

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

**FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**

UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**



Propuesta de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, de la provincia de Santa Cruz, region Cajamarca.

Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia

Investigador: Yarango Cruz Cesar Orlando

Asesora : Dra. Rios Rodriguez Martha

Lambayeque - Perú

2024

Propuesta de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, de la provincia de Santa Cruz, region Cajamarca.

Tesis Presentada para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Investigación y Docencia.



Cesar Orlando Yarango Cruz
Investigador



Julio César Sevilla Exebio
Presidente



Dante Alfredo Guevara Servigón
Secretario



Miguel Alfaro Barrantes
Vocal




Dra. Martha Ríos Rodríguez
Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN

U

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRÍA
N° 036

Siendo las 11.00 horas, del día 29 de enero 2024 en los Ambientes de la FACHSE: Lab. Computo ±
51001LA140 por mandato de la Resolución N° 0167-2024-V-D-FACHSE de fecha 24 de enero 2024 que autoriza la sustentación, se reunieron los miembros del Jurado designado según Resolución N° 1184-2022-V-D-FACHSE de fecha 16 de junio de 2022; Jurado integrado por los siguientes miembros:

Presidente(a)	: Dr. Julio César Sevilla Exebio
Secretario(a)	: Dr. Dante Alfredo Guevara Servigón
Vocal	: Dr. Miguel Alfaro Barrantes
Asesor(es)	: Dra. Martha Ríos Rodríguez

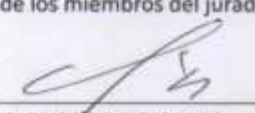


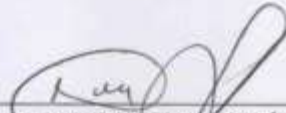
Con la finalidad de evaluar la(él) Tesis de Maestría titulada(o): PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS DOCENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO "SANTA CRUZ", DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, REGION CAJAMARCA. Presentada por CÉSAR ORLANDO YARANGO CRUZ para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en INVESTIGACIÓN y DOCENCIA.


Leída la resolución de autorización, se inicia el acto sustentación, al término del cual y de conformidad con el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) y el Reglamento de Grados y Títulos de la UNPRG (Res. N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio de 2023), los miembros del jurado realizaron la evaluación respectiva, haciendo las preguntas, observaciones y recomendaciones al/los sustentante(s), quien(es) respondió(eron) las interrogantes planteadas.

Dada la deliberación correspondiente por parte del jurado, se sucedió la valoración, obteniendo el calificativo de 17 en la escala vigesimal, que equivale a la mención de Bueno.

Siendo las 11.50 horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico, con la lectura del acta y la firma de los miembros del jurado.


Dr. JULIO CÉSAR SEVILLA EXEBIO
PRESIDENTE(A)


Dr. DANTE ALFREDO GUEVARA SERVIGÓN
SECRETARIO(A)


Dr. MIGUEL ALFARO BARRANTES
VOCAL

OBSERVACIONES: - Mejorar y precisar la matriz del
Trabajo
- Precisar las conclusiones
- Faltan las discusiones de resultados
- Desarrollar el presupuesto
- Faltan las validaciones

El presente acto académico se sustenta en el Reglamento General de Investigación de la UNPRG (Res. N° 184-2023-CU de fecha 24 de abril de 2023) los artículos 20°, 33°, 40°, 54° o GGP del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (aprobado con Resolución N° 267-2023-CU de fecha 20 de junio del 2023 y su modificatoria aprobada por Resolución N° 385-2023-CU de fecha 11 de diciembre del 2023) y por la Resolución N° 403-2023-CU de fecha 27 de diciembre de 2023, ésta última que amplía el límite de las fechas de sustentación de proyectos aprobados del 2017 al 2020.

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

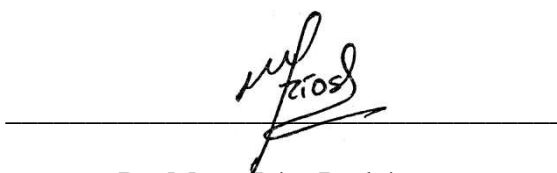
Yo, Yarango Cruz César Orlando, investigador principal, y la Dr. Marta Ríos Rodríguez, asesora del trabajo de investigación “Propuesta de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz” de la Provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que pueda conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 20 de marzo del 2023



Yarango Cruz Cesar Orlando

Investigador principal



Dr. Marta Ríos Rodríguez

Asesora

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Ríos Rodríguez Martha, usuario revisor del documento titulado: Propuesta de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, de la provincia de Santa Cruz, region Cajamarca.

El autor es Yarango Cruz Cesar Orlando, identificado con documento de identidad N° 28112288, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud de 20%, verificable en el Resumen de Reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque, 11 de enero del 2024



Ríos Rodríguez Martha

DNI: N° 16655814

ASESOR

Se adjunta:

Recibo Digital

Resumen del Reporte automatizado de similitudes

Resumen

La investigación centra su atención en una propuesta de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, de la Provincia de Santa Cruz, Región de Cajamarca. Cuyo objetivo general fue, proponer un programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes para mejorar la calidad del servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”. Asimismo, se basó en la teoría de liderazgo transformacional de Burns y la teoría de contingencia de Fred Fiedler. Además, la presente investigación es de enfoque cuantitativa, descriptiva, propositiva y de diseño no experimental.

Se concluyó que los docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca, se puede inferir que el 72% que equivale a 18 docentes indican que el Instituto no demuestra el interés en el crecimiento profesional de los docentes, sin embargo, el 28% que equivale a 7 docentes indican que sí se demuestra interés..

Palabras claves: Mejoramiento, competencias profesionales, calidad del servicio, educación, superior

Abstract

The research focuses its attention on a proposal to improve the professional skills of teachers to improve the quality of service of the "Santa Cruz" Public Pedagogical Higher Education Institute, in the Province of Santa Cruz, Cajamarca Region. Whose general objective was to propose a program to strengthen professional teaching skills to improve the quality of the higher education service of the "Santa Cruz" Public Pedagogical Higher Education Institute. Likewise, it was based on Burns' transformational leadership theory and Fred Fiedler's contingency theory. In addition, the present investigation is of a quantitative, descriptive, purposeful approach and of a non-experimental design.

It was concluded that it was concluded that the competences that the teacher mobilizes, in his professional performance, are located in the context of carrying out his pedagogical activities, following the total cycle of the educational process divided into four areas or domains: teaching preparation, creation of the environment for learning, the act of teaching and the relationship with their environment and their own professional reflection.

Keywords: Improvement, professional skills, service quality, education, higher

Índice

ACTA DE SUSTENTACIÓN	3
Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	10
I. Diseño Teórico	12
1.1. Antecedentes.....	12
1.2. Bases teóricas	16
1.2.1 Competencias profesionales.....	16
1.2.2 Calidad de servicio educativo	18
1.2.3 Teoría del liderazgo transformacional.....	22
1.2.4 Teoría de la contingencia	23
II. Metodología de la investigación.....	25
2.1. Diseño de contrastación de hipótesis.....	25
2.2. Población y muestra:	26
2.3. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales	26
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
3.1. Resultados.....	28
3.3 Modelo teórico de la propuesta	38
XI. Conclusiones.....	43
XII. Recomendaciones	44
Bibliografía	45
ANEXOS	49

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	28
Tabla 2	29
Tabla	29
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	32
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	36
Tabla 11	37
Matriz de consistencia	50

Introducción

La educación es uno de los pilares fundamentales del desarrollo humano y social, y el papel de los docentes es crucial en este proceso. Para asegurar una educación de calidad, es esencial que los docentes cuenten con un conjunto de competencias profesionales que les permitan llevar a cabo su labor de manera efectiva y eficiente. En el contexto de un instituto pedagógico, estas competencias se vuelven aún más relevantes, ya que los docentes no solo están formando a sus estudiantes, sino que también están preparando a futuros docentes para desempeñarse en el ámbito educativo. En este sentido, es fundamental que los docentes del instituto pedagógico posean competencias profesionales sólidas y actualizadas que les permitan mejorar la calidad del servicio que ofrecen. En esta introducción se abordarán las competencias profesionales de los docentes que resultan fundamentales para mejorar la calidad del servicio de un instituto pedagógico (Eurodyce, 2006).

Así, la enseñanza basada en competencias se convierte en el crisol donde la teoría se encuentra con la práctica. Alienta a las personas a aprender a aprender, a actuar con consideración, a tomar decisiones más efectivas y eficientes, a vivir con mayor autonomía y a respetarse a sí mismos y a los demás.

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo general: Proponer un programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes para mejorar la calidad del servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.

Los objetivos específicos son:

Diagnosticar la calidad del servicio de educación superior que brinda el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.

Fundamentar teóricamente la propuesta en base la teórica a la teoría del liderazgo transformacional de Burns y la teoría de contingencia de Fed Fiedler.

Elaborar una propuesta de mejoramiento de la competencia profesional docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”.

Se propuso como hipótesis: Si se diseña el programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes, entonces contribuiría en la mejorar de la calidad de servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.

Por otro lado, la presente investigación está estructurada en tres capítulos, los cuales se detallan a continuación:

El **capítulo I** se expone la información concerniente a los antecedentes del estudio; se detallan teóricamente los sustentos empleados en el programa de las estrategias metodológicas, en las teorías de: Teoría de liderazgo transformacional de Burns y teoría de la contingencia de Fred Fiedler; finalmente, abarcan las bases conceptuales de diferentes fuentes, con la finalidad de facilitar la comprensión del problema de estudio.

El **capítulo II** se expone la metodología empleada.

El **capítulo III** se encuentra constituido por el análisis de los datos obtenidos del cuestionario aplicado a los docentes, además del diseño metodológico y la presentación del programa.

Finalmente, se muestran las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía empleada y los anexos correspondientes

I. Diseño Teórico

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes internacionales

Kakhkhorov y Rasulova (2020) en su investigación “Metodología de mejora de la actividad profesional del futuro docente de tecnología a base de tecnologías educativas modernas”. Trata sobre el papel de tecnologías pedagógicas modernas en la educación proceso, la creación de actividades innovadoras de futuro profesores sobre la base de las tecnologías, y las formas de aumentar la creatividad también. Definiciones de científicos nacionales y extranjeros en las tecnologías pedagógicas se analizan comparativamente en el trabajo de investigación El objetivo principal de la investigación es completamente para deshacerse del proceso de aprendizaje de un sistema homogéneo, para dotar al proceso de tecnología, es decir, diseñar lecciones en base a tecnologías modernas, para predecir el resultado esperado, para aumentar la productividad del tiempo, para determinar el nivel de conocimientos, destrezas y habilidades. La tarea principal de la investigación es formar a los futuros docentes de Educación Tecnológica utilizando las modernas tecnologías de la información y sus experiencias en el proceso educativo, para mejorar sus habilidades profesionales constantemente, para dominar métodos innovadores y ponerlos en práctica. Residencia en el modelo de educación tecnológica avanzada, se prevé desarrollar las habilidades creativas de los estudiantes organizando nuevos juegos pedagógicos, usando métodos visuales para explicar temas prácticos, crear situaciones problemáticas, organizar debates, compartir las ideas de los estudiantes, desarrollar ideas creativas actividad, formando un pensamiento independiente. La principal novedad de la investigación es la tecnología pedagógica de la enseñanza procesos, organizados en dos tradicionales y no tradicionales formas y trabajos experimentales. Los resultados de experimentos trabajo fueron analizados utilizando métodos matemático-estadísticos métodos, que es uno de los métodos de

investigación de la pedagogía. Como resultado, se ha demostrado sobre la base de estadísticas análisis de que la eficiencia del dominio de los estudiantes de la el curso ha aumentado.

Ning et al. (2018) en su artículo “Un enfoque de desarrollo profesional basado en el entrenamiento entre pares para mejorar la participación en el aprendizaje y las habilidades de diseño del aprendizaje de los docentes en servicio”, se propone un enfoque de aprendizaje personalizado basado en el coaching entre pares para ayudar a los maestros en servicio a identificar sus preguntas y necesidades y adaptar sus planes de enseñanza en función de la retroalimentación entre pares como resultado de la interacción con sus pares y la reflexión sobre su trabajo a fin de Participar en el aprendizaje en profundidad y la transferencia de conocimientos a su práctica docente. Con el fin de evaluar la efectividad del enfoque propuesto, Se empleó un diseño cuasi-experimental, involucrando a 20 profesores de mandarín en servicio. Los maestros del grupo experimental aprendieron con el enfoque de aprendizaje personalizado basado en el entrenamiento entre pares, mientras que los maestros del grupo de control aprendieron con el enfoque de aprendizaje personalizado basado en la orientación de expertos. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo. Los instrumentos utilizados fueron una rúbrica de participación en el aprendizaje y evaluaciones de desempeño de los planes de lecciones y videos didácticos de los docentes participantes. Los hallazgos indicaron que las puntuaciones posteriores a la prueba del grupo experimental fueron significativamente más altas que las del grupo de control. El enfoque de aprendizaje personalizado basado en el entrenamiento entre pares tuvo un efecto mucho mejor que el enfoque de aprendizaje personalizado basado en la orientación de expertos en la participación de aprendizaje de los maestros en servicio, las habilidades de diseño de aprendizaje.

Ortiz et. al (2018) en su investigación “Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño docente con enfoque de competencias en la especialidad de pediatría” “tiene

como fin diseñar un modelo pedagógico para el mejoramiento del funcionamiento maestro con enfoque de competencias en la especialidad de Pediatría de la Facultad de Ciencias Médicas Salvador Allende en correspondencia con las exigencias sociales y del Sistema Nacional de Salud cubano. Se usaron procedimientos teóricos, empíricos y estadísticos, de una población de 32 docentes, participó 65,62% y sus 2 directivos, el muestreo ha sido incidental, es un modelo pedagógico, se composición en 2 niveles conceptual y metodológico, el conceptual comprende los fundamentos teóricos, las ideas rectoras, las magnitudes y el fin, el metodológico se concreta en su dinámica de aplicación y se composición en 4 fases con fines definidos y un grupo de” actividades. La modelación como procedimiento científico permitió la preparación de un modelo pedagógico para el mejoramiento del funcionamiento maestro con enfoque de competencias de los docentes de la especialidad de Pediatría de la Facultad de Ciencias Médicas "Salvador Allende". La validación del modelo terminó estadísticamente significativa.

Adeolu (2011) en su investigación “Desarrollo profesional de los docentes y garantía de calidad en las escuelas secundarias de Nigeria”, este estudio examinó la relación entre las tareas de instrucción de los docentes y sus calificaciones y enseñanza-experiencia. En el estudio se utilizó el diseño descriptivo de encuesta. Los encuestados incluyeron 60 directores y 540 maestros seleccionados al azar de 60 escuelas secundarias. La selección de las escuelas secundarias se basó en métodos aleatorios estratificados método de muestreo. Los datos se recopilaron utilizando la Escala de Calificación del Desempeño de Tareas de Instrucción de los Maestros (TITPRS), Guía de Entrevistas para Directores (IGP) y Guía de Discusión de Grupos Focales de Docentes (TFGDG). Los datos recopilados fueron analizados utilizando las estadísticas de correlación producto-momento de Pearson. Existían relaciones significativas entre las calificaciones de los docentes y el desempeño de las tareas de instrucción ($r = 0,681$ en $p < 0,05$), y entre la enseñanza de los docentes experiencia y

desempeño de tareas de instrucción ($r = 0.742$ a $p < 0.05$). El estudio concluyó que la instrucción de los maestros El desempeño de la tarea se puede mejorar con una buena calificación y experiencia en la enseñanza, mientras que los desafíos que enfrentan los maestros en las tareas de insumos de instrucción y entrega del currículo requieren un desarrollo efectivo de la capacidad durante servicio, a fin de mejorar la calidad de la enseñanza en las escuelas secundarias y la calidad general del sistema educativo.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Vivas (2018) , en su investigación “Círculos de interaprendizaje para el mejoramiento de las competencias profesionales en la planificación curricular del área de Comunicación de la I.E. N° 142 Grumete Mediana Ate”, a partir de la problemática identificada, la cual se refiere a la organización deficiente de los procesos didácticos del área de comunicación y la complejidad en el manejo de las reglas de convivencia en el aula, se ha propuesto fortalecer el apoyo, monitoreo y evaluación de los profesores involucrados en un proyecto de acción. Para lograrlo, se han designado reuniones técnicas pedagógicas que tienen como objetivo orientar a los docentes en el uso de tácticas y recursos metodológicos adecuados, y en la utilización efectiva del tiempo y materiales educativos para alcanzar las metas de aprendizaje. De esta forma, se busca mejorar las prácticas profesionales de los docentes y convertirlos en líderes de cambio mediante la implementación de experiencias y compromisos de mejora para elevar la calidad del aprendizaje de sus alumnos. Además, se pretende mejorar la convivencia en el aula mediante el fortalecimiento de medidas reguladoras y habilidades socioemocionales, a través de la implementación de círculos de interaprendizaje como una táctica efectiva. En este sentido, se ha diseñado una iniciativa de acción que contempla diversas actividades encaminadas al logro de los objetivos planteados.

Tafur (2017), en su investigación “Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia, año

2010”, el estudio se llevó a cabo utilizando una metodología cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional de corte transversal y no experimental. La población en estudio fueron los estudiantes del Colegio 3056 Gran Bretaña, y se utilizó un cuestionario tipo Likert para recopilar los datos. De acuerdo con los resultados obtenidos, se encontró una relación significativa entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo, con un nivel de significancia de α 0,05.

Cahuas (2017) en su trabajo de investigación “Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N°10, Huaral 2011”, se aplicó la técnica de la encuesta para las dos cambiantes; un cuestionario, la muestra estuvo constituida por 120, los resultados de la investigación indican que no hay una interacción directa y estadísticamente significativa entre los estilos de liderazgo y el servicio educativo. En cambio, se observó una interacción mínima y negativa de -0,076. El estilo autoritario/dictatorial tuvo una interacción de -0,008, el democrático de -0,092, el carismático de 0,056, el transformacional de -0,102 y el transaccional de 0,026 con el servicio educativo. En general, se concluye que un servicio educativo óptimo no se relaciona directamente con los estilos de liderazgo que se observan en un grado medio.

1.2.Bases teóricas

1.2.1 Competencias profesionales

Las competencias profesionales son el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que una persona debe poseer para desempeñarse de manera efectiva en una determinada ocupación o profesión. Estas competencias pueden ser técnicas, relacionadas con el conocimiento y habilidades específicas de la profesión, o bien transversales, como la capacidad de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo, adaptabilidad, entre otras.

En general, las competencias profesionales son una combinación de conocimientos teóricos y prácticos, habilidades técnicas y blandas, actitudes y valores, que permiten a una persona desempeñarse de manera efectiva en su trabajo y contribuir al logro de los objetivos de la organización en la que se desempeña. Estas competencias son clave para el éxito en una carrera profesional y son valoradas por los empleadores en la selección y evaluación de los trabajadores (Mertens, 1996)

En el análisis de las competencias también se proponen diversas clasificaciones, una es primitiva y general, otra es técnica, metodológica, participativa y específica, específica y no específica⁸, y otra es prospectiva, argumentativa e interpretativa. Dicho y otros criterios como punto de partida, viéndolos de lo general a lo particular, ya sean funciones o los procesos que se desarrollan en la estructura de competencias.

Destinados a perfeccionar nuestro propio sistema de formación y perfeccionar nuestras máximas docentes para formar hombres y mujeres de toda la vida, los estudiosos cubanos también han desarrollado distintas concepciones de competencia para acortar la distancia entre ellos y una sociedad exigente, en la aspiración a formar un ser humano para el bien. sociedad en la que vivimos, con la formación integral necesaria y la capacidad de resolución de problemas de la práctica en Cuba y en el planeta.

Las habilidades funcionan de diferentes maneras, al igual que las habilidades, se revelan solo en actividades, pero en la actividad específica que ocupa una determinada habilidad, su formación se mueve en el proceso de aprendizaje y entrenamiento, además, estas habilidades se definen como características psicológicas específicas de la personalidad. condiciones para el desempeño exitoso de una actividad específica y revela diferencias en las áreas de conocimiento, habilidades y reacciones requeridas para esta actividad. Por lo tanto, se puede suponer que es imposible discutir la formación de habilidades humanas sin centrarse en su formación. Finalmente, tenemos la oportunidad de conceptualizar la competencia

profesional como un conjunto de conocimientos, habilidades y reacciones, que nos permite realizar actividades profesionales de acuerdo con las necesidades de producción y trabajo, lo que nos permite optimizar las actividades profesionales mencionadas y así lograr un aumento de la actividad profesional. funcionamiento Calidad general. En este criterio, tenemos la oportunidad de enfatizar la visión del grupo sobre el conocimiento, la competencia y la capacidad de respuesta y demostrar su interdependencia, integración, en lugar de características aisladas.

1.2.2 Calidad de servicio educativo

La calidad es uno de los referentes más importantes con los que se juzga a una organización, más que nada en la elección de una calidad para un bien o servicio definido, sin embargo, conceptualizarla requiere un estudio profundo de sus principales atributos.

La mayoría de las personas hablan de calidad una vez que reciben un bien o servicio que cumple o supera sus expectativas. Sin embargo, lo más importante es cómo saber cuáles son las expectativas de un individuo sobre algo, ya que todos tenemos diferentes opciones y gustos, y en algunos casos se contradicen entre sí.

Entonces, ¿cómo preguntarnos cómo es posible que estandaricemos funcionalmente las cosas buscando satisfacer los requisitos individuales, o es posible discutir la cuestión general de cómo estandarizar las cosas para la mayoría de los usuarios? Si este es el caso, entonces es factible crear un servicio o producto.

Al respecto según Panta (2010) expresa que es un conjunto de acciones orientadas a satisfacer las necesidades de uno o varios clientes, donde se prioriza la atención al cliente. Para prosperar en el mercado, toda organización debe estar al tanto de las expectativas y requerimientos del cliente, así como de la naturaleza cambiante de sus demandas.

De acuerdo con la UNESCO (2005), una educación de alto nivel considera el desarrollo cognitivo de los estudiantes, lo cual se refiere a su capacidad para aplicar sus

recursos mentales y adaptarse a circunstancias novedosas para lograr resultados satisfactorios. Además, también busca formar individuos con un comportamiento cívico adecuado y con un desarrollo emocional y creativo pleno.

- **Importancia de la calidad en el servicio educativo.**

La calidad en el servicio educativo es esencial para garantizar que los estudiantes reciban una educación de alta calidad que les permita desarrollar sus habilidades y conocimientos de manera efectiva, implica no solo la entrega de información precisa y actualizada, sino también la creación de un ambiente de aprendizaje positivo que fomente la participación activa de los estudiantes y el desarrollo de habilidades críticas para la vida. La calidad en el servicio educativo también se relaciona con la capacidad de los profesores para involucrar y motivar a los estudiantes, así como con la disponibilidad de recursos adecuados y la capacidad de la institución educativa para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad. Por lo tanto, la calidad en el servicio educativo es un factor crítico en la preparación de los estudiantes para el futuro y en la promoción del desarrollo sostenible de la sociedad (Lara, 2002).

- **La evaluación como característica de la calidad del servicio.**

La evaluación es una característica fundamental de la calidad del servicio, ya que permite medir el grado de satisfacción del cliente con el servicio recibido. Una evaluación efectiva implica establecer criterios claros de calidad, identificar indicadores de desempeño, recopilar información relevante y analizar los resultados para tomar decisiones informadas que mejoren el servicio.

Una evaluación adecuada debe tener en cuenta tanto la perspectiva del cliente como la del proveedor de servicio, de manera que se puedan identificar las fortalezas y debilidades del servicio y se puedan tomar medidas para mejorar la calidad. Además, es importante que la

evaluación sea constante y se adapte a las necesidades cambiantes de los clientes y del mercado.

- **Características de la calidad de servicio educativo.**

Las características de la calidad en el servicio educativo son variadas y complejas, pero algunas de las más importantes incluyen la precisión y actualización de la información entregada, la creación de un ambiente de aprendizaje positivo y participativo, la capacidad de los profesores para involucrar y motivar a los estudiantes, la disponibilidad de recursos adecuados, la capacidad de la institución educativa para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad, la promoción de la igualdad de oportunidades para todos los estudiantes, la evaluación y mejora constante de los procesos educativos y la orientación hacia el desarrollo sostenible de la sociedad. En general, la calidad en el servicio educativo se refiere a la capacidad de las instituciones educativas para brindar una educación de alta calidad que prepare a los estudiantes para el futuro y fomente su desarrollo personal y social.

- **Gestión de la calidad del servicio educativo.**

Según Camizón et al. (2006) “la gestión de calidad es un constructo multidimensional sobre el cual no hay una definición usualmente aceptada, por lo cual hablamos de uno de aquellos términos que se usan para llamar preguntas diferentes”

Siguiendo al autor, nos hacemos la pregunta de cómo gestionar la calidad en nuestros centros de investigación, esta pregunta es clave sin importar en qué nivel nos encontremos, porque una cosa es hacer cumplir de manera firme un sistema de aseguramiento de la calidad. moderadamente adaptado a nuestras propias expectativas y necesidades.

En la actualidad, se están aplicando una serie de medidas que proponen un conjunto de indicadores para evaluar si las instituciones educativas, especialmente en los niveles superiores, cumplen con ciertos estándares comparativos. Esto significa que estas instituciones deben ajustarse a ciertas necesidades de manera uniforme, sin importar cuál sea

su realidad interna, simplemente para cumplir con las expectativas de calidad establecidas.

De lo contrario, no se les considera de calidad.

- **Dimensiones de la calidad de servicio**

- ✓ ***Satisfacción percibida***

Lograr la satisfacción del comprador no es tarea fácil, ya que requiere un análisis detallado de la situación actual del mercado que proporcione información relevante acerca de las demandas del mismo. Es necesario contrastar esta información con la identidad y recursos de nuestra organización, y con base en esto, proyectar una solución que pueda ser evaluada por el comprador para determinar si cumple con sus requerimientos.

Por otro lado, la satisfacción puede ser considerada como una evaluación que se realiza después de haber realizado una compra específica, en este proceso, se pueden identificar tres elementos: la respuesta obtenida, un interés especial y un momento específico. Cuando el comprador experimenta estos elementos, puede evaluar el servicio y determinar si satisface sus necesidades y expectativas. Por lo tanto, es necesario conocer previamente las expectativas del comprador para poder adaptar las características del servicio y lograr satisfacerlas (Giese y Cote, 2000).

- ✓ **Tangibilidad**

La calidad de servicio además se ve por la infraestructura donde se provee, por lo que se hace primordial disponer de las instalaciones idóneas, lo cual dejará que los individuos cuenten con un espacio correcto para hacer los trámites que requiera para la compra del mismo.

“Elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones físicas, conjunto, personal y material. Como se comentó previamente, nuestra naturaleza intangible del servicio provoca que se tienda a tangibilizarlo”. Lara (2002)

- ✓ **Factibilidad**

Cuando hablamos de factibilidad en la funcionalidad educativa, nos referimos a la disponibilidad de los recursos necesarios para hacerla viable. Esto implica contar con la infraestructura adecuada, pero también con el recurso humano capacitado para llevar a cabo la tarea y brindar un servicio educativo de calidad.

1.2.3 Teoría del liderazgo transformacional

El liderazgo transformacional es un enfoque de liderazgo que busca generar cambios significativos en los seguidores y en la organización a través de la inspiración, motivación y el desarrollo de un sentido de propósito y visión compartidos.

Este enfoque fue propuesto por James MacGregor Burns, quien lo definió como un tipo de liderazgo que va más allá de la simple transacción de intercambio de recompensas entre líder y seguidor, y que se enfoca en transformar y cambiar las creencias, valores y metas de los seguidores. El liderazgo transformacional se enfoca en desarrollar y motivar a los seguidores para que se conviertan en líderes en sí mismos, capaces de generar cambios positivos en su entorno.

Para Burns, el liderazgo transformacional se caracteriza por cuatro componentes principales: la visión compartida, la inspiración, la influencia idealizada y la consideración individualizada. La visión compartida se refiere a la capacidad del líder para crear una visión inspiradora y motivadora que sea compartida por los seguidores. La inspiración se refiere a la habilidad del líder para motivar y guiar a los seguidores para que trabajen hacia esa visión compartida. La influencia idealizada se refiere al papel del líder como modelo a seguir, inspirando confianza y respeto entre los seguidores. Finalmente, la consideración individualizada se refiere a la capacidad del líder para entender y atender las necesidades individuales de los seguidores, reconociendo y valorando sus habilidades y logros (Burns, 1978).

- **Componentes del liderazgo transformacional**

- **Influencia Idealizada:** Se refiere a líderes que poseen una perspectiva y enfoque definidos en su tarea, ganándose así el respeto, confianza y estabilidad de sus seguidores, quienes llegan a identificarse profundamente con ellos. Estos líderes son capaces de motivar a sus seguidores para que brinden un esfuerzo extra, logrando así niveles óptimos de desarrollo y funcionamiento.
- **Consideración Individualizada:** Son esos que parten de un diagnóstico de necesidades y habilidades de sus seguidores, para después atender a aquellas necesidades de forma personal. Dichos dirigentes además encargan, entrenan, aconsejan y dan retroalimentación para su desarrollo personal de quienes los siguen, esto conlleva a que los trabajadores eleven el grado de necesidad y estabilidad para tener novedosas responsabilidades.
- **Estimulación Intelectual:** Son esos dirigentes que usan la intuición como una lógica formal para resolver los inconvenientes, o sea, estimulan intelectualmente a sus seguidores para que ataquen los inconvenientes usando sus propias perspectivas únicas e innovativas, convirtiéndose en solucionadores efectivos con y sin facilitación del jefe.
- **Liderazgo Inspiracional:** Dichos dirigentes proporcionan ánimo incrementando su optimismo y fervor, comunicando visiones de futuros realizables con fluidez y estabilidad. Dan una perspectiva que estimula la energía para poder hacer elevados niveles de funcionamiento y desarrollo.

1.2.4 Teoría de la contingencia

La teoría de la contingencia de Fred Fiedler es una teoría de liderazgo que sostiene que no existe un estilo de liderazgo único que sea efectivo en todas las situaciones, sino que la efectividad del liderazgo depende de la correspondencia entre el estilo de liderazgo del líder y las demandas de la situación en la que se encuentra el grupo o la organización. Según

Fiedler, la efectividad del liderazgo se puede medir a través del grado de relación entre el líder y sus seguidores (relaciones líder-miembro) y del grado de estructuración de la tarea a realizar (estructura de la tarea). En situaciones favorables, en las que las relaciones líder-miembro son buenas y la estructura de la tarea es clara, un líder con un estilo orientado a las relaciones (preocupado por mantener buenas relaciones con sus seguidores) suele ser más efectivo. Por otro lado, en situaciones desfavorables, en las que las relaciones líder-miembro son tensas y la estructura de la tarea es confusa, un líder con un estilo orientado a la tarea (preocupado por la ejecución efectiva de la tarea) suele ser más efectivo. La teoría de la contingencia de Fiedler ha sido objeto de críticas, pero ha sido influyente en el desarrollo de la teoría del liderazgo y ha contribuido a destacar la importancia de la situación en el análisis del liderazgo (Fiedler, 1984).

FACTORES DE LA SITUACIÓN	SITUACIÓN FAVORABLE	SITUACIÓN DESFAVORABLE
Poder de posición del líder	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor poder del líder ➤ Mucha autoridad formal ➤ Nivel alto en la jerarquía 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menor poder del líder ➤ Poca autoridad formal ➤ Nivel bajo en la jerarquía
Estructura de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estructurada, rutinaria y programada ➤ Fácil de desempeñar, de ejecutar y de aprender 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tarea no estructura, variada y no programada ➤ Difícil de desempeñar, de ejecutar y de aprender
Relaciones entre líder y el subordinado	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buena relación entre el líder y los miembros del grupo 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mala relación entre líder y los miembros del grupo

Para aplicar la teoría de contingencias de Fiedler, se necesitan dos aspectos principales. En primer lugar, el líder debe conocer su estilo de liderazgo, ya sea centrado en la tarea o en las relaciones interpersonales. En segundo lugar, el líder debe ser capaz de diagnosticar la situación y determinar si las interacciones con sus subordinados, la naturaleza de la tarea y el nivel de poder de su posición son favorables o desfavorables. Una vez que el líder adapta su estilo de liderazgo a la situación, puede mejorar la eficiencia y efectividad del grupo.

II. Metodología de la investigación

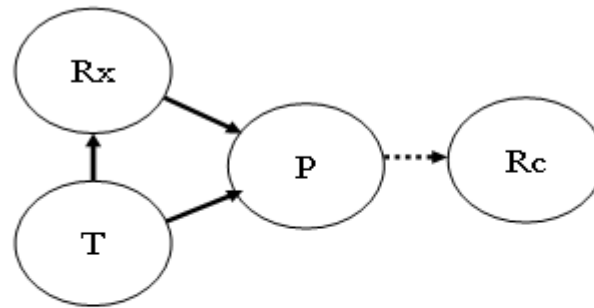
2.1.Diseño de contrastación de hipótesis

Esta investigación es de enfoque cuantitativo.

Es descriptiva ya que se detallará la situación presente de la calidad del servicio de educación superior que brinda el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”. Según Bernal (2010), la investigación descriptiva se enfoca en mostrar, narrar, reseñar o identificar hechos, situaciones, rasgos y características de un objeto de estudio, o en diseñar productos, modelos, guías, entre otros. Sin embargo, no busca ofrecer explicaciones o razones sobre el porqué de las situaciones observadas. En este tipo de investigación, el investigador se guía por las preguntas de investigación y se apoya en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental para recolectar los datos necesarios.

Propositiva, pues se elaboró una propuesta de mejoramiento de la competencia profesional docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz". La investigación propositiva según Hernández et al. (2014) “ocupa cómo deben ser las cosas para conseguir unos objetivos y funcionar correctamente”. Para el caso de estudio, a partir de la investigación descriptiva se identificó la necesidad y se propuso una serie de fichas de aprendizajes.

El diseño de esta investigación es no experimental, ya que para Hernández et al. (2014) “no se manipulan deliberadamente y no varían intencionalmente las variables, lo que hace ver el fenómeno tal y como sucede para después analizarlo”.



Leyenda
 Rx: Diagnóstico de la realidad
 T: Estudios teóricos
 P: Propuesta pedagógica
 Rc: Realidad cambiada

2.2. Población y muestra:

La población es un grupo de personas de la misma clase, reducida por el estudio.

Según Tamayo y Tamayo (1977), define a la población como “incluye la totalidad de unidades de población que integran dicho fenómeno, debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica”.

La población, lo constituye 25 docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz".

Muestra

Según el autor Arias (2012) define la muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

La muestra quedará conformada por 25 docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz", de la provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca.

2.3. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales

2.3.1. Técnica e instrumento

- **Técnica:**

Encuesta: Según García et. al (1986), define la encuesta como “es un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población”.

Observación no participante: Padua (1987) menciona que “el investigador se involucra dentro de los procesos de quienes observa, y éste es plenamente aceptado, por lo tanto, se estima que lo observado no se ve afectado por la acción del observador”.

- **Instrumento**

Cuestionario: Hernández et al. (2014) señala que el cuestionario es un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”.

Guía de observación: Tamayo (1977) define a la guía de observación como “un formato en el cual se pueden recolectar los datos en sistemática y se pueden registrar en forma uniforme, su utilidad consiste en ofrecer una revisión clara y objetiva de los hechos”

III. RESULTADOS

3.1.Resultados

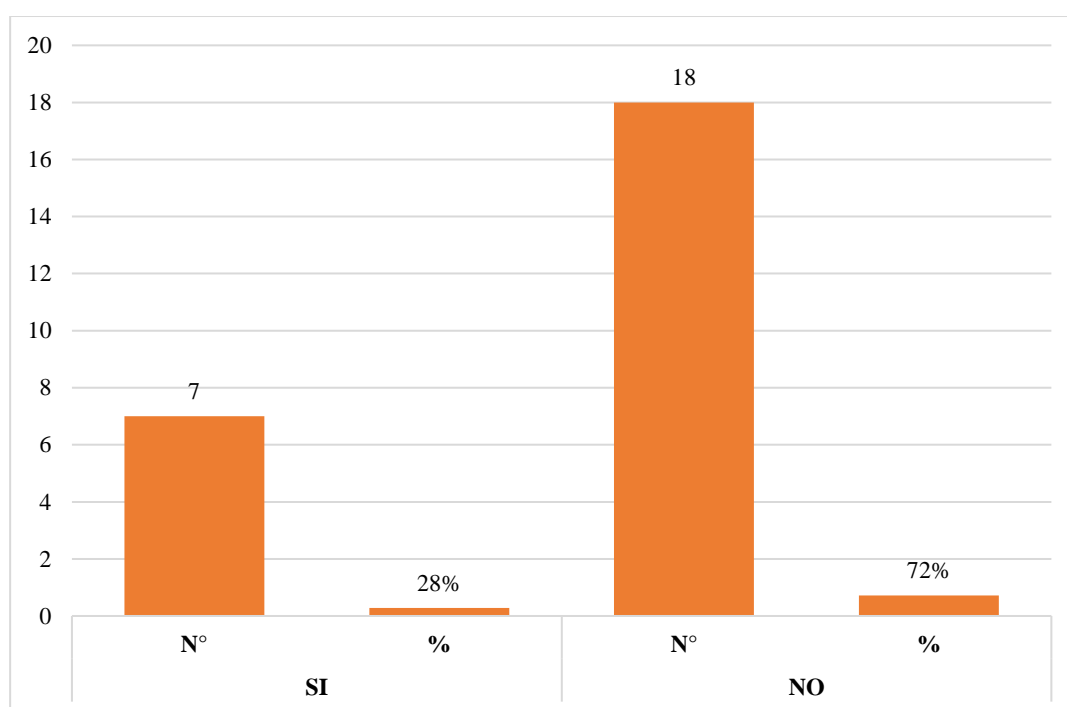
Tabla 1.

Percepción de la imagen percibida por los docentes.

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	7	28%	18	72%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 1. *Percepción de la imagen percibida por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador imagen percibida que el 72% que equivale a 18 docentes indican que el Instituto no demuestra el interés en el crecimiento profesional de los docentes, sin embargo el 28% que equivale a 7 docentes indican que sí se demuestra interés.

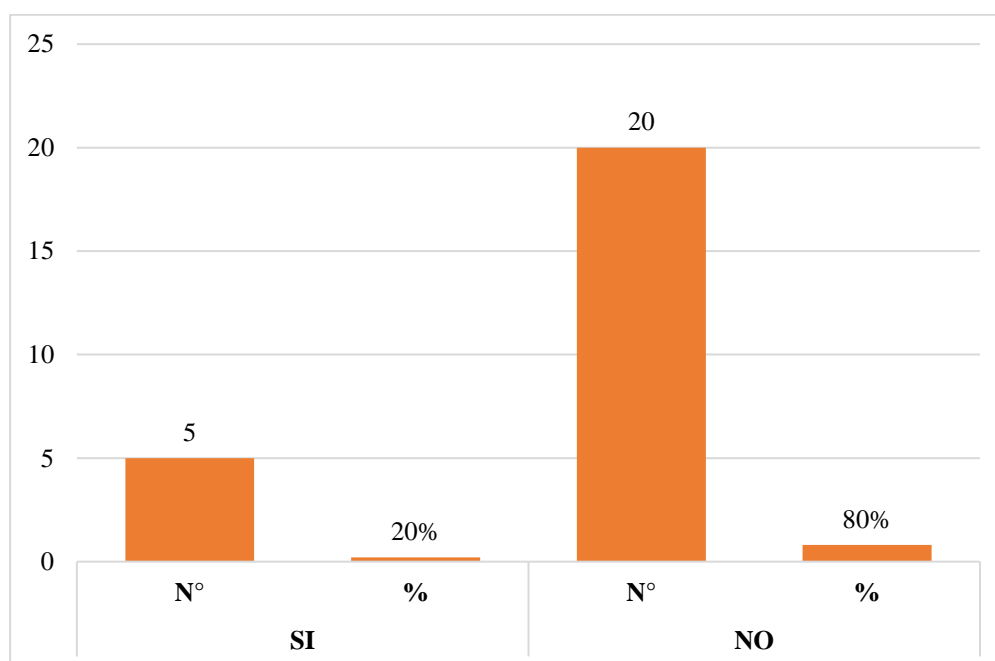
Tabla 2.

Percepción del desarrollo organizacional por los docentes.

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	5	20%	20	80%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 2. *Percepción del desarrollo organizacional por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador desarrollo organizacional que el 80% que equivale a 20 docentes indican que el Instituto no se interesa por la labor del personal docente, propiciando un clima de cooperación y compañerismo, sin embargo el 20% que equivale a 5 docentes indican que sí se interesa por propiciar un clima organizacional adecuado.

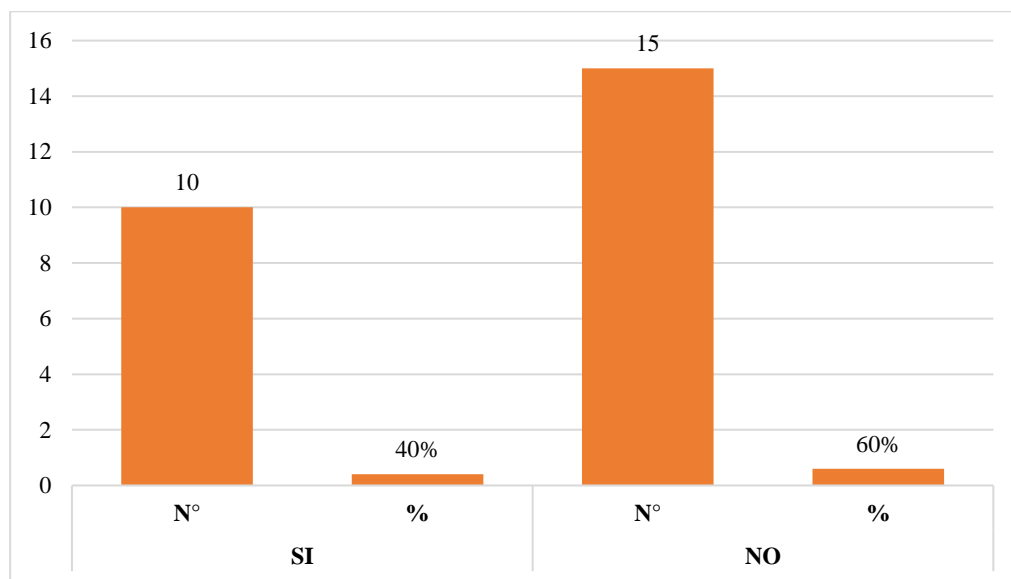
Tabla 3.

Percepción del cumplimiento de expectativas por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Resultado	10	40%	15	60%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 3. *Percepción del cumplimiento de expectativas por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador cumplimiento de expectativas que el 60% que equivale a 15 docentes indican que el Instituto no se orienta de manera correcta a las actividades pedagógicas e institucionales, sin embargo, el 40% que equivale a 10 docentes indican que sí cumple de manera correcta las actividades pedagógicas.

Tabla 4.

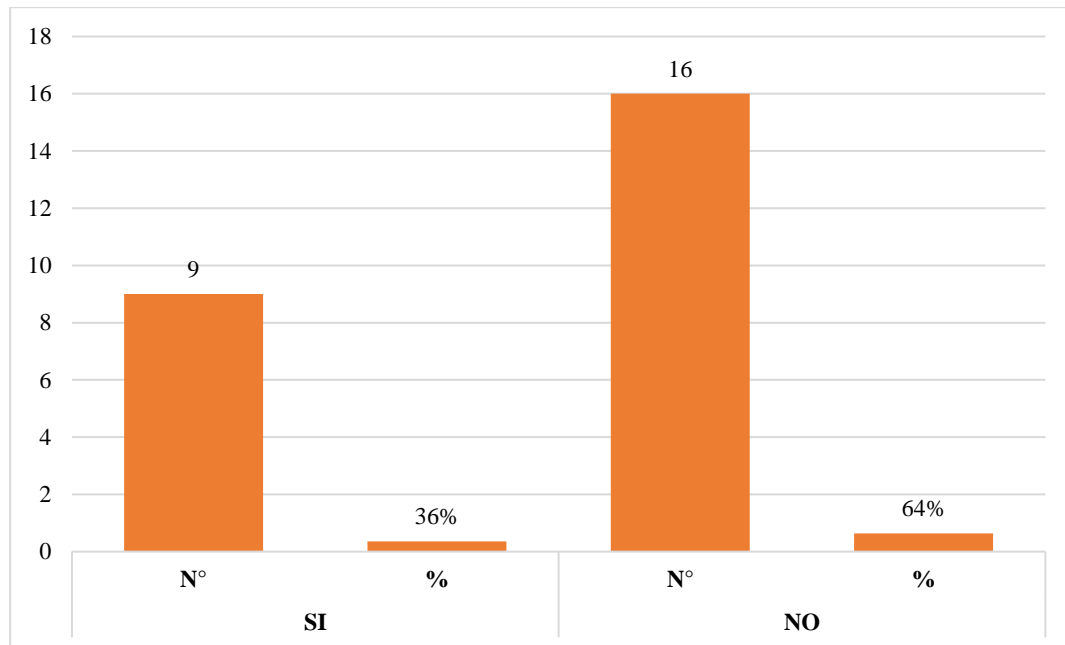
Percepción de la capacidad instalada por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%

Resultado	9	36%	16	64%	25	100%
-----------	---	-----	----	-----	----	------

Nota: Elaboración propia

Gráfico 4. *Percepción de la capacidad instalada por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador capacidad instalada que el 64% que equivale a 16 docentes indican que el Instituto no existe una buena administración de recursos económicos, sin embargo, el 36% que equivale a 9 docentes indican que sí se administra de manera correcta los recursos económicos.

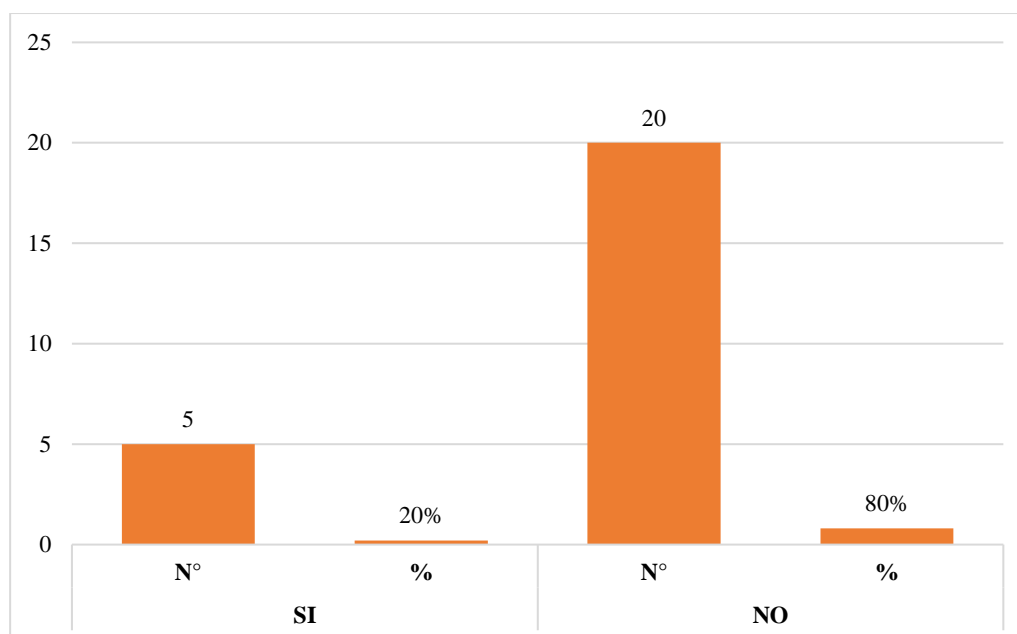
Tabla 5.

Percepción del contexto educativo por los docentes.

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	5	20%	20	80%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 5. *Percepción del contexto educativo por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador contexto educativo que el 80% que equivale a 20 docentes indican que el Instituto no existe supervisión respecto al desarrollo de la actividades académica que realiza el personal docente del Instituto, sin embargo, el 20% que equivale a 5 docentes indican que sí existe supervisión constate con respecto al desarrollo de las actividades académicas

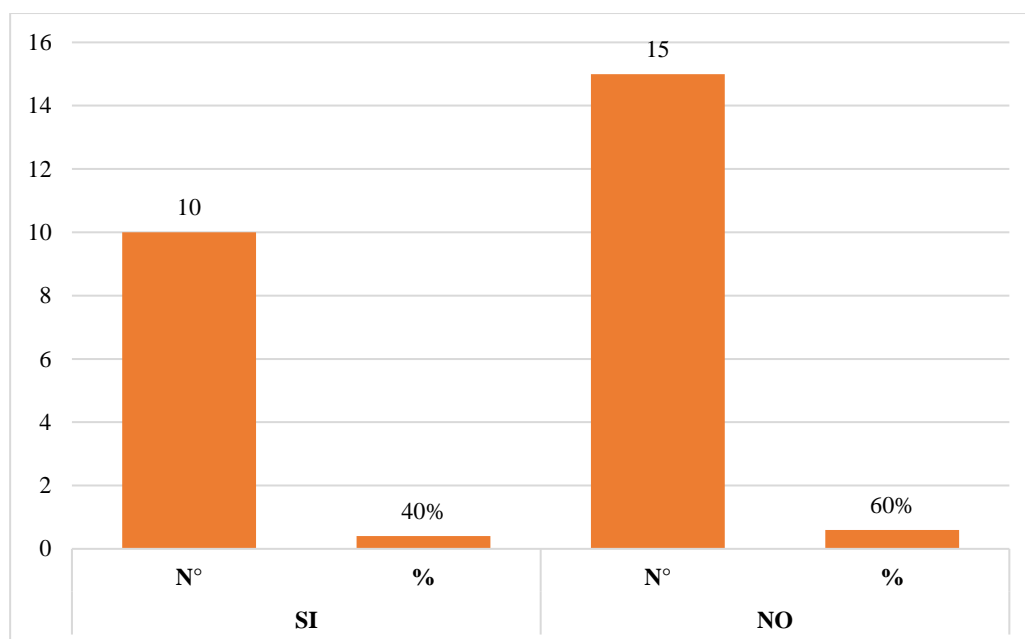
Tabla 6.

Percepción de la suficiencia del servicio por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	10	40%	15	60%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 6. *Percepción de la suficiencia del servicio por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador suficiencia del servicio que el 60% que equivale a 15 docentes indican que los recursos propios de la institución no son utilizados en su infraestructura y mantenimiento constante, sin embargo, el 40% que equivale a 10 docentes indican que sí son utilizados los recursos propios de la institución.

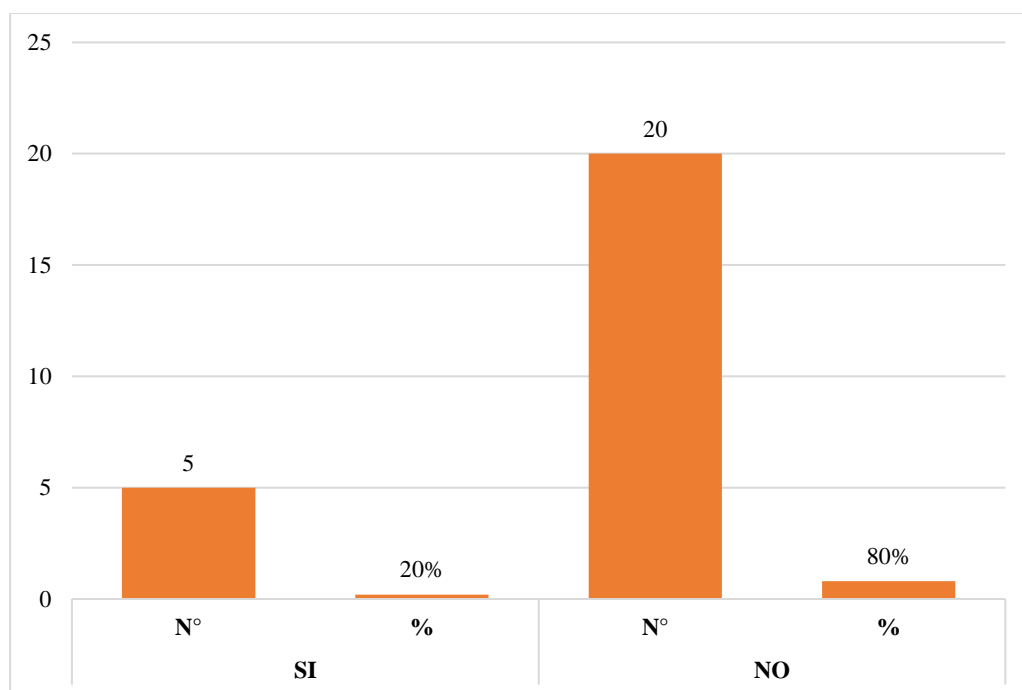
Tabla 7.

Percepción de la infraestructura por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	5	20%	20	80%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 7. *Percepción de la infraestructura por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador infraestructura que el 80% que equivale a 20 docentes indican el Instituto no cuenta con equipos modernos, sin embargo, el 20% que equivale a 5 docentes indican que sí trabajan con equipos modernos

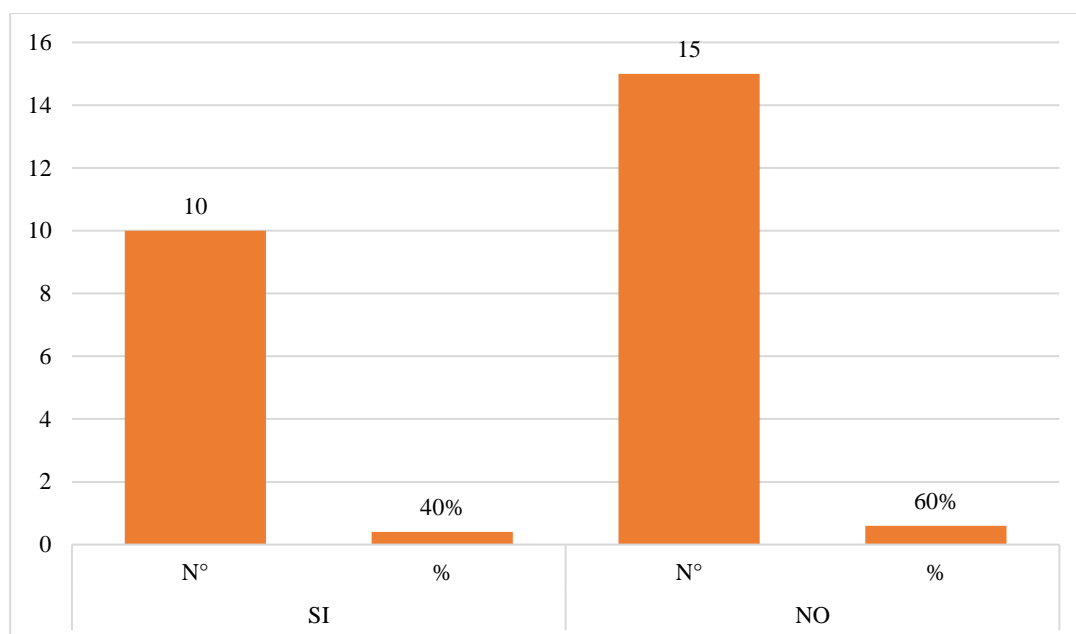
Tabla 8.

Percepción del desarrollo de contenidos por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Resultado	10	40%	15	60%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 8. *Percepción del desarrollo de contenidos por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador calidad de atención que el 60% que equivale a 15 docentes indican las estrategias didácticas aplicadas en cada clase no contribuyen en el aprendizaje del alumnado, sin embargo el 40% que equivale a 10 docentes indican que cada estrategia que aplica el docente sí contribuye al aprendizaje del alumnado.

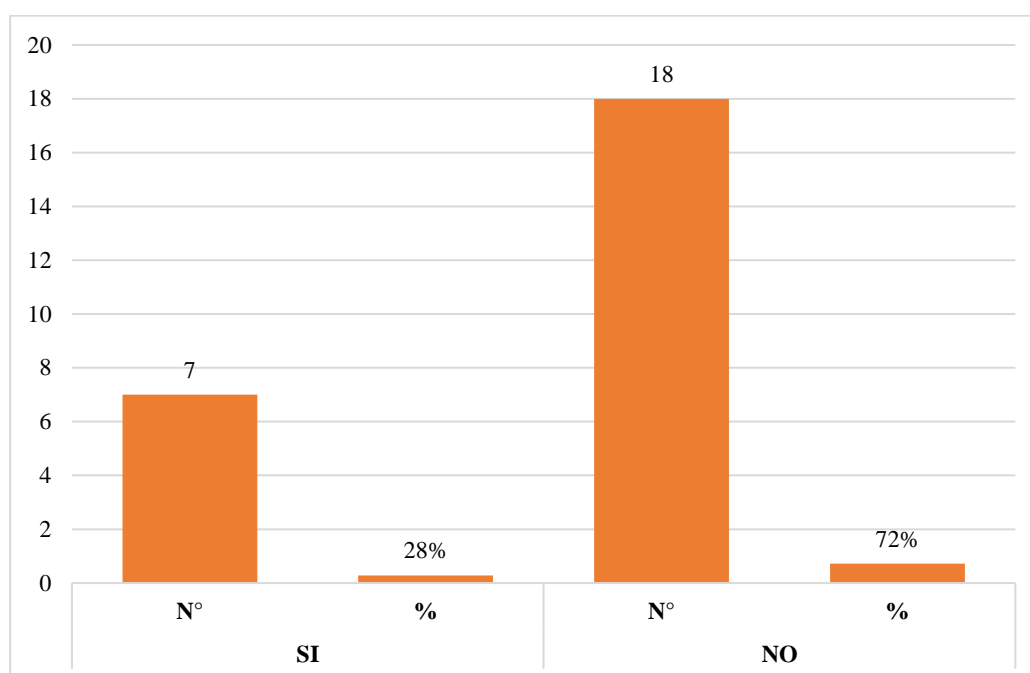
Tabla 9.

Percepción de la disponibilidad del servicio por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Resultado	7	28%	18	72%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 9. *Percepción de la disponibilidad del servicio por los docentes*



Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador desarrollo de contenidos que el 60% que equivale a 15 docentes indican que no proveen bibliografía variada, suficiente y actualizada sobre los temas desarrollados en tu clase, sin embargo, el 40% que equivale a 10 docentes indican que sí tienen una bibliografía variada para brindarle al alumnado.

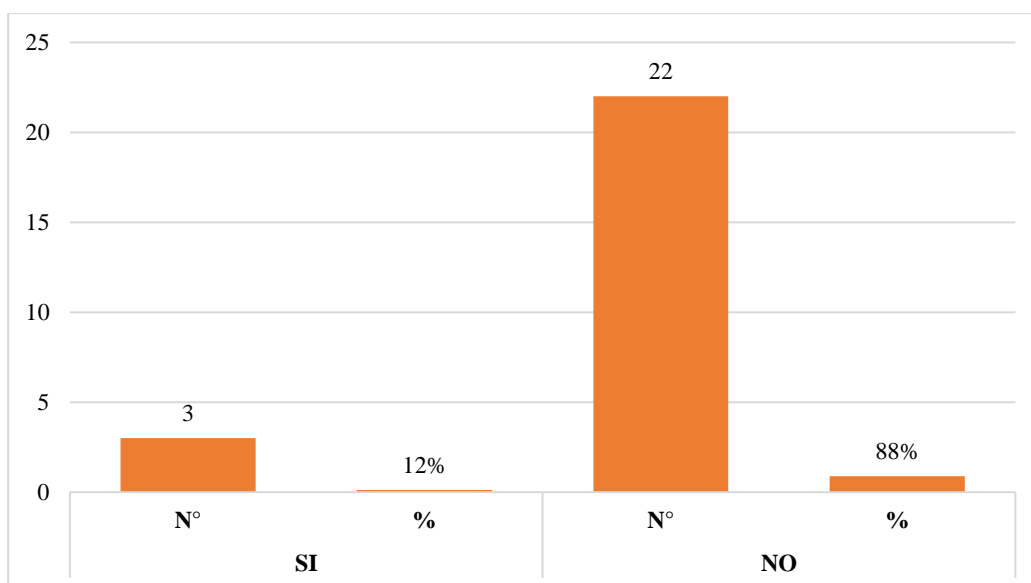
Tabla 10.

Percepción de las evaluaciones por los docentes

	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Resultado	3	12%	22	88%	25	100%

Nota: Elaboración propia

Gráfico 10. *Percepción de las evaluaciones por los docentes*

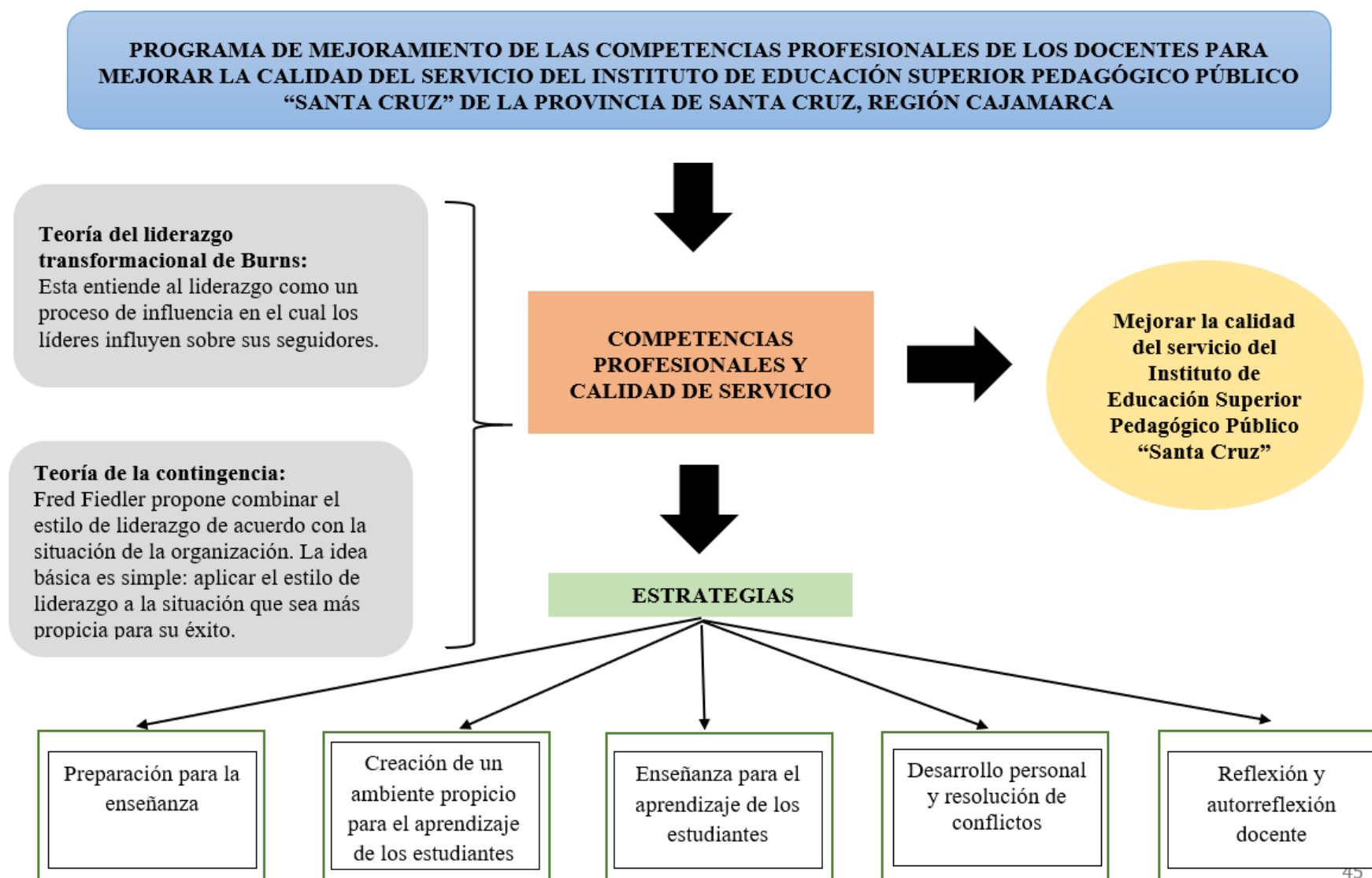


Nota: Elaboración propia

Interpretación:

Sobre la interpretación de los resultados se puede inferir con respecto al indicador disponibilidad del servicio que el 72% que equivale a 18 docentes indican que no realizan evaluaciones periódicas para constatar el avance académico de los alumnos, sin embargo el 28% que equivale a 7 docentes indican que sí evalúan cada cierto tiempo para revisar el avance de cada alumno.

3.3 Modelo teórico de la propuesta



**PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES
DE LOS DOCENTES PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PEDAGÓGICO PÚBLICO “SANTA
CRUZ” DE LA PROVINCIA DE SANTA CRUZ, REGIÓN CAJAMARCA**

I. Título:

Programa de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz” de la Provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca

II. Responsable:

- Yarango Cruz César Orlando

III. Fundamentación:

El eje de la educación basada en competencias debe ser el desempeño, entendido como la posibilidad de que un individuo enfrente y resuelva una situación dada utilizando los recursos (conocimientos, actitudes y valores) que posee. Lo importante es que el valor del conocimiento no radica en la posesión sino en la aplicación.

Esta es la razón por la cual el diseño del programa se enfoca en los resultados de desempeño, lo que involucra no solo el diseño del curso sino también la práctica de enseñanza y evaluación. El desarrollo de capacidades requiere un seguimiento y una evaluación continuos de los procesos y resultados del aprendizaje, lo que aumenta la pertinencia y la calidad de la educación superior. Las herramientas tradicionales de monitoreo y evaluación son insuficientes para dar cuenta del progreso en el desarrollo y fortalecimiento de habilidades.

El arduo trabajo de entregar una educación de calidad, quizás en primer lugar, tiene que ver con los docentes, quienes deben ser capaces de asumir la función educativa, pero sobre todo deben ser conscientes de la difícil tarea que tienen sobre sus hombros.

Para ello, deben conocer cómo funcionan las dinámicas educativas en las organizaciones educativas que desarrollan, por lo que deben contar con información relevante sobre las características del entorno, los estudiantes y los recursos con los que cuentan.

Para ello, deben poder recopilar información de todos los componentes educativos de forma periódica, es decir, deben realizar evaluaciones periódicas.

IV. Objetivos:

- **Objetivo general:**

Restablecer las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz” de la Provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca.

- **Objetivos específicos:**

- Motivar y sensibilizar reflexivamente condiciones para orientar con distintas estrategias de mejoramiento e interaprendizaje.
- Programar y desarrollar talleres sobre el uso de herramientas pedagógicas.
- Realizar monitorios las acciones pedagógicas que realizan los docentes.
- Programar talleres de actualización docente.
- Realizar talleres a los docentes para fortalecer su acción pedagógica.
- Programar talleres sobre desarrollo personal.

X. Metodología

- El programa

La iniciativa empírica cuyo título es: “Programa de mejoramiento de las competencias profesionales de los docentes para mejorar la calidad del servicio del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz” de la Provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca”, radica fundamentalmente en el desarrollo de una secuencia de ocupaciones teórico-prácticas y el desarrollo de talleres y sesiones de aprendizaje, aplicados a los docentes del Instituto. En este proceso, el creador de esta indagación operará como facilitador de los nuevos aprendizajes de los docentes, dándoles normas previas anteriores a cada acción educativa y resolviendo con ellos mismos los inconvenientes encontrados.

- Matriz de actividades

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	CAPACIDADES	INDICADORES	MATERIALES	TIEMPO
“Preparación para la enseñanza”	Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y realiza procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.	Propone estrategias para implementar las aulas con materiales	Papelotes Plumones Cuaderno Cinta Imágenes Tijeras Pizarra acrílica	90 min’
“Creación de un ambiente propicio para el	Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y realiza procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo,	Sensibilizar sobre el valor de una buena educación, con el objeto de producir una corriente de crítica	Papelotes Plumones Cuaderno Cinta Imágenes	90 min’

aprendizaje de los estudiantes	para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.	conveniente y ocupaciones específicas de cooperación	Tijeras Pizarra acrílica	
“Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes”	Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y realiza procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.	Incrementar su conocimiento sobre el uso de las herramientas pedagógicas como apoyo en su práctica docente en la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes.	Papelotes Plumones Cuaderno Cinta Imágenes Tijeras Pizarra acrílica	90 min’
“Desarrollo personal y resolución de conflictos”	Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y realiza procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.	Incentivar en el personal maestro el desarrollo de la autoestima personal y colectiva, así como la resolución de conflictos en el aula a través del diálogo y la meditación.	Papelotes Plumones Cuaderno Cinta Imágenes Tijeras Pizarra acrílica	90 min’
“Reflexión y autorreflexión docente”	Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y realiza procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.	Propone estrategias para implementar la sistematización de una buena práctica docente	Papelotes Plumones Cuaderno Cinta Imágenes Tijeras Pizarra acrílica	90 min’

XI. Conclusiones

Se propuso un programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes para mejorar la calidad del servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.

De acuerdo a los resultados del cuestionario aplicado a los docentes del Instituto de “Santa Cruz”, se diagnostica que el 72% que equivale a 18 docentes indican que el Instituto no demuestra el interés en el crecimiento profesional de los docentes, sin embargo, el 28% que equivale a 7 docentes indican que sí se demuestra interés.

Se fundamentó la propuesta teóricamente en base a las teorías del liderazgo transformacional de Burns y la teoría de contingencia de Fed Fiedler.

Se logró elaborar la propuesta con el fin de mejorar la competencia profesional docente en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”.

XII. Recomendaciones

- A la plana directiva del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz” de la Provincia de Santa Cruz, región Cajamarca, tener en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación a efectos de adoptar las medidas pertinentes para efectivizar las competencias profesionales con el fin de mejorar la capacidad del servicio y cumplir a cabalidad la misión de la I.E. para brindar una buena calidad educativa. Asimismo, considerar en sus instrumentos de gestión, el sistema de monitoreo y acompañamiento pedagógico propuesto, con el propósito de fortalecer el desempeño docente.
- Se recomienda desarrollar una gestión basada en la búsqueda de la excelencia académica, ya que esto permitirá nuevos cambios en las organizaciones educativas encaminados a potenciar los aprendizajes y con ello la calidad de los servicios educativos.
- Se recomiendan estrategias, talleres o capacitaciones dirigidas a mejorar el compromiso de los docentes cuando existe la necesidad de comprometerse con los cambios necesarios para lograr simultáneamente una buena enseñanza.
- Se propone que los docentes mejoren su capacidad de gestionar los aprendizajes, aplicar diversas metodologías o estrategias didácticas ya que ayudará contribuirá en el aprendizaje de los alumnos.
- Finalmente, la investigación realizada brindó al equipo directivo del centro educativo la oportunidad de contar con una herramienta para evaluar sistemáticamente el desempeño profesional docente.

Bibliografía

- Adeolu Joshua, A. (2011). *Teachers professional development and quality assurance in nigerian secondary schools*. Nigeria: Onto State Education Quality Assurance Agency. Obtenido de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1159059.pdf>
- Arias Odón, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la investigación científica*. Caracas: EPISTEME. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Burns, J. (1978). *Leadership*. New York: Harper & Row.
- Buzón, O. (2005). *La incorporación de plataformas virtuales a la enseñanza: uan experiencia de formación on-line basada en competencias*. Revista latinoamericana de Tecnología Educativa.
- Cahuas Orellana, J. C. (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N°10, Huaral 2011*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1667/Cahuas_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cejas Yanes, E. (2007). *Los fundamentos del diseño curricular por competencias laborales*. Argentina.
- Coll, C., Rochera, M., Mayordomo, R., & Naranjo, M. (2007). *Evaluación continua y ayuda al aprendizaje. Análisis de una experiencia de innovación en educaicón superior con ayuda e las TIC's*. Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa.

- Coronel Mamani, Y. R. (2020). *Estrategias didácticas para el desarrollo del pensamiento matemático en aulas de 3 a 5 años de una Institución Educativa Inicial Pública del Distrito de San Martín de Porres, 2019*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8631/Estrategias_CoronelMamani_Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farías Martinez, G. M., & Montoya del Corte, J. (2009). *Gestión de un entorno virtual de aprendizaje para el desarrollo de competencias profesionales interculturales: una experiencia de educación superior entre México y España*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/6327/Far%c3%adas%2c%20Montoya%202009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fiedler, F. (1984). *The Leader Match Concept*. New York: John Wiley.
- García Ferrando, M., Ibáñez, J., & Alvira, F. (1986). *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza. Obtenido de <http://metodo1.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/164/2014/10/Garcia-et-al-El-analisis-de-la-realidad-social-metodos-y-tecnicas-de-la-investigacion.pdf>
- González Maura, V. (2002). *¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica*. La Habana: Universidad La Habana. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2429646>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación. (Quinta Edición)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Kakhkhorov, S., & Rasulova, Z. (2020). *Methodology of Improving the Professional Activity of the Future Teacher of Technology on the Basis of Modern Educational Technologies*. Bukhara: Universal Journal of Educational Research. Obtenido de <https://www.hrpub.org/download/20201130/UJER68-19517054.pdf>
- López Calichs, E. (2007). *El proceso de formación de las competencias creativas. Una vía para perfeccionar el proceso de formación profesional de los estudiantes de la Carrera de Licenciatura en Estudios Socioculturales*.
- Martens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimientos y modelos*. Montevideo: Cinterfo.
- Ning, M., Shuang, X., & Du, J.-Y. (2018). *A Peer Coaching-Based Professional Development Approach to Improving the Learning Participation and Learning Design Skills of In-Service Teachers*. Journal of Educational Technology & Society. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/26388408>
- Noreña, A., Alcaraz Moreno, N., Guillermo Rojas, J., & Reboledo Malpica, D. (24 de Mayo de 2011). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Obtenido de *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
- Ortiz Garcia, M., Borges Oquendo, L. d., Rodriguez Ribalta, I., Sardiñas Arce, M. E., & Balado Sansón, R. (2018). *Modelo pedagógico para el mejoramiento del desempeño docente con enfoque de competencias en la especialidad de pediatría*. La Habana: Revista Habanera de Ciencias Médicas.

Padua, J. (1987). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: COLMEX/FCE.

Tafur Vásquez, M. H. (2014). *Gestión pedagógica y calidad del servicio educativo en la institución educativa 3056 Gran Bretaña del Distrito de Independencia, año 2010*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/1047/TM%20CE-Ge%20T13%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamayo y Tamayo. (1977). *El proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.

Valiente Sandó, P. (2006). *Formación por competencias en educación superior. Una aproximación conceptual a propósito del caso colombiano*.

Vargas Zuñiga, F. (s.i). *Algunas líneas para el diseño curricular de programas de formación basados en competencias*. CINTERFOR. Obtenido de https://formacionhumana.files.wordpress.com/2008/06/programa_por_competencias_1_aborales.pdf

Vivas Rivadeneira, K. C. (2018). *Círculos de interaprendizaje para el mejoramiento de las competencias profesionales en la planificación curricular del área de Comunicación de la I.E. N° 142 Grumete Mediana Ate*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3484>

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿El programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes contribuyen a la mejora de la calidad del servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca?	Hipótesis general: Si se diseña el programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes, entonces contribuiría en la mejora de la calidad de servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.	Objetivo general: Proponer un programa de fortalecimiento de las competencias profesionales docentes para mejorar la calidad del servicio de educación superior del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca. Objetivos específicos: Diagnosticar la calidad del servicio de educación superior que brinda el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.	Competencias profesionales	Aprendizaje como centro del proceso educativo	Preparación para la enseñanza	Enfoque: Cuantitativo
				Infraestructura estimulante	Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes	Tipo: Descriptiva
				Diversidad de estrategias	Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes	Diseño: Experimental-propositiva
				Papel activo del docente	Desarrollo personal y resolución de conflictos	La población: Lo constituye 25 docentes del instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz", de la provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca.
			Servicio de calidad	Satisfacción percibida	Imagen percibida	La muestra quedará conformada por
					Desarrollo organizacional	
					Cumplimiento de expectativas	
				Tangibilidad	Capacidad instalada	
					Contexto educativo	
					Suficiencia del servicio	

		Fundamentar teóricamente la propuesta en base la teoría del liderazgo transformacional de Burns y la teoría de la contingencia de Fred Fiedler. Elaborar una propuesta de mejoramiento de la competencia profesional docente en Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”, en la provincia de Santa Cruz, región de Cajamarca.		Factibilidad	Infraestructura	25 docentes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "Santa Cruz", de la provincia de Santa Cruz, Región Cajamarca.
					Calidad de atención	
					Desarrollo de contenidos	
					Disponibilidad del servicio	
					Evaluación	

Anexo 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ÍNDICADORES
Competencias profesionales	Son un grupo de conocimientos destrezas y capacidades que se requieren al ejercer una profesión, solucionar inconvenientes de la misma profesión autónoma y flexiblemente, así como, tener la función de asistir en el entorno profesional y en la organización del trabajo.	Aprendizaje como centro del proceso educativo	Preparación para la enseñanza
		Infraestructura estimulante	Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes
		Diversidad de estrategias	Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes
		Papel activo del docente	Desarrollo personal y resolución de conflictos
Calidad del servicio	Expresión intangible de un definido servicio que se obtiene y que se espera cumpla con determinados requerimientos para lograr la satisfacción de las solicitudes de la persona.	Satisfacción percibida	Imagen percibida
			Desarrollo organizacional
			Cumplimiento de expectativas
		Tangibilidad	Capacidad instalada
			Contexto educativo
			Suficiencia del servicio
		Factibilidad	Infraestructura
			Calidad de atención
			Desarrollo de contenidos
			Disponibilidad del servicio
			Evaluación

Anexo 3

Cuestionario

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa donde tú estudias. Es de carácter anónima.

Instrucciones:

Se presenta un conjunto de característica acerca del servicio educativo, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida.

Satisfacción percibida		SI	NO
1	El Instituto demuestra el interés en el crecimiento profesional de los docentes		
2	El Instituto se interesa por la labor del personal docente, propiciando un clima de cooperación y compañerismo.		
3	Considera usted que el Instituto se orienta de manera correcta a las actividades pedagógicas e institucionales		
Tangibilidad		SI	NO
4	Consideras que en Instituto existe una buena administración de recursos económicos.		
5	Existe supervisión sobre el desarrollo de las actividades académicas que realiza el personal docente del Instituto.		
6	Los recursos propios de la institución son utilizados en su infraestructura y mantenimiento constante.		
7	El Instituto cuenta con equipos modernos.		
Factibilidad		SI	NO
8	Las estrategias didácticas aplicadas en cada clase contribuyen en el aprendizaje del alumnado.		
9	Provees bibliografía variada, suficiente y actualizada sobre los temas desarrollados en tu clase.		
10	Realizas evaluaciones periódicas para constatar el avance académico de los alumnos.		
11	Utilizas los resultados de cada evaluación para aplicar diferentes metodologías, medidas pertinentes y oportunas para mejorar el aprendizaje de los alumnos.		

TALLER DE APRENDIZAJE N° 1

Título: “Preparación para la enseñanza”

Datos informativos:

I.E.I.	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”
DIRIGIDO	Docentes
EJECUTORAS	Orlando Yarango Cruz César Orlando
DURACIÓN	90 min

- **Fundamentación:**

Los talleres son una opción posible y significativa para los profesores, pues los acerca al trabajo en conjunto y entienden el valor de laborar desde proyectos de mediación; en las instituciones educativas es fundamental, pues las pone a la vanguardia en la utilización de técnicas pedagógicas de la didáctica, intentando encontrar un mejor grado educativo para la sociedad. La ejecución de los talleres de capacitación debería darse en funcionalidad de las solicitudes y necesidades de los profesores de dicho Instituto de consenso al diagnóstico llevado a cabo; es de esta forma que se dará prioridad al uso de las tácticas metodológicas idóneas y pertinentes como al adecuado uso de los materiales educativos en las sesiones de aprendizaje; además se debería enfatizar la capacitación en los enfoques de cada área, sus procesos didácticos y pedagógicos.

- **Objetivos:**

- ✓ Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y lleva a cabo procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional

INICIO

- **OBJETIVO:**

- ✓ Exponer varias consideraciones sobre tendencias y técnicas pedagógicas contemporáneas, liderazgo maestro, Currículo, etcétera.
- ✓ Proveer un lugar para hallar oportunidades que desarrollen, modelos didácticos.
- ✓ Juntar los procedimientos y técnicas de las distintas didácticas desde la investigación, en un sentido extenso de la cultura, a partir del punto de vista innovadora de cada área o signatura.

- **DURACIÓN:** 90 min

- **COMPETENCIAS:** Propone estrategias para implementar las aulas con materiales.

- **ESTRATEGIAS:**

- ✓ El facilitador:

- Da la bienvenida.
- Aplica la prueba de entrada.
- Da a conocer la capacidad a desarrollar.
- Invita a participar de la dinámica de presentación.

- ✓ Dinámica:

Se entrega a cada participante una tarjeta con la figura de un animal y cada participante mostrara el animal que le ha tocado y mencionara la característica más importante y una cualidad con la cual se identifica. Luego se agrupan de acuerdo a las características comunes de los animales que le correspondió y la socializan o comentan.

DURANTE

- ✓ El facilitador con apoyo del apoyo visual lleva a cabo la exposición sobre materiales estructurados y no estructurados.
- ✓ Los competidores por conjuntos elaboran materiales según su creatividad.
- ✓ Socializan sus trabajos en plenaria.

DESPUÉS

- ✓ Socializan sus trabajos en plenaria
- ✓ Preguntar al profesor: ¿A qué me comprometo?

TALLER DE APRENDIZAJE N° 2

Título: “Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes”

Datos informativos:

I.E.I.	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”
DIRIGIDO	Docentes
EJECUTORAS	Orlando Yarango Cruz César Orlando
DURACIÓN	90 in

- **Objetivo:**

Sensibilizar sobre el valor de una buena educación, con el objeto de producir una corriente de crítica conveniente y ocupaciones específicas de cooperación. Las tácticas que se implementarán estarán enfocadas al desarrollo de las competencias digitales para los profesores, y en proyectos de apoyo y formación de herramientas digitales para ellos.

- **Las rutas formativas que se trabajarán para la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje de los estudiantes:**

- ✓ A qué te cojo ratón: esta idea pretende juntar al profesor a las TIC, producir su interés y motivarlo hacía la utilización de los recursos tecnológicos dentro del aula.
- ✓ Maestros TIC: busca por medio de ejemplos prácticos, que el profesor utilice la tecnología en el aula con nuevos recursos y metodologías, así como pensar sobre su práctica educativa.
- ✓ Profesores TIC: pretende capacitar al profesor para que sea capaz de diseñar sus propios recursos educativos con vivencias didácticas, buenas prácticas y metodologías innovadoras dirigidas a los alumnos.

TALLER DE APRENDIZAJE N° 3

Título: “Enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes”

Datos informativos:

I.E.I.	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”
DIRIGIDO	Docentes
EJECUTORAS	Orlando Yarango Cruz César Orlando
DURACIÓN	90 min

- **Fundamentación:**

El taller es una junta programada y concertada entre el acompañante pedagógico y el conjunto de profesores acompañados a su cargo. Se caracteriza por ser un lugar de comunicación horizontal y de expresión abierta para abordar temas vinculados a las fortalezas y debilidades identificadas en el quehacer pedagógico. Busca reforzar o profundizar temas abordados en los talleres de actualización, según las necesidades y solicitudes de los maestros acompañados.

En este espacio es viable enriquecer los aprendizajes de los maestros con la vivencia de los demás, debido a que, al convocar un número diminuto de competidores, se crea la probabilidad de que se relacionen de forma bastante activa, y que busquen resolver inconvenientes personales o afines al conjunto; o sea, es viable que asuman compromisos para abordar estos inconvenientes como colectivo.

Los talleres tienen que ser implementados sin interferir con las ocupaciones pedagógicas hechas con los chicos y chicas. Las tácticas que se usen en el taller tienen que girar alrededor de la temática escogida como producto de las visualizaciones y de las necesidades o solicitudes identificadas en los profesores acompañados.

En el presente micro taller el tema a tratar será la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes.

- **Rutas del Aprendizaje.**

INICIO

- **OBJETIVO:** Incrementar su conocimiento sobre el uso de las herramientas pedagógicas como apoyo en su práctica docente en la enseñanza para el aprendizaje de los estudiantes.
- **DURACIÓN:** 90 min
- **COMPETENCIAS:** Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y lleva a cabo procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.
- **ESTRATEGIAS:**
 - ✓ Dinámica: Cada docente se presenta diciendo su nombre y un valor con el que más se identifica. Ejemplo: Mi nombre es Manuel-Solidaridad
 - ✓ Comentan la dinámica a través de interrogantes. ¿Qué les pareció la dinámica? ¿Cómo se sintieron? ¿Porque se identifican con ese valor?
 - ✓ Saberes Previos: Se reúnen en grupos y responden las siguientes preguntas: ¿Cómo enseñan a leer a sus estudiantes? ¿Cómo enseñan a escribir a sus estudiantes? ¿Cómo enseñan a expresarse a sus estudiantes?
 - ✓ Muestran las respuestas en un papelote
 - ✓ Argumentan lo llevado a cabo
 - ✓ Elaboran un organizador gráfico
 - ✓ Argumentan sus organizadores gráficos.
 - ✓ Elaboran una sesión de aprendizaje según su grado.
 - ✓ Ejecutan su sesión simulada.
 - ✓ Escuchan los comentarios de sus compañeros de trabajo.

DURANTE

- ✓ Presentación de los fines, contenidos a desarrollar, metodología y evaluación de los asistentes.
- ✓ Recojo de expectativas de los competidores sobre el taller para su siguiente evaluación al finalizar el acontecimiento.
- ✓ Desarrollo de tácticas por medio de la recreación de situaciones pedagógicas que permitan pensar sobre la práctica.
- ✓ Estudio y meditación en pares o en conjunto desde el caso recreada.
- ✓ Preparación y socialización de resultados logrados en el taller para pensar sobre la satisfacción de las expectativas.
- ✓ Aplicación de las herramientas para recoger información en relación a la crítica de los asistentes.

DESPUÉS

- ✓ Sistematiza la información y prepara un informe sobre los logros, problemas y sugerencias relacionadas con las metas del taller.

TALLER DE APRENDIZAJE N° 4

Título: “Desarrollo personal y resolución de conflictos”

Datos informativos:

I.E.I.	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”
DIRIGIDO	Docentes
EJECUTORAS	Orlando Yarango Cruz César Orlando
DURACIÓN	90 min

INCIO

- **OBJETIVO:** Incentivar en el personal maestro el desarrollo de la autoestima personal y colectiva, así como la resolución de conflictos en el aula a través del diálogo y la meditación.
- **DURACIÓN:** 90 min
- **COMPETENCIAS:** Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y lleva a cabo procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.
- **ESTRATEGIAS:**
 - ✓ Reunión con toda la plana docente para establecer un horario para el desarrollo del micro taller.
 - ✓ Coordinar directamente con el Psicólogo sobre la temática a tratar.

DURANTE

- ✓ El director apertura el taller y da a conocer el propósito, contenidos a desarrollar.
- ✓ El psicólogo desarrolla la temática planificada.

DESPUÉS

- ✓ Sistematizar el micro taller y prepara un informe sobre los logros, problemas y sugerencias relacionadas con el fin propuesto.
- ✓ Evaluar, conjuntamente con toda la plana profesor, la pertinencia del micro taller desde la información recogida realizando una autocrítica sobre su desarrollo personal y la resolución de conflictos.

TALLER DE APRENDIZAJE N° 5

Título: “Reflexión y autorreflexión docente”

Datos informativos:

I.E.I.	Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “Santa Cruz”
DIRIGIDO	Docentes
EJECUTORAS	Orlando Yarango Cruz César Orlando
DURACIÓN	90 min

- **Fundamentación:**

Las jornadas de meditación y autorreflexión fortalecen las competencias profesores por medio de la adhesión de conocimientos pedagógicos que le hace pensar de su práctica sobre sus fortalezas y restricciones, dando como contestación primordialmente, a las necesidades de aprendizaje de los alumnos; usando para eso distintas herramientas como:

- ✓ Listado de necesidades y solicitudes de aprendizaje profesor.
- ✓ Hoja de idealización del acontecimiento.
- ✓ Portafolio profesor; así como pruebas de la tarea maestro.
- ✓ Registro de clip de videos de situaciones pedagógicas.

Estas jornadas son espacios de optimización continúa promoviendo el trueque de vivencias y trabajo colaborativo en un marco de confianza y respeto.

INCIO

- **OBJETIVO:** Propone estrategias para implementar la sistematización de una buena práctica docente
- **DURACIÓN:** 90 min
- **COMPETENCIAS:** Reflexiona sobre su práctica y vivencia institucional y lleva a cabo procesos de aprendizaje constante de modo personal y colectivo, para edificar y armar su identidad y responsabilidad profesional.
- **ESTRATEGIAS:**
 - ✓ El facilitador:
 - Da la bienvenida.
 - Da a conocer la capacidad a desarrollar.
 - Invita a participar de la dinámica de presentación.
 - ✓ Dinámica: El espejo.

El facilitador da las indicaciones de la dinámica.

Los participantes forman dos columnas.

Los primeros de las columnas salen al frente de cada columna y realizan movimientos y los otros los imitan.

Comentan la dinámica.

DURANTE

- ✓ El facilitador con apoyo de la ayuda visual observa un video sobre buenas prácticas docentes.
- ✓ Los participantes comentan sobre lo observado.
- ✓ Los docentes hacen comparaciones de su trabajo en aula con lo observado.

DESPUÉS

- ✓ ¿Qué estamos realizando en las aulas?
- ✓ ¿Qué logros podemos encontrar?
- ✓ ¿Qué podemos mejorar?
- ✓ ¿A qué me comprometo?



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	César Orlando Yarango Cruz
Título del ejercicio:	Metodología
Título de la entrega:	YARANGO CRUZ
Nombre del archivo:	INFORME_de_Maestria-_Yarango_Cruz_FINAL.docx
Tamaño del archivo:	689.88K
Total páginas:	66
Total de palabras:	9,791
Total de caracteres:	57,453
Fecha de entrega:	24-mar.-2023 09:28p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega:	2045938689



Derechos de autor 2023 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Martha Ríos Rodríguez
Asesora

YARANGO CRUZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.une.edu.pe	4%
	Fuente de Internet	
2	cazuro.blogspot.com	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Abierta para Adultos	1%
	Trabajo del estudiante	
4	dialnet.unirioja.es	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	www.aulavirtualusmp.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
8	www.redalyc.org	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.unprg.edu.pe	
	Fuente de Internet	



Dra. Martha Ríos Rodríguez
Asesora

		1 %
10	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1 %
12	1library.co Fuente de Internet	1 %
13	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
14	ensani.ir Fuente de Internet	<1 %
15	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
16	jeffcoweb.jeffco.k12.co.us Fuente de Internet	<1 %
17	www.polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1 %
19	eprints.ucm.es Fuente de Internet	<1 %



Dra. Martha Ríos Rodríguez
Asesora

20	taichi.firenze.it	Fuente de Internet	<1 %
21	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.	Publicación	<1 %
22	www.scribd.com	Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.autonoma.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
24	sistemas.uft.edu.br	Fuente de Internet	<1 %
25	www.coursehero.com	Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Corporación Universitaria del Caribe	Trabajo del estudiante	<1 %
27	es.slideshare.net	Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.uss.edu.pe	Fuente de Internet	<1 %
29	revistas.unilibre.edu.co	Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Martha Ríos Rodríguez
Asesora