya que piensan que pueden ser líderes en lugar de administradores, y como gerentes en lugar de líderes. Hersey y Blanchard (1982). Citados por Morales, 1996), "Creen la administración será gerenciar por medio de personas, y el liderazgo es solo una forma de que los gerentes cooperen de manera efectiva con la organización" (p. 7-8); además refiere que "El gobierno se estableció para mantener una organización abierta dentro del presupuesto. Por el contrario, Kotter (sf) señaló que el liderazgo es diferente; en lugar de producir consistencia y orden, produce movimiento ... En todas las edades, los individuos que son considerados líderes han creado cambios, algunos se han vuelto mejores, algunos no . "(p. 8) En cuanto a la diferencia entre liderazgo y gestión, Uribe y González (2005) señalaron que la gestión debe atender la complejidad de organizaciones actuales;

sin embargo, el liderazgo es responsable en planificar cambios que requiere la organización en un contexto dinámico. Por otro lado, para la organización, estos dos procesos constituirán métodos de acción, para funciones propias, son esenciales para desempeño apropiado del entorno en constante cambio. Otro concepto relacionado con el liderazgo es la autoridad. El poder se impone al grupo y el liderazgo lo otorga el grupo. La autoridad se mantiene un sistema, no por reconocer contribución de los individuos al progreso del grupo; de manera similar, la visión y misión del grupo son determinadas por aquellos en el poder, y en un grupo con un líder, el grupo se guiará por sus propios intereses. En resumen, los administradores, jefes y gerentes de agencias son líderes; o sea, debe integrar autoridad. Asimismo está asociado con la gestión. Hay una diferencia básica entre líderes y gerentes: el primero valora lo espiritual y emocional de la organización, buscando cambios; mientras que los gerentes se enfocan en los recursos materiales y físicos, asimismo están direccionados a la gestión. Es por esto que los gerentes deben ser efectivos, y los líderes son reconocidos por su integridad, lealtad a los principios, valores que ha vivido, compartido, contagiado y establecido por seguidores. En definitiva, "(...) se relaciona con autoridades informales propias en dinámicas invisibles e incontrolables dentro de la organización, mientras la gestión es referencia de autoridad institucional, suele ir acompañada de los atributos técnicos y burocráticos del cargo. Puede verse que como un tema importante de líder y liderazgo en una organización, la investigación realizada aún no ha llegado a una definición consensuada de estos dos conceptos; sin embargo, "Los conceptos de liderazgo en su mayoría comprenden tal supuesto, es decir, involucra influencia social de una persona o grupo lo hace deliberadamente.

Liderazgo Pedagógico

Freyre y Miranda (2014) mencionó que el liderazgo educativo se basa en organizar actividades de enseñanza bien gestionadas y promover mejores resultados de aprendizaje (Bolívar 2010). El director, a través del liderazgo, seguirá de cerca el desarrollo pedagógico, demostrará una mayor capacidad para vincular la enseñanza en el aula con las metas pedagógicas establecidas, prestará más atención al desempeño del trabajo de los docentes y monitoreará

continuamente su práctica pedagógica; y tomar en cuenta los resultados obtenidos al determinar las metas de la escuela para evaluar el aprendizaje de los estudiantes.

Todo centro educativo necesita el liderazgo de un gestor. Una o más personas responsables de la gestión de la organización en relación con las metas y objetivos. La reforma del centro educativo debe definir este rol a partir del método de animación pedagógica. Líderes influyentes, inspiradores y accionables en educación desde la profesión pedagógica. Esta es una alternativa necesaria y adecuada a la escuela que deseamos, porque tiene un enfoque de organización y crecimiento a partir del aprendizaje, y para lograr este vínculo entre el trabajo de los docentes y el personal, el cálido ambiente escolar y el involucramiento de la familia y la comunidad. . Esta gestión escolar se dice que es “una serie de acciones interdependientes emprendidas por el equipo de administración educativa para promover y materializar las intenciones educativas del sector educativo” (Pozner, 1995); con el desafío de hacer que la reproducción sea interactiva, restaurando el significado y el valor académico, creando un nuevo enfoque educativo.

Una gestión democrática guiada por cambios institucionales debe asegurar la calidad educativa y estar comprometida con aprender. Esta forma de gestión se puede ver en:

. Ejercer liderazgo docente para permitir que el sector educativo avance hacia estándares de enseñanza más altos y generar el compromiso con sus resultados.

- Fomentar una organización autónoma de los educandos para incentivar su participación en la vida académica.
- Organización abierta internamente, flexible, con decisiones más inclusivas
- Institucionalizar la evaluación en la práctica de la enseñanza comunitaria y el aprendizaje experiencial continuo, es decir, la comunidad académica ha

aprendido a probarse a sí misma y a ver la evaluación como una oportunidad para aprender de sus errores. En este caso, el liderazgo pedagógico de la escuela es importante para promover la educación y promover la agenda de políticas educativas. (Marco de desempeño de la gestión).

Características de un director con Liderazgo

El Minedu (2013) se refiere a que los directores con liderazgo pedagógico tienen influencia real y efectiva sobre los docentes y estudiantes en las instituciones educativas; Las revistas académicas han identificado el liderazgo de las instituciones educativas como la variable más importante que afecta el desempeño de la agencia; en general, un sistema de implementación del liderazgo educativo significa tener las siguientes características:

Capacidad técnica.

Minedu (2013) nos dice que la competencia técnica está asociada al manejo pedagógico del director, que le permite definir metas y objetivos. Los estudiantes aprenden y brindan apoyo técnico a los docentes, evalúan su práctica, planifican el proceso educativo y monitorean el aprendizaje. Todo esto permite que el director sea reconocido y respetado. Por tanto, la calidad de una escuela en su conjunto depende de la capacidad, esfuerzo y liderazgo del equipo (Álvarez, 2001, en Cuevas y Díaz, 2005).

Manejo emocional y situacional

Minedu, (2013) Enfatiza que manejar emociones y situaciones significa ser un líder para los docentes y adaptarse de manera competente en diferentes entornos. Se trata de fomentar el trabajo en equipo, garantizar un entorno de aprendizaje ideal, incorporar expectativas ambiciosas entre docentes y alumnos, escuchar y fomentar la participación. De esta manera, crear una cultura de éxito donde todos los participantes pongan el máximo esfuerzo y logren su gran visión, establecer un mecanismo de identidad y sentido de pertenencia a la entidad educativa, donde los individuos logren un pensamiento crítico y colectivo.

Manejo organizacional

López, (2003) La gestión organizacional está asociada con la capacidad de construir organizaciones educativas efectivas que permitan a los docentes hacer bien su trabajo. Por tanto, forma parte de la precisión y secuencia de todos los elementos del proceso de intervención, es decir, el establecimiento de la estructura funcional de la instalación. Propuso que las instituciones educativas “operen de acuerdo a su función, campo, nivel y equipo. Por otro lado, distribuye poder a otros delegando responsabilidad” P.3

Estrategias para gestionar una institución educativa con liderazgo pedagógico

MINEDU (2016) señala que las estrategias fundamentales que hacen posible la gestión de un Centro Educativo enfocado en la calidad de los aprendizajes en los educandos, son principalmente:

El monitoreo

El proceso de recolección y análisis de información sobre el proceso de enseñanza se activa en las aulas e instituciones educativas (Minedu, 2013). Asimismo, la acción de supervisión organizada ofrece varias ventajas al proceso pedagógico y por lo tanto es beneficiosa para la formación general, ya que puede prever la situación y tiene una visión para trabajar el grupo; Esta función está íntimamente relacionada con el apoyo pedagógico que debe brindar el director o el personal docente, pues es una obligación y una cuestión de ética profesional..

El asesoramiento

Continuar acompañando a los docentes en el proceso de ser contextualizados, dinámicos y respetando los conocimientos adquiridos (Minedu, 2013). Es decir, se trata de una estrategia básica que incluye la prestación de apoyo técnico y emocional para facilitar el proceso de cambio en la práctica por parte de los actores clave del sector educativo. El acompañamiento se basa en asistencia técnica, discusión y reflexión para docentes sobre su práctica y gestión,

con foco de capacitación profesional. La supervisión y consulta docente se consideran oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal, profesional e institucional.

Liderazgo de calidad

Zarate (2011) transforma el liderazgo de la calidad en un modelo de gestión de la calidad, bajo este modelo las organizaciones serán guiadas y guiadas desde el status quo sin resultados hacia un futuro mejor, las personas son la clave del cambio. Los líderes de alta calidad en los centros educativos deben tener ciertas cualidades, como facilitadores, evaluadores, visionarios, consejos, motivación, autoconfianza, capacidad de escucha, etc. Páginas 83-84.

Liderazgo para la Calidad

Zarate (2011) hace referencia al liderazgo como aspecto principal de modelo en gestión para calidad, que es el centro de distribución. Es la fuerza motriz organizacional. El liderazgo como educación Del enfoque aprendizaje, todo educador es influyente.

Es esencial precisar al liderazgo en parámetros aplicables para gestión de calidad, poder identificar y distinguirlo en el poder. El liderazgo de calidad como ciencia direccional de organizaciones desde su presente a futuro relativamente odeal. Estas personas son la fuerza de transformación. p. 61-62.

Calidad

El termino calidad, muy de moda en la actualidad, se origina o tiene su raíz en vocablo griego kalós, que significaba o se relacionaba a lo bueno y bello y así se trasladó a latín como Qualitas, la cual es entendida como una serie de cualidades que favorecen la manera de ser de una persona o cosa.

El término cualidad, se relaciona con la filosofía antigua, “qualitas” fue utilizada en un inicio por el filósofo por Cicerón para transmitir este término a la

lengua griega. Esta palabra muy difundida tuvo dificultad para ser conceptualizados y aplicado. Este término, posteriormente, fue utilizado como categoría filosófica por Aristóteles. Más tarde Kant la involucra en su sistema conceptual y Hegel también estudió esta categoría de manera más completa, y la incluyó en la primera categoría de existencia.

La calidad de la producción y el servicio depende en primer lugar de la categoría de calidad filosófica. En el transcurso del tiempo se van sumando otros elementos, por lo que tiene diversos significados y es considerado por varios expertos. Este término tiene rasgos característicos multisénticos, y su multidimensionalidad es también amplia. Por ejemplo, la calidad se puede definir como aplicabilidad, satisfacción del cliente, productos sin errores, cumplir expectativas del cliente, etc. algunos estudios de muchos campos científicos como filosofía, economía, gestión y administración consideraron este tema, sin embargo, cada autor la comprende desde una óptica distinta.

Rodríguez (2012) nos dicen que pueden identificarse muchas aproximaciones para definir la calidad y estas son:

- Relación crítica filosófica
- Base del producto
- Base de perspectiva del consumidor
- Base de producción
- Base precio-valor.

Si el concepto de calidad se traslada al ámbito de la salud, Donabedian citado por Rodríguez (2012) publicó un artículo acerca calidad médica, definiciones donde seguirán desarrollando una constitución bases para la salud. Esto se realiza sobre pilares bases, a saber: análisis estructural, procesos y resultados.

Posteriormente, se planteó un concepto de calidad médica, que se expresó de la siguiente manera: "La calidad médica es la cualidad que se espera que proporcione a los usuarios el mayor bienestar posterior a la evaluación del equilibrio entre las pérdidas y ganancias durante todo el proceso".

Edwards Deming: "la calidad no es un comportamiento de control, sino un

proceso de mejora continua por parte de empresas y grupos nacionales ". También define la calidad de la siguiente manera: " Hacer las cosas correctas de forma correcta e inmediata".

Asimismo, en cuanto al enfoque de la calidad total, Deming menciona que: "la calidad significa brindar productos o servicios confiables a bajo costo, satisfacer a los clientes, generar un compromiso de innovación y mejora continua organizacional". La calidad, se debe mantener teniendo como imperativo que potencie una ventaja competitiva.

Deming (1997), nos indica que para desarrollar la calidad se debe desarrollar los siguientes puntos:

- Generar un motivo constante para mejorar productos
- Incorporar y aplicar fisiología nueva
- Confiar en lo que se hace sin necesidad de supervisarlos
- Eliminar práctica de negocios únicamente función del costo.
- Potenciar de manera constante el bien y servicio sistematizado
- brindar cursos
- promover liderazgo
- erradicar miedos
- derrotar los obstáculos sectoriales
- erradicar afirmaciones negativas para trabajos ambiciosos.
- erradicar números rojos de producción
- acabar con obstáculos para un trabajo idóneo.
- implementar plan activo educativo y crecimiento personal.
- Decidir medidas para transformar paradigmas.

Estos puntos deben implementarse con equipos de trabajo. En estos equipos cada integrante tiene la posibilidad de contribuir con sus ideas y planes. En las instituciones hospitalarias se debe fomentar el trabajo en equipo y cada equipo debe asumir responsabilidades del mejoramiento de la institución.

Joseph Juran, conocido como el padre de la calidad, la define como: "La ausencia de defectos relacionados con entrega tardía, fallas en el servicio, facturas erradas, cancelar contratos de venta, entre otras cosas. Calidad es adaptarse al uso

y satisfacer a los clientes”. También podemos citar a Ishikawa que la define como: “El trabajo de calidad incluye diseñar, producir y proporcionar bienes o servicios útiles y lo más económicos posible que siempre satisfagan a los clientes”. Así mismo, tenemos la definición que nos da Druker que nos dice que la calidad es aquello que los usuarios están dispuestos a pagar según el bien o servicio que obtengan y valoran” (Robles, 2018).

Calidad del Servicio

Definición

Esteban y Montiel (1988) entendieron la calidad como un proceso en sí mismo, cuyo propósito no es solo obtener resultados inmediatos o finales, sino una forma de hacer las cosas.

Schmelkes (1992) señaló en este sentido que siempre hay posibilidad de exigir una calidad superior. Por lo tanto, la búsqueda de la calidad es un proceso sin fin una vez que comienza. No existe un "nivel aceptable" de calidad. Siempre estamos insatisfechos con el nivel de calidad alcanzado porque siempre es posible mejorarlos.

Según Ruiz-Olalla (2001), el servicio es una palabra que puede aceptar diferentes significados. Se entiende por servicio "un conjunto de servicios auxiliares cuantitativos o cualitativos que acompañan al servicio primordial (ya sea un producto o un servicio)". (p.56). A medida que las organizaciones se esfuerzan por hallar una ventaja competitiva, deben prestar más atención al servicio como fuente de diferenciación duradera.

Albrecht (2005), considera que la calidad del servicio es “una dimensión que mide cosas o experiencias que cubren las necesidades, solucionan problemas o añaden valor a alguien”. (p.21). Las cosas tangibles se pueden comparar entre sí para observar la cercanía de ideales o estándares, aunque cuando se trata de las distintas visiones de servicios y clientes, la máxima calidad no se

proporciona cumpliendo con los estándares, sino superando las expectativas de cada cliente.

La OCDE (1995) señaló que la educación de calidad es “una educación que asegura que todos los jóvenes adquieran los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarios para mejorar sus capacidades futuras”. (Página 10).

Para Mortimore (2000), “una escuela de alta calidad es una escuela que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, tomando en cuenta su nivel socioeconómico, entorno familiar y antecedentes educativos. eficaz El sistema educativo puede maximizar la capacidad de la escuela para lograr estos resultados ”(página 66). Continuando con su contribución a la calidad de los servicios educativos, Kano (1998); insistiendo en que la educación es como “un consumo cubre los derechos y necesidades humanas, a partir de una perspectiva colectiva, es un medio de creación de riqueza, por lo que es un inversión que debe ser cubierta por el estado”. (p.5). Desde una óptica personal, se puede estudiar por el gusto de aprender, u obtener un título que le posibilite continuar una carrera profesional; no obstante, para Quintana (1989), se trata de "un materialismo casi ofensivo y una actitud utilitaria que reduce a la humanidad como a la educación a un simple medio como la economía.” (p.4).

Para la OREALC-UNESCO (2007), la calidad de la educación es una parte importante del derecho universal a la educación. Debe proporcionar y garantizar el pleno desarrollo del potencial diversificado de todas las personas mediante el aprendizaje y la experiencia educativa relacionados con las necesidades y socialmente significativos. Características individuales y entornos operables. Por tanto, podemos considerar las herramientas conceptuales de calidad que ya se han mencionado, pero que afrontan la visión ética que exige la UNESCO. La tecnología como complemento de la ética, que es en última instancia el principal objetivo de la calidad de la educación para todos. (p.87).

Según Fontalvo (2007), en su artículo sobre la calidad del servicio señala que: Servicio es un bien intangible que puede brindar bienestar a los usuarios. En cualquier organización, los servicios son el resultado de interacciones con los

clientes, y se caracterizan por "realizar transacciones para su beneficio y brindar conocimiento o información a sus usuarios". Si bien diversas organizaciones brindan bienes tangibles, se destacan en el mercado porque brindan servicios adicionales (servicios intangibles) con características propias. (p.24). De manera similar, Albrecht (2005) propone cinco niveles de compromiso que exhiben las organizaciones en términos de calidad de servicio: Aquellas organizaciones que ingresan al mercado: Esas organizaciones están tan lejos de establecer una conexión real con sus clientes que han llegado al "final del proceso", algunas personas lo saben, otras no. Los presentes: Estas organizaciones reconocen que se dedican a "negocios" de servicios y tienen un respeto innato por hacer las cosas, al menos las más básicas. Personas que trabajan duro: aquellas que actúan y trabajan duro para transformar el servicio en una herramienta de gran competencia. Aquellos que piensan que es una forma de arte: esas son organizaciones legendarias en promoción. La misión de la dirección es mantener y mejorar la imagen de la organización". (pp. 16 - 17). De manera similar, Drucker (1997) observó que la calidad no es una imposición del servicio, es el usuario quien recibe y gestiona el pago. Su calidad de servicio no es alta porque es complicado de preparar o cuesta mucho dinero. Los clientes tienden a pagar por cosas que les son útiles y les agregan algo de valor (página 21). calidad de servicio. Para Morales y Calderón (1999), Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantean la aplicación de la teoría general que se puede utilizar para medir la calidad del servicio, observar 5 dimensiones: Elementos tangibles, incluyendo apariencia, equipamiento, servicios al trabajador. La confiabilidad es la capacidad de los trabajadores para realizar servicios de manera confiable y completa. La capacidad de respuesta es la voluntad y disponibilidad de los empleados para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno. La seguridad es el conocimiento de cuidado que muestran los trabajadores para inspirar credibilidad y confianza. La empatía es la capacidad de los proveedores de servicios para brindar una atención personalizada. (p.44). Según Quijano (2004), el cliente evalúa los cinco aspectos del servicio que considera: Elementos tangibles: incluidas las instalaciones, las pantallas personales y los equipos utilizados. Cumplimiento de promesas: se refiere a la prestación de servicios acordados y prometidos. La

entrega correcta y oportuna incorpora dos elementos igualmente importantes, porque genera confianza o desconfianza en la organización. A los ojos de los clientes, la confianza es la máxima prioridad que se debe considerar para que el cliente vuelva. Actitud de servicio: los empleados están dispuestos a escuchar y solucionar las dificultades o emergencias de los usuarios de la manera más oportuna. Habilidades de los empleados: esta dimensión hace referencia a la capacidad de los empleados, que se demuestra mediante su comportamiento en el desempeño de su labor. Cortesía: Brindar un servicio al cliente cálido y amigable. Empatía: comprende la facilidad de contacto y comunicación, etc., adecuada a las características de los clientes, así como a sus preferencias y necesidades, haciéndolos sentir únicos. (pp. 125-140).

Dimensiones de la Calidad del Servicio:

Para Albrecht (2005) debemos considerar al menos 7 dimensiones para medir la calidad del servicio. A continuación se ofrece una breve descripción de cada uno de ellos: Respuesta. La capacidad de respuesta indica el grado en el que estamos preparados para actuar. Atención: Implica un buen cuidado, como ser acogido, sentirse apreciado, valorado, recibir información, ser apoyado y ser invitado a volver. Comunicación. Precisar de manera clara que estamos entendiendo a nuestros clientes y que también nos comprenden. Accesibilidad. Estar presente cuando los clientes requieren de mí, ser localizado con facilidad cuando me necesiten, atender rápidamente al llamado del cliente. Amabilidad. Se debe cultivar la capacidad de expresar sentimientos hacia los clientes internos y externos. Credibilidad. No se le debe decir mentiras a un usuario, porque después de mentir, el usuario solo esperará mentiras y violaciones de su dignidad. No debemos hacer falsas promesas, porque las promesas incumplidas son un ataque a nuestra credibilidad. Comprender. Debemos trabajar duro para comprender qué significan nuestros servicios para los clientes. (p.144).

Calidad del servicio educativa

Chuque (2016) nos dice que en el informe “Educación de calidad para todos” de la UNESCO (2010), se hace la siguiente referencia:

Un sistema educativo de alta calidad significa educación obligatoria y educación gratuita además de otros elementos: Garantizar las condiciones básicas para el derecho a la educación; fortalecer las escuelas públicas gratuitas, que son las únicas escuelas que pueden asegurar el derecho a la educación; el derecho a estar libre de discriminación y participación plena; la equidad es calidad y una condición básica de la educación, ya sea en términos de recursos educativos, proceso educativo y resultados; pertinencia: ¿para qué sirve la educación? ¿Educación para quién?

En ese sentido, si un sistema educativo cumple con los siguientes ítems, se puede decir que es de alta calidad:

- a) Relevancia: Establecer la relación correspondiente entre la matrícula y las necesidades, deseos, intereses y metas de los grupos sociales.
- b) Efectividad: la relación entre metas, entorno y resultados. Permite que las personas ingresen a la escuela, permanezcan allí hasta el final del viaje y se gradúen para alcanzar las metas de aprendizaje establecidas. Analizando la meta, y el grado de consecución de la meta.
- c) Eficiencia: Realizar una revisión para comprender los materiales y recursos disponibles, aprovecharlos al máximo, evitar desperdicios y gastos innecesarios, con el fin de lograr sus objetivos.
- d) Equidad: Siempre debemos considerar la asignación de las mismas oportunidades educativas a todas las personas y brindar un apoyo especial a los más necesitados, para que el mayor número posible de educandos pueda alcanzar sus metas educativas.
- e) Impacto social: En este sentido, se debe considerar el rumbo de la educación. Si se enfoca en el comportamiento de las personas en la sociedad y el rol que deben desempeñar en ella. (p. 18).

Rasgos que definen la Calidad del Servicio Educativo

Según Cano (1998), siempre ha existido la preocupación por reconocer las características de una escuela eficaz o exitosa. Considera: La visión clásica de

este tema cree que la calidad de una escuela depende esencialmente de sus factores personales, lo que quiere decir, que sus docentes y educandos. Las escuelas efectivas son aquellas con buenos maestros y buenos educandos, por lo que puede esperar un desempeño sobresaliente. Esta suposición, aunque originalmente era parte del principio correcto, ha demostrado ser inexacta porque las escuelas con recursos humanos similares lograron los mismos resultados. Todos los estudios sobre "escuelas efectivas", "en las décadas de '70 y '80 tenían un objetivo en común, es decir, "tratar de aislar los factores que afectan la calidad del centro. Una vez determinados, se pueden implementar en otros lugares. Con el fin de reducir la desigualdad en los resultados". (p.59). La atención al ambiente interno del centro debe ser la intención prioritaria de cualquier plan de cambio.

Purkey y Smith (1983), restablecieron un catálogo de factores asociados con las escuelas efectivas, desde el concepto de institución educativa como organización, partiendo de la perspectiva de su estructura y funcionamiento: A partir de este supuesto, Purkey y Smith determinaron las siguientes variables: Autonomía, evaluación del avance del estudiante, apoyo y participación familiar, ambiente institucional, tiempo que se le dedica al aprendizaje, permanencia y constancia del personal del centro, desarrollo profesional del personal del centro, apoyo de parte de la comunidad y autoridades. (p.23). Por otro lado, existen otros factores denominados "procesos", que fueron identificados originalmente por Fullan (1985, p.4), lo que indica que están relacionados con la incidencia de resultados. De Miguel (1994) señaló además que la calidad es un término muy relativo porque posee un significado que varía en cuanto a la situación, es decir, los intereses de las personas involucradas son diversas. Se puede asumir cosas diferentes para una misma persona en diversas situaciones. Este es un concepto relacionado a lo que es adecuado y valioso, además de ser esencial comprometerse. (p.119). En este sentido Guerra (1991, p.34), señaló que puede suceder que los progenitores piensen y digan que las instituciones educativas son buenas porque todos los educandos están de acuerdo, o porque los niños no son inferiores a otras clases; los estudiantes consideran que esta entidad es agradable, puesto que es fácil de aprobar, o porque el maestro es amable, y el maestro piensa y dice que la entidad educativa

en el que labora es agradable, debido a que el equipo de gestión es excelente, el entorno es hermoso y los educandos son laboriosos. Estos estándares son evidentemente una función de la "percepción" que manejan los participantes.

Calidad Educativa

Según Albrech (2005) la calidad de la educación considera a todas las acciones o hechos que realiza la gestión docente con la finalidad de cubrir las necesidades y requisitos de enseñanza y aprendizaje de los educandos. Al considerar la relación entre la calidad de la educación y el desempeño de los administradores y profesorado, se aplica a nuestra investigación.p.25

Justificación de la Investigación

La presente investigación procura obtener información sustancial sobre la percepción que tienen los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez sobre liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos que permita hacer un diagnóstico real del trabajo que se viene realizando se priorizará aquella problemática que pueda ser atendida y al mismo tiempo sea el punto de partida para producir los cambios o modificaciones requeridas para potenciar permanentemente la planificación y desarrollo de las actividades educativas y de gestión, permitiéndonos optimizar la calidad de los servicios pedagógicos que brindamos en educación.

Desde una óptica social y educativa, nos posibilitará comprender la calidad del servicio educativo desde la mirada del profesorado, comprobándose la eficacia en la escuela y el liderazgo apropiado.

Desde una perspectiva científica, nos permitirá ver resultados estadísticos y sacar conclusiones específicas en función del nivel de liderazgo y calidad del servicio que brinda I.E. Por otro lado, permitirá la observación de los niveles de calidad del servicio desde diferentes perspectivas que involucren a las instituciones, la administración, la docencia y las áreas comunitarias. Con la recolección de los datos obtenidos, hemos realizado un mejor diagnóstico para vencer las deficiencias en la formulación, elaboración e implementación del proyecto educativo de la institución, que es el fundamento básico de la

organización y planificación de las actividades educativas que gestionan la vida de cada institución educativa.

El propósito de este estudio es promover la discusión sobre el impacto del liderazgo docente que ejerce el director en el desempeño de los educandos. La literatura muestra que el liderazgo del director a menudo tiene un efecto indirecto en el aprendizaje de los educandos, al verse regulado por el desempeño del profesorado en el aula, siempre que el director fomente la comunicación fluida y la supervisión continua de al profesorado para promover la mejora de su práctica. Asimismo se podrá favorecer a las organizaciones de las Instituciones Educativas al rendimiento del trabajo directivo del director y su labor en forma paralela con el profesorado, que el esfuerzo en conjunto aportará al trabajo pedagógico con los educandos y a la calidad del servicio.

El Problema

La educación enfrenta enormes desafíos y por ello requiere de gran prioridad en el desarrollo de las sociedades, resulta significativo el impacto de dichos cambios, puesto que no podemos decir hacia dónde vamos y cuál serán los efectos en las comunidades, las instituciones públicas, privadas y en nuestra propia vida.

La presente investigación tiene el objetivo de conocer la perspectiva de los docentes sobre liderazgo pedagógico y servicio de la calidad de los servicios en la institución educativa 88298 “Luis Alberto Sánchez” de la H.U.P. David Dasso – Nuevo Chimbote, de educación básica regular teniendo en consideración los aportes de investigaciones relacionadas al tema. En la actualidad, se puede observar que la situación general de la educación pública en el Perú es insuficiente e irregular, y el nivel de aprendizaje de los estudiantes y la calidad de la enseñanza brindada también están en proceso de deterioro; de esta manera, la brecha en la educación privada. La educación va en aumento, lo que conduce a la situación socioeconómica de los estudiantes El círculo vicioso del elitismo horizontal.. Hay muchas razones que explican la situación, que van de una asignación presupuestaria poca, una

formación o cualificación docente insuficiente, hasta defectos y deficiencias en la gestión estatal, donde existe una calidad docente insuficiente, una infraestructura educativa escasa, una tecnología de la información y una innovación de métodos inadecuados, y falta de cualificaciones respecto al profesorado y directivos. Los cuales son factores se concentran del problema principal, un escaso nivel educativo, formación de educandos en la escuela. La Real Academia Española de Lingüística, desde la que hace referencia al atributo característico o formal de algo (material o no material), considerando su "naturaleza" en sí, y su "índole". En estos aspectos, el foco está en la segunda cuestión, a saber, un conjunto de normas éticas y estándares técnicos-suplementarios que orientan los parámetros de calidad de la educación. Esto incluye considerar qué tipo de política ha orientado principalmente a las instituciones responsables de desarrollar los programas escolares que brinda el gobierno. Es decir, el parámetro para medir la calidad de la educación se diferencia del parámetro que se aplica a otros bienes y servicios que se brindan en el sector público o privado porque solo enfatiza el factor moral. Esto se debe a que la educación es más que una mera necesidad que cubrir, puesto que es derechos humanos básicos de las personas. La adquisición de conocimientos de "alta calidad" se convierte en un hecho político profundo porque favorece las condiciones de vida de las personas y fortalece los parámetros de convivencia ciudadana en una sociedad democrática. Desde esta óptica la investigación se enfocará en analizar al liderazgo pedagógico y su influencia en la calidad del servicio educativo. Comprender las opiniones de los maestros sobre la calidad de los servicios educativos brindados nos permitirá comprender el trabajo de las instituciones educativas durante el año. En otras palabras, a medida que el entorno académico se vuelve cada vez más competitivo, las opiniones de los profesores se vuelven más importantes. Cabe señalar que cuando la mayoría de los centros educativos planifican y elaboran planes educativos institucionales, un documento de gestión se centra en la planificación de las actividades curriculares. Encontramos que el diagnóstico institucional es exactamente igual a una o dos explicaciones simples en reuniones docentes o cuando hay sin personal docente involucrado Actualización simple dadas las circunstancias. La gestión del director de una institución educativa es fundamental porque es la persona que tiene contacto directo con el docente. Él determinará las metas de la

escuela y el éxito y realización de las metas, por lo que deberá cumplir con todas las obligaciones que su puesto le exige.

Por las razones antes mencionadas, con la seguridad y convencimiento de la importancia del papel decisivo del líder directivo y de la calidad de la educación brindada, considero formular las siguientes preguntas:

¿Cómo se relaciona el liderazgo pedagógico y la calidad de servicios educativos desde la perspectiva de los docentes de la I.E. N° 88298 “Luis Alberto Sánchez”?

Conceptuación Y Operacionalización De Las Variables

Definición conceptual: Liderazgo pedagógico

Una o más personas que son líderes de la organización en términos de objetivos. La reforma para institución educativa configura un rol con el método de liderazgo docente. Líderes influyentes, inspiradores y movilizan acciones en el sector educativo basadas en la pedagogía. Es esencial y acertada esta propuesta educativa deseada; pretende desarrollarse conforme los aprendizajes, generando un vínculo con la labor docente, en un ambiente educativo cálido y fomentando la participación familiar y comunitaria. Se cree que la gestión educativa es "una serie de acciones interrelacionadas utilizadas por el equipo de gestión educativa para fomentar y hacer realidad las intenciones docentes del sector educativo" (Pozner, 1995)

Calidad de Servicios Educativos

De la Orden (1991), Sovero (2007, p. 233) citan que de acuerdo a sus estándares, la calidad de los servicios educativos es el resultado de una serie de acciones y funciones, efectos y eficiencia combinados, así como el nivel de servicio . Excelencia, que significa coherencia entre los componentes asumidos por el sistema.

Operacionalización de las variable: Las variables que influyen en el presente fueron las siguientes:

Variable independiente : Liderazgo pedagógico

Conceptual

Un estudio indica el liderazgo del docente es un factor influyente en resultados del aprendizaje, consecuente al comportamiento del mismo. En definitiva, hay cierto impacto contudente para el aprendizaje estudiantil.

Operacional

Es una cualidad de quien lo practica y a la vez puede ser característica de gestión organizacional, la misma que sera meduda mediante un cuestionario con escala de likert, nunca (1) a veces (2) y siempre (3)

Variable Dependiente: Calidad de servicios educativo

Conceptual

El concepto se entiende como satisfacer necesidades y cumplir expectativas o cualidad de uso para el cliente.

Operacional

Conjunto de actividades que realiza el centro educativo para alcanzar los objetivos y propósitos que cubran las necesidades la misma que sera meduda mediante un cuestionario con escala de likert, nunca (1) a veces (2) y siempre (3)

Operacionalización de las variables

VAR IABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	
	LIDERAZGO	Liderazgo Pedagógico	1.El director se asegura de que los docentes trabajen de acuerdo con las metas educativas de la escuela	
			2.Cuando un docente tiene problemas en su salón de clases , el director toma la iniciativa de conversar sobre el tema	
			3.Tiene ideas claras sobre los objetivos institucionales	
			4.Distribuye tareas y/o responsabilidades	
			5.La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno	
	CARACTERÍSTICAS DE UN DIRECTOR CON LIDERAZGO PEDAGÓGICO	Manejo Organizacional	6.La educación impartida en la Institución responde a los intereses y necesidades del alumnado	
			7.Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo	
			8.Participan todos los integrantes de la Institución Educativa al momento de decidir	
			9.Las decisiones son tomadas en asamblea	
			10.Brinda apertura para escuchar las diversas opiniones	
		Capacidad técnica	11.Se respetan las opiniones	
			12.Promueve una adecuada planificación	
			13.Promueve la calidad e innovación	
			14.Capacita a los docentes para mejorar el trabajo con los alumnos	
		Manejo Emocional y Situacional	15.Tiene madurez para superar los conflictos de manera asertiva	
			16.Propicia la cooperación entre colegas y miembros de la Institución Educativa	
			17.Fomenta las buenas relaciones humanas	
			18.Es imparcial a otorgar o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera	
			19.Recompensa mi esfuerzo en mis deberes	
			20.Fomenta un clima de trabajo agradable	
	ESTRATEGIAS PARA GESTIONAR UNA I.E CON LIDERAZGO	Monitoreo	21.Anima a su personal a proporcionar ideas y ser creativo	
			22.Felicita a los docentes por su esfuerzos o logros	
		Asesoramiento	23.Anima a reflexionar a su personal, como se puede mejorar el trabajo en la Institución	
24.Realiza visitas al aula				
CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS	CALIDAD DE LA EDUCACION	Criterios Para Valorar Una Educación De Calidad	25.Monitorea el desarrollo de actividades en el aula	
			26.Se realizan círculos de inter aprendizaje	
			27.Asesora a los docentes ante alguna dificultad en el desarrollo de sesiones	
				28.Realiza el acompañamiento en aula para mejorar el trabajo
				29.Se brindan a los estudiantes valores y actitudes
				30.La escuela tiene una adecuada organización y permite a sus miembros la realización de proyectos compartidos
				32.Brinda un clima institucional coherente en el que se viven los valores propuestos en el proyecto educativo
				33.Se aplica una metodología activa
				34.La escuela le ofrece la libertad para ejercer sus valores
35.La escuela se conecta con la comunidad para que el alumno pueda ejercer sus valores				
			36.La educación impartida en la Institución Educativa	

SATISFACCION EDUCATIVA	Cumplimiento de expectativas	responde a los intereses y necesidades del alumnado
		37.La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia
		38.Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender a los alumnos
	Motivacion del educando	39.Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas y/o asignaturas que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje
		40.Los docentes aplican estrategias modernas, activas y motivadoras durante sus sesiones de clase
	necesidades del servicio cubiertas	41.El alumnado se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa
		42.Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa
		43.Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.

HIPOTESIS

La relación entre liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. N° 88298 Luis Alberto Sánchez es directa .

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar la relación del liderazgo pedagógico del director y calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. N° 88292 Luis Alberto Sánchez.

Objetivos específicos

Identificar el nivel de liderazgo pedagógico del director de la I.E. N° 88292 Luis Alberto Sánchez.

Identificar el nivel de calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. N° 88292 Luis Alberto Sánchez.

Establecer y analizar la correlación entre los niveles de liderazgo pedagógico del director y la calidad de servicios educativos mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

METODOLOGÍA

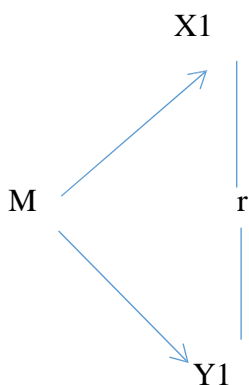
Tipo

Tomando en cuenta el objetivo de estudio, la presente investigación no experimental es de tipo descriptivo correlacional según Ricardo Hernández.

Diseño

El diseño que se tomará es descriptivo no experimental transaccional o trasversal, debido a que la recolección de la información se dará en un solo momento y en un tiempo único, en este caso describir el punto de vista de los docentes sobre la calidad del servicio educativo en la institución educativa en el presente año.

Esquema :



Donde :

M = Muestra

X1 = Liderazgo Pedagógico

Y1 = Calidad de servicio r = Relación

Población y muestra

La población está constituida por 36 profesores, de ambos niveles de la Institución Educativa N° 88298 Luis Alberto Sánchez del distrito de Nuevo Chimbote. Se trabajó con toda la población.

Técnicas e instrumentos de investigación:

Técnicas de investigación:

Para la captación la percepción de los profesores sobre el liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos se utilizó la técnica de la encuesta.

Instrumentos de investigación:

El instrumento aplicado fue un formulario con 42 ítems en forma de escala de Likert, 28 ítems para la variable liderazgo pedagógico y 14 ítems para la variable calidad de servicio (ver anexo 1).

La valoración para cada ítem será:

Nunca=1, A veces = 2, Siempre = 3.

Este instrumento ha sido validado por la opinión de 2 expertos.

Técnicas de procesamiento y análisis de la Información

Procedimientos de recolección de datos para trabajar la variable de liderazgo y calidad del servicio educativo se empleará la estadística descriptiva: entre ellos el cuadro de frecuencia absoluta y relativa, gráfico de barras, la moda.

Para el procesamiento se utilizará el paquete estadístico SPSS versión 21 y Excel.

El procesamiento estadístico comienza con la evaluación de confiabilidad del instrumento y organiza los datos recolectados para su procesamiento a través de software estadístico, que se realiza mediante herramientas informáticas de apoyo con SPSS v.21.

Las tablas y figuras que mostramos a continuación explican las opiniones de los profesores sobre la relación entre las variables de investigación. Recogiendo información relacionada con variables, lo hace de forma convencional:

a) Ordenar la información por estadísticas, codificarla y ponerla a disposición para la obtención de medidas de frecuencia.

b) Tabular los resultados. De esta forma, los resultados de la fase de recolección se presentan en forma de tablas e imágenes. Estos datos expresados se explican con base en el marco teórico de la investigación y la percepción de los investigadores.

c) Calcule el coeficiente de correlación de Pearson y la hipótesis (t-Student) para comprobar si la variable contempladas en estudio tienen una relación significativa.

Todo este proceso de los datos se ejecutó con el Software SPSS v. 21.

RESULTADOS

Tabla 1

Profesores según nivel de Liderazgo pedagógico

Nivel	f	%
Regular	17	47.2
Alto	19	52.8
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta a los profesores

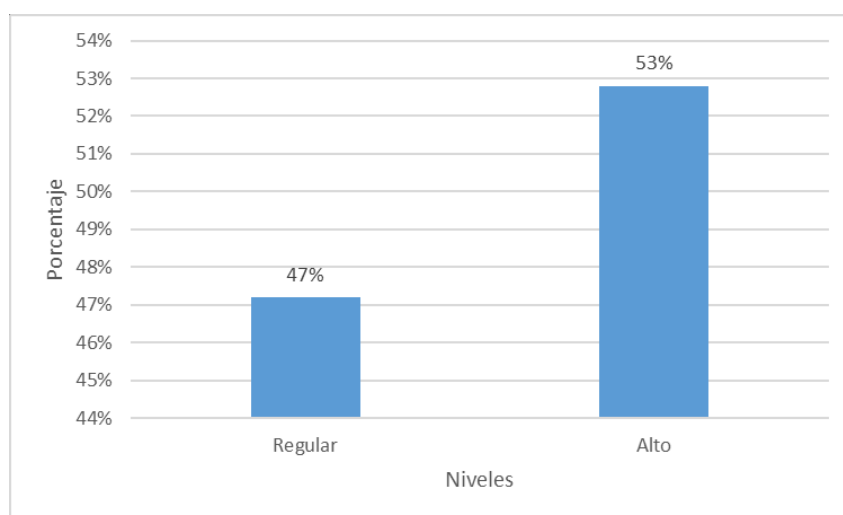


Figura 1: Profesores según nivel de Liderazgo pedagógico

Fuente: Tabla 1.

En la tabla se tiene que un 47,2 % de los profesores indican que el Liderazgo pedagógico es de nivel regular y un 52,8% que representa a un nivel alto.

Tabla 2: Profesores según nivel de Calidad de servicios educativos

Nivel	F	%
Regular	4	11.1
Alto	32	88.9
Total	36	100,0

Fuente: Encuesta a los profesores.

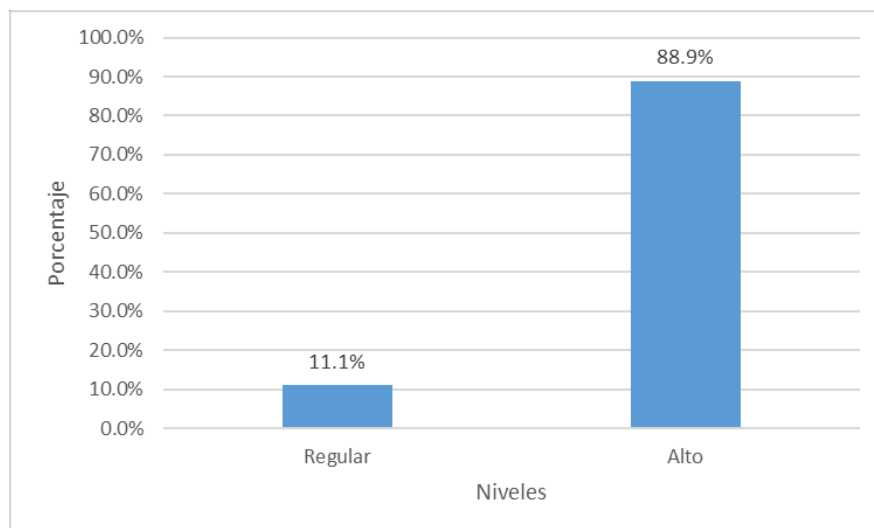


Figura 2: Profesores según nivel de Calidad de servicios pedagógicos

Fuente: Tabla 2.

En la tabla 2 se muestra un 11,1% de los profesores indican que la calidad de servicios educativos es de nivel regular y un 88,9 % indica que es de nivel alto.

Tabla 3: Correlación entre la variable Calidad de servicios educativos y Liderazgo pedagógico.
Docentes de la I.E. “Luis Alberto Sánchez”

Variables		Correlación de Pearson	<i>p</i>
Calidad de servicios educativos	Liderazgo pedagógico	0.374	0.025

Fuente: Encuesta a los docentes.

La Tabla 3 muestra que se acepta la hipótesis de que existe una baja correlación directa positiva de Pearson ($r = 0.374$) y significancia ($p = 0.025$ y $p < 0.05$) entre el liderazgo docente y la calidad del servicio de formación docente.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En este apartado, además de mostrar en detalle los resultados de cada objetivo logrado gracias a la aplicación de técnicas y herramientas de recolección de datos, también se introducirá un análisis de los resultados de los datos e información procesados en el proceso de investigación.

Respecto al liderazgo pedagógico se evidencia que el 47.2% de los maestros manifestaron que se encuentra en un nivel regular, mientras el 52,8% calificó a dicha variable de estudio un nivel alto, dichos resultados son generados por diversos hechos, similares a los de la investigación de Miranda, (2014), quien su tema sobre el papel que cumple el director en la escuela: el liderazgo pedagógico y su incidencia sobre el desempeño académico concluye que alrededor del 20% de maestros concurren irregularmente al centro educativo, al respecto, los directivos no ejercen mayor liderazgo al no propiciar el compromiso, motivación y satisfacción entre sus maestros. Además, si bien el liderazgo es fundamental en el desempeño de los educandos, los resultados revelan que funciona adecuadamente cuando el profesor participa como mediador. Al respecto también se tiene a Carrión (2017) quién nos dice que los directores de tres escuelas promueven una cultura humanista y un interés por el director por reconocer la labor del maestro los cuales promueven una cultura basado en valores. Contrario a esto se tiene a Mestanza (2017) quién nos dice que un poco más de la mitad (55.10%) de los docentes consideran que los directores no cuentan con habilidad en la gestión administrativa de los recursos pero también nos dice que hay un 46.04% de los maestros que indican que el director gestiona de manera eficiente. En este sentido ante estos hechos, se muestra que existe un nivel de liderazgo pedagógico regular, con lo que se concluye en resultados, tanto los propios como los de la investigación guardan relación.

En la tabla 2 se tiene que en la variable calidad de servicios, presenta un nivel alto, manifestado por el 88.9% de los docentes, solo el 11.1% lo califica en un nivel regular, Al respecto se tiene a Mestanza (2017) que nos dice que el 87.76% de los maestros son muy buenos en el Diseño de la programación curricular y en la gestión didáctica ; sin embargo, los resultados de Guerrero, León, Zapata y Cueto (2013), son contrarios a lo encontrado en la presente investigación, indicándonos

que existe, en una institución educativa, una baja cobertura curricular teniendo como caso objeto de estudio el área de literatura, generando así una baja calidad de educación por parte de los docentes, el mismo se debe, entre diversos factores, a una carente preparación respecto a los contenidos que se proporcionarán, al igual que las deficientes estrategias didácticas y de enseñanza.

Finalmente, se evidencia una correlación directa positiva débil ($r=0.374$) pero significativa ($p=0.025$ y $p<<0.05$), con lo que se acepta la hipótesis que establece que existe relación entre el liderazgo pedagógico y la calidad de los servicios

CONCLUSIONES

En cuanto a la variable liderazgo pedagógico del director, una muestra conformada por el 47,2%, manifiesta que se encuentra en un nivel regular y un 52,8% lo califica en un nivel alto.

En cuanto a la variable calidad de servicios educativos desde el punto de vista de los profesores, se obtuvo que el 11,1% de los mismos, lo califican en un nivel regular y un 88,9 % que indican que la calidad de los servicios se encuentra en un nivel alto.

En cuanto a la relación entre las variables objeto de estudio, se obtuvo una significancia bilateral R de Pearson al 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis que establece que la relación entre liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde una mirada de los docentes de la I.E. N° 88298 Luis Alberto Sánchez es directa en el 2017.

RECOMENDACIONES

Se recomienda que se realicen investigaciones bajo el diseño experimental, donde se propongan metodologías para aumentar el nivel de liderazgo pedagógico del director.

Se deben realizar más escuelas de padres, con la intención de brindar información a los padres de familia sobre los logros que se dan en la institución educativa, con ello se mejoraría la percepción sobre la calidad de los servicios.

Mantener una relación entre el sistema educativo y la comunidad, con ello aumentaría el nivel de la imagen institucional, con lo cual siempre se requeriría mantener el nivel educativo en un alto nivel

AGRADECIMIENTO

A mi hijo Josseph Risco Quispe por ser mi motor en el logro de mis objetivos profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ander-Egg (1997). Diccionario de Pedagogía. Buenos Aires: Magisterio Pág. 110 (BC de San Marcos) R/LB 15 A57
- Albrecht (2005). Minority concentration, disadvantage, and inequality in the nonmetropolitan united states. Recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1533-8525.2005.00024.x>
- Bazan, Z. (2014). Pedagogical leadership of the director and evaluation of the teaching performance in the educational centers of the secondary level of the network n° 09 del distrito de Villa María del Triunfo, Lima 2014. Tesis. Universidad Alas Peruanas, Lima, Perú.
- Bernal A. (2015) Teacher leadership: Basic objective of educational management. Recovered from: file:///C:/Users/oscar/Downloads/rie67a03.pdf
- Carrión, J. (2017). The leadership of the school principal in three focus schools. Fonte: <http://revistapedagogia.uprrp.edu/?p=975>
- Chuque, A. (2016). Quality of educational service according to parents and the achievement of learning in children of the Application Garden of the Institute of Higher Education Pedagógico Público "Emilia Barcia Boniffatti". Master's degree Thesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4994/Chuque_ma.pdf?sequence=1
- Cano (1998). Assessment of educational quality. Recovered from: http://www.terras.edu.ar/biblioteca/12/ECPI_Cano_3_Unidad_1.pdf
- Collao, O. (1997). Educational administration and management. Lima: Educational Graphics Association. Pág. 114. (BC de San Marcos) LB 2801 A1 C72.
- Cottle (2007). Ethnography and News Production: New Developments in the Field. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1751-9020.2007.00002.x>

- Cueto, León, Ramírez y Guerrero (2008). Learning opportunities and school performance in mathematics and language: Summary of three studies in Peru. Recovered from: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55160103.pdf>.
- Deming (1997). 14 puntos de Deming. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos14/principios-deming/principios-deming.shtml>
- Esteban y Montiel (1988). Assessment of educational quality. Recovered from: https://books.google.com.pe/books?id=abRZcOA2ycMC&sitesec=buy&source=gbs_vpt_read
- Fontalvo (2007). Quality management in services. Recovered from: <https://juancarlosvergaras.files.wordpress.com/2013/04/libro-calidad.pdf>
- Freire, S., & Miranda, A. (2014). The role of the principal in the school: pedagogical leadership and its impact on academic performance. Thesis, Lima, Perú.
- Fullan (1985). The elementary school journal. Recuperado de: <https://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/461411?journalCode=esj>
- Gallegos (2004) Educational management in the decentralization process. Lima: San Marcos. Pág. 112, 114, 117 (B. Publica de Lima)
- Gonzaga, G. (2015). The profile of the director's leadership in the school organization of the educational institution N°15513 "Nuestra Señora de Guadalupe" Talara. Tesis de grado. Universidad de Piura, Piura, Perú.
- Gonzales (2006). Pedagogical leadership of the director and professional performance. Recovered from: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1129/T_MAESTR%C3%8DA%20EN%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20LA%20EDUCACI%C3%93N_06050706_MESTANZA_SAAVEDRA_SEGUNDO_MANUEL.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Hellriegel Don (2005). Administration. México. DF.: Internacional Thomson Editores. Pág. 418. BC de San Marcos) HD 31 H37 2005.

- Kotter (s.f.). Kotter's Model for Change Management. Recovered from: <https://www.gestionar-facil.com/modelo-de-kotter-la-gestion-del-cambio/>
- López (2003). Looking for alternatives to the way of understanding and practicing Physical Education. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/282441648_Buscando_alternativas_a_la_forma_de_entender_y_practicar_la_Educacion_Fisica
- Mestanza, S. (2017). Pedagogical leadership of the director and professional teaching performance in the I.E. "San Antonio de Jicamarca", from the district of San Juan de Lurigancho, in Metropolitan Lima. Thesis. Inca Garcilaso de la Vega University, Lima, Peru.
- Mendoza Guzmán, T. T. (2019). *Liderazgo pedagógico y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 6090 "José Olaya Balandra" de la UGEL 07 - Chorrillos, 2015.*
- MINEDU (2013). El directivo con liderazgo pedagógico. Lima – Perú.
- MINEDU (2016) Marco del buen desempeño directivo – Lima
- Morales (2017). Leadership. Analysis of the most relevant theoretical and practical approaches. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/zxirpacheco/liderazgo1-36224767>
- Mortimore (2000). Does Educational REsearch Matter? Recovered from: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1080/014119200109480>
- OCDE (1995). Organization for economic cooperation and development. Indicators. Recovered from: <https://www.oecd.org/education/skills-beyond-school/29881539.pdf>
- OREALC/UNESCO (2007). Quality education. Comments on the new proposal. Recovered from: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55130505.pdf>
- Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). The quality of service and consumer satisfaction. Recovered from: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Pareja, J.; Lopez, J.; El Homrani, M.; y Lorenzo, R. (2012). Leadership in university students: a fruitful line of research. Recovered from: <http://www.redalyc.org/pdf/3421/342130838006.pdf>
- Pariente, L. (sf). Some reflections on the concept of leadership. Recovered from: https://www.academia.edu/718449/Algunas_reflexiones_en_torno_al_concepto_del_liderazgo
- Pozner (1995). The manager as manager of school learning. Recovered from: <https://es.scribd.com/document/360071779/Pozner-El-Directivo-Como-Gestor-de-Aprendizajes>.
- Purkey y Smith (1983). Effective Schools: A review. Recovered from: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Purkey+y+Smith+\(1983\)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Purkey+y+Smith+(1983)&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Quien, Y. (2016). Leadership styles and organizational commitment in the collaborators of a public entity, Nuevo Chimbote. Thesis. Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.
- Quijano (2004). Quality of service from the perspective of customers, users and self-perception of the talent recruitment company. Recovered from: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1459.pdf>
- Quintana (1989) Sociology of Education. Recovered from: <https://www.iberlibro.com/SOCIOLOGIA-EDUCACION-1989-QUINTANA-CABANAS-DYKINSON/19183980116/bd>
- Real Academia Española (2014). Spanish dictionary. Recovered from: <https://www.rae.es/diccionario-de-la-lengua-espanola/la-23a-edicion-2014>
- Robles (2018). Factors associated with the students' perception of the quality of the university service. (thesis for the academic degree of Doctor of Statistics). Chimbote. Perú.
- Rodríguez V., M. C. (2012). Factors that influence the perception of the quality of external users of the Clinic of the Faculty of Dentistry of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos (thesis for the academic degree of magister in stomatology). Lima. Perú.

- Ruíz-Olalla (2001). Service quality management through external indicators. Recovered from: <http://www.observatorio-iberoamericano.org/paises/Spain/L12.htm>
- Schmelkes (1992). Towards a better quality of our schools. Recovered from: <https://www.snte.org.mx/seccion9/documentos/Libros%20Evaluacion%20De%20sempeno%20Docente/Hacia%20mejor%20calidad%20escuelas%20S.%20schmelkes.pdf>
- Sovero (2007). Institutional management and its relationship with the quality of the service. Recovered from: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%BAblica%20de%20Callao.pdf
- Uribe y González (2005). Study on repetition and dropout in Chilean Higher Education. Recovered from: https://www.inacap.cl/tportal/portales/tp4964b0e1bk102/uploadImg/File/REPITENCIA_DESERCION_L_E_Gonzalez_2005.pdf
- Villegas Mina, C. (2018). *Liderazgo Pedagógico y la Calidad de Servicio Educativo en las Instituciones Educativas Particulares de Abancay-2017*.
- Zarate (2011). Executive leadership and teaching performance in the private educational institution Nuestra Señora del Carmen. Recovered from: http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/321/TFCE_TCE22.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

8.1.-Instrumento:

CUESTIONARIO A DOCENTES

Estimados docentes: la presente encuesta tiene como propósito recoger su opinión sobre Liderazgo Pedagógico y Calidad de Servicios Educativos, les pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecida por su colaboración:

VALORACION:

1.- NUNCA

2.- A VECES

3.- SIEMPRE

Nº	ITEM	1	2	3
VARIABLE: LIDERAZGO PEDAGOGICO				
01	El director se asegura de que los docentes trabajen de acuerdo con las metas educativas de la escuela			
02	Cuando un docente tiene problemas en su salón de clases , el director toma la iniciativa de conversar sobre el tema			
03	Tiene ideas claras sobre los objetivos institucionales			
04	Distribuye tareas y/o responsabilidades			
05	La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno			
06	La educación impartida en la Institución responde a los intereses y necesidades del alumnado			
07	Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo			
08	Participan todos los integrantes de la Institución Educativa al momento de decidir			
09	Las decisiones son tomadas en asamblea			
10	Brinda apertura para escuchar las diversas opiniones			
11	Se respetan las opiniones			
12	Promueve una adecuada planificación			
13	Promueve la calidad e innovación			
14	Capacita a los docentes para mejorar el trabajo con los alumnos			
15	Tiene madurez para superar los conflicto de manera asertiva			
16	Propicia la cooperación entre colegas y miembros de la Institución Educativa			
17	Fomenta las buenas relaciones humanas			
18	Es imparcial a otorgar o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera			
19	Recompensa mi esfuerzo en mis deberes			
20	Fomenta un clima de trabajo agradable			
21	Anima a su personal a proporcionar ideas y ser creativo			
22	Felicita a los docentes por su esfuerzos o logros			
23	Anima a reflexionar a su personal, como se puede mejorar el trabajo en la Institución			
24	Realiza visitas al aula			

25	Monitorea el desarrollo de actividades en el aula			
26	Se realizan círculos de inter aprendizaje			
27	Asesora a los docentes ante alguna dificultad en el desarrollo de sesiones			
28	Realiza el acompañamiento en aula para mejorar el trabajo			
	VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIOS EDUCATIVOS			
29	Se brindan a los estudiantes valores y actitudes			
30	La escuela tiene una adecuada organización y permite a sus miembros la realización de proyectos compartidos			
31	Brinda un clima institucional coherente en el que se viven los valores propuestos en el proyecto educativo			
32	Se aplica una metodología activa			
33	La escuela le ofrece la libertad para ejercer sus valores			
34	La escuela se conecta con la comunidad para que el alumno pueda ejercer sus valores			
35	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades del alumnado			
36	La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres de familia			
37	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender a los alumnos			
38	Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas y/o asignaturas que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje			
39	Los docentes aplican estrategias modernas, activas y motivadoras durante sus sesiones de clase			
40	El alumnado se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa			
41	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Institución Educativa			
42	Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.			

Gracias.

9.2.- Matriz de coherencia lógica

ENUNCIADO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
¿Cómo se relaciona el liderazgo pedagógico del Director la calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez?	GENERAL : Determinar la relación de liderazgo pedagógico del Director con la calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez	Existirá relación entre liderazgo pedagógico del director y calidad del servicio educativo desde la percepción de los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez	VARIABLE 1: LIDERAZGO PEDAGOGICO	Liderazgo Pedagógico
				Características de un Director con liderazgo Pedagógico: .Manejo organizacional .Capacidad técnica .Manejo emocional y situacional
	Objetivos específicos : .Identificar la influencia del liderazgo pedagógico del director en la calidad de los servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez .Explicar la relación de liderazgo pedagógico del director en la calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. Luis Alberto Sánchez		VARIABLE 2: Calidad de servicios educativos	Calidad de la educación
				Criterios para valorar una educación de calidad: .La totalidad como criterio de calidad .Integralidad y calidad .La adaptación como criterio de calidad .Armonía y coherencia

9.3.- Matriz de consistencia metodológica :

VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOJO DE LA INFORMACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE PROCESAMIENTO DE INVESTIGACIÓN
VI : LIDERAZGO PEDAGOGICO	TIPO DE INVESTIGACION : Descriptiva correlacional	MUESTRA: Se consideró un total de 36 docentes que corresponden a ambos niveles de la I.E. Luis Alberto Sánchez el cual será el grupo a quienes se les aplican los instrumentos para la investigación	TECNICA: Encuesta	TECNICAS DE CONTRASTACION Estadística descriptiva Tabla de frecuencia Gráfico Registro Cuadros
VD: CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACION Diseño no experimental transaccional o transversal		INSTRUMENTOS : Cuestionario	MODA



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y
HUMANIDADES ESCUELA DE POST GRADO**

**INFORME DE OPINIÓN (JUICIO DE
EXPERTO)**

I. DATOS GENERALES:

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE:

Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de docentes de la Institución Educativa Luis Alberto Sánchez-Chimbote; 2017

2. INVESTIGADOR:

Quispe Salazar, Magaly

3. OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación del liderazgo pedagógico del director y calidad de servicios educativos desde la percepción de los docentes de la I.E. N° 88292 Luis Alberto Sánchez.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN:

La población, Constituida por 36 docentes de la I. E.I. N° 88298 Luis Alberto Sánchez.

5. TAMAÑO DE LA MUESTRA:

La población está constituida por 36 profesores, de ambos niveles de la Institución Educativa N° 88298 Luis Alberto Sánchez del distrito de Nuevo Chimbote. Se trabajó con toda la población

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Ficha de observación.

**II. DATOS DEL INFORMANTE
(EXPERTO)**

1. APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE:

ALEJANDRO JACHA, JOB ABDÍAS

2. PROFESIÓN Y/O GRADO ACADÉMICO:

DOCTOR EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN

2. INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

FE Y ALEGRIA N° 19 - HUARAZ

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INDICADORES DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con la variable		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con los indicadores		
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Liderazgo Pedagógico	liderazgo	Liderazgo pedagógico	El director se asegura de que los docentes trabajen de acuerdo con las metas educativas de la escuela	X		X		X		X		
			Cuando un docente tiene problemas en su salón de clases , el director toma la iniciativa de conversar sobre el tema	X		X		X		X		
			Tiene ideas claras sobre los objetivos institucionales	X		X		X		X		
		Manejo organizacional	Distribuye tareas y/o responsabilidades	X		X		X		X		
			La Institución Educativa cuenta con una organización establecida en su reglamento interno	X		X		X		X		
			La educación impartida en la Institución responde a los intereses y necesidades del alumnado	X		X		X		X		
	Características de un director con liderazgo	Capacidad tecnica	Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo	X		X		X		X		
			Participan todos los integrantes de la Institución Educativa al momento de decidir	X		X		X		X		
			Las decisiones son tomadas en asamblea	X		X		X		X		
			Brinda apertura para escuchar las diversas opiniones	X		X		X		X		

		Manejo emocional Y situacional	Se respetan las opiniones	X		X		X		X		
			Promueve una adecuada planificación	X		X		X		X		
			Promueve la calidad e innovación	X		X		X		X		
			Capacita a los docentes para mejorar el trabajo con los alumnos	X		X		X		X		
			Tiene madurez para superar los conflicto de manera asertiva	X		X		X		X		
			Propicia la cooperación entre colegas y miembros de la Institución Educativa	X		X		X		X		
			Fomenta las buenas relaciones humanas	X		X		X		X		
			Es imparcial a otorgar o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera	X		X		X		X		
			Recompensa mi esfuerzo en mis deberes	X		X		X		X		
			Fomenta un clima de trabajo agradable	X		X		X		X		
			Anima a su personal a proporcionar ideas y ser creativo	X		X		X		X		
			Felicita a los docentes por su esfuerzos o logros	X		X		X		X		
			Anima a reflexionar a su personal, como se puede mejorar el trabajo en la Institución	X		X		X		X		
			Realiza visitas al aula	X		X		X		X		
			Monitorea el desarrollo de actividades en el aula	X		X		X		X		
			Se realizan círculos de inter aprendizaje	X		X		X		X		
			Asesora a los docentes ante alguna dificultad en el desarrollo de sesiones	X		X		X		X		
		Realiza el acompañamiento en aula para mejorar el trabajo	X				X		X			
	Calidad	Criterios para	Se brindan a los estudiantes valores y actitudes	X		X		X		X		

Calidad de servicio educativo	de la educacion	valorar una educación de calidad	La escuela tiene una adecuada organización y permite a sus miembros la realización de	X		X		X		X		
			Brinda un clima institucional coherente en el que se viven los valores propuestos en el	X		X		X		X		
			Se aplica una metodología activa	X		X		X		X		
			La escuela le ofrece la libertad para ejercer sus valores	X		X		X		X		
			La escuela se conecta con la comunidad para que el alumno pueda ejercer sus valores	X		X		X		X		
	Cumplimiento de expectativas	La educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y	X		X		X		X			
		La educación impartida en la institución educativa cubre las expectativas de los padres	X		X		X		X			
	Motivacion del educando	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender a los alumnos	X		X		X		X			
		Durante las clases los docentes prefieren avanzar las áreas y/o asignaturas que	X		X		X		X			
		Los docentes aplican estrategias modernas, activas y motivadoras durante sus sesiones de	X		X		X		X			
	Necesidad del servicio cubiertas	El alumnado se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución	X		X		X		X			
		Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la	X		X		X		X			
		Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.	X		X		X		X			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Las dimensiones son claras y es adecuado para los
estudiantes.....

.....

.....

.....

.....

Lugar y fecha:

Chimbote, 29. de ...SETIEMBRE..... de 2017



JOB ABDÁS ALEJANDRO JACHA

DNI N° 31662650

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
QUISPE SALAZAR MAGALY EVA			maquisa_25_23@hotmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de docentes de la Institución Educativa Luis Alberto Sánchez – Nuevo Chimbote; 2017			
5. Programa Académico			
MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>
			Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶



Firma



Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	22	01	2024

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033–2016–SUNEDU–CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006–2015–PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004–2016–CONCYTEC–DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI “Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA”.

Nota. – En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Liderazgo pedagógico y calidad
de servicios educativos desde la
percepción de docentes de la
Institución Educativa Luis
Alberto Sánchez-Nuevo
Chimbote; 2017

por Magaly Quispe Salazar

Fecha de entrega: 09-feb-2023 05:38p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2010429241

Nombre del archivo: tesis_2017.docx (472.83K)

Total de palabras: 14249

Total de caracteres: 80992



Liderazgo pedagógico y calidad de servicios educativos desde la percepción de docentes de la Institución Educativa Luis Alberto Sánchez-Nuevo Chimbote; 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

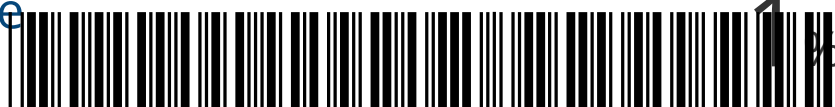
PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	pt.slideshare.net Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	1%
8	revistas.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	www.oposicionesprofesores.com Fuente de Internet	<1 %
11	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
15	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
16	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
17	pt.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
19	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %



20	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	www.anahuac.mx Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	www.mef.gob.pe Fuente de Internet	<1 %



31 (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. <1 %
Publicación

32 Submitted to Universidad Abierta para Adultos <1 %
Trabajo del estudiante

33 core.ac.uk <1 %
Fuente de Internet

34 Submitted to Universidad Andina del Cusco <1 %
Trabajo del estudiante

35 Submitted to Universidad Europea de Madrid <1 %
Trabajo del estudiante

36 1library.co <1 %
Fuente de Internet

37 economia.uniandes.edu.co <1 %
Fuente de Internet

38 repositorio.unprg.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

39 Sueli Fátima Sampaio, Paulina Kurcgant. "A participação acadêmica e sua influência na vida profissional segundo a percepção de enfermeiros", Revista da Escola de Enfermagem da USP, 2009. <1 %
Publicación



40	cienciaabierta.uapa.edu.do Fuente de Internet	<1 %
41	observatorio.campus-virtual.org Fuente de Internet	<1 %
42	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	revistas.usal.es Fuente de Internet	<1 %
46	vinculando.org Fuente de Internet	<1 %
47	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo