



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

**La gestión organizacional y su relación con la calidad de servicio de docentes de la
unidad educativa “Barreiro”. Ecuador, 2018.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Lic. Medina Miranda, Richard Jonathan (ORCID: 0000-0002-8411-9468)

ASESOR:

Dr. Cherres Peña, Antonio Freddy (ORCID: 0000-0002-3625-7196)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis se lo dedico al Dios todopoderoso ya que sin su ayuda no hubiera sido posible culminar esta etapa de mi vida que sin lugar a dudas fue muy inolvidable.

A mi amada esposa Mayra Quintana Gallardo, a mi querida madre Nelly Miranda Torres y a mi suegra Felipa Gallardo quienes fueron pilares fundamentales en este reto de superación estudiantil.

Gracias a todos.

Richard Medina Miranda

AGRADECIMIENTO

La vida se encuentra llena de retos y uno de ellos fue la universidad en donde compartí sabios momentos con cada uno de los docentes y compañeros, es por eso que doy mi agradecimiento sincero a la Universidad César Vallejo.

Así mismo le agradezco al Doctor Antonio Freddy Cherres Peña por ser mi guía en el trabajo de investigación y finalmente graduarme como un feliz profesional.

Gracias a todos.

Richard Medina Miranda

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 16:00PM del día 10 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA BARREIRO ECUADOR 2018, presentada/o por el /la bachiller MEDINA MIRANDA RICHARD JONATHAN

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

aprobada por unanimidad

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

Piura, 10 DE ABRIL DE 2019

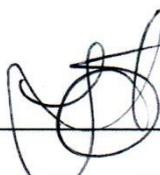


DR. SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSÉ
PRESIDENTE





DR. GUTIÉRREZ
HUANCAYO VLADIMIR ROMÁN
SECRETARIO



DR. CHERRES PEÑA ANTONIO FREDY
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Medina Miranda Richard Jonathan, estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con CI N°1206340281, con la tesis titulada: "La gestión organizacional y su relación con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa "Barreiro". Ecuador, 2018".

Declaro bajo juramento que:

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

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

Tumbes, agosto del 2018.



Lic. Medina Miranda Richard Jonathan

C.I. 1206340281

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	8
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño de investigación.....	28
2.2. Variables, operacionalización.....	28
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	50
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	30
Tabla 2: Población en estudio.....	31
Tabla 3 Valoración de las correlaciones	33
Tabla 4 Nivel de la Variable 1 Gestión organizacional	34
Tabla 5 Nivel de la Dimensión 1 Condición y Expectativas laborales	35
Tabla 6 Nivel de la Dimensión 2 Comunicación Interpersonal	36
Tabla 7 Nivel de la Dimensión 3 Toma de Decisiones.....	37
Tabla 8 Nivel de la Variable 2 Calidad de Servicio Docente.....	38
Tabla 9 Nivel de la Dimensión 1 Satisfacción Laboral.....	39
Tabla 10 Nivel de la Dimensión 2 Desempeño Docente.....	40
Tabla 11 Nivel de la Dimensión 3 Calidad de Enseñanza.....	41
Tabla 12 Correlación entre la Gestión Organizacional y Calidad de Servicio.....	42
Tabla 13 Correlación entre Condiciones y Expectativas Laborales y Calidad de Servicio Docente.....	44
Tabla 14 Correlación entre Comunicación Interpersonal y Calidad de Servicio Docente..	46
Tabla 15 Correlación entre Toma de Decisiones y Calidad de Servicio Docente.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Valor porcentual del nivel de la variable 1 Gestión Organizacional	34
Figura 2 Valor porcentual del nivel de la dimensión 1 Condiciones y Expectativas Laborales	35
Figura 3 Valor porcentual del nivel de la dimensión 2 Comunicación Interpersonal	36
Figura 4 Valor porcentual del nivel de la dimensión 3 Toma de Decisiones	37
Figura 5 Valor porcentual del nivel de la variable 2 Calidad de Servicio Docente	38
Figura 6 Valor porcentual del nivel de la dimensión 1 Satisfacción Laboral	39
Figura 7 Valor porcentual del nivel de la dimensión 2 Desempeño Docente	40
Figura 8 Valor porcentual del nivel de la dimensión 3 Calidad de Enseñanza	41

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018. El estudio se procesó bajo el método cuantitativo. La investigación fue de tipo correlacional, se utilizó un diseño descriptivo - correlacional, la muestra que se seleccionó estuvo conformada por 50 docentes. La recolección de información se realizó aplicando un cuestionario de opinión sobre gestión organizacional y otro cuestionario sobre calidad de servicio docente, los mismos que fueron validados mediante la matriz de validación respectiva. Para el análisis de la información se utilizaron las pruebas estadísticas r de Pearson y la t de student, las que permitieron determinar la relación entre las variables y comprobar las hipótesis. Los resultados mostraron también un predominio del nivel de gestión organizacional regular con un 60% y una prevalencia del nivel de calidad de servicio docente regular con el 66%. También determinaron que existe relación significativa entre ambas variables. El grado de relación según el coeficiente r de Pearson fue de 0,710** (Sig.= 0.000 < 0,01) lo que indica una correlación alta, directa y significativa a nivel 0.01.

Palabras clave: gestión organizacional, toma de decisiones, satisfacción educativa y calidad de servicio docente.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between organizational management and the quality of teaching service in the educational unit "Barreiro" -Ecuador-2018. The study was processed under the quantitative method. The investigation was of correlational type, a descriptive - correlational design was used, the sample that was selected was made up of 50 teachers. The information was collected by applying an opinion questionnaire on organizational management and another questionnaire on quality of teaching service, which were validated through the respective validation matrix. For the analysis of the information, the statistical tests r of Pearson and the t of student were used, which allowed to determine the relationship between the variables and check the hypothesis. The results also showed a predominance of the level of regular organizational management with 60% and a prevalence of the level of quality of regular teaching service with 66%. They also determined that there is a significant relationship between both variables. The degree of relationship according to the Pearson r coefficient was 0.710 ** (Sig = 0.000 <0.01) which indicates a high, direct and significant correlation at the 0.01 level.

Keywords: organizational management, decision making, educational satisfaction and teacher service quality.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Ubicación Contextual Internacional

En Venezuela la gestión organizacional tiene un aprendizaje de la misma naturaleza y alcance. Posicionándose en un cambiante y competitivo mundo, las instituciones educativas desarrollando diversas estrategias dinámicas guiándose en los valores éticos y cognoscitivos rigiéndose permanentemente con las nociones, para progresar en las organizaciones complejas reconociendo las limitaciones que ofrece la sociedad actual.

Estas disponen de sobreentendidas capacidades detectando las existentes diferencias de los estándares, los servicios requeridos por la sociedad y lo que ofrecen. Una vía racional alcanzando lo dicho antes consistió en fortalecer incremental un tipo de aprendizaje generando por conocimiento pertinente y necesario, siendo adecuado para el ámbito, y al momento de mejorar sus estructuras y esquemas de funcionamiento es de utilidad.

Los autores Narváez, Gutierrez, & Senior, (2011), señalan que:

El proceso de aprendizaje conllevando incorporar saberes y conocimientos nuevos, tanto en lo procedimental como adicional en lo referente a la renovación de sus representaciones y proyectos. Coincidiendo con lo anterior se afirmó que el aprendizaje complejo se basa en la capacidad de las instituciones en producir un conocimiento significativo que produzca un concluyente cambio y ayude a la solución de conflictos. (p. 20)

Senlle, & Guitierrez, (2005) mencionan que se tiene conocimiento que en España la calidad de servicio docente es:

Logrando un limitado camino. La instancia de formación, estudios, colegio o universidad especialmente distinguiéndose por implantar un sistema en toda la organización de continua ascendiendo diariamente avanzando.

La calidad es espiritual, cambiando de clima deseando forjar bien las cosas, obteniendo resultados y invariablemente mejorando. Sin embargo, la calidad la inculcan los docentes, directivos, técnicos, administrativos, los cuales dan a conocer su utilidad y esmero de las técnicas actuales de calidad pudiendo emplear

permanentemente mejorando su misión. Inclusive los docentes y sus progenitores actúan en un régimen de alta calidad.

Ubicación contextual nacional

Sin embargo, Bravo, & Marchan, (2009), señala que en Ecuador la realidad muestra que:

El establecimiento de una adecuada gestión organizacional, instaurando tareas y actividades para sacar un producto, realizado por la entidad, así como hacerlo al momento de implementar una estructura organizacional por procesos. Consecuentemente agrupar las actividades y según el caso, asignar supervisores, jefes o directores, formando así los denominados departamentos o jefaturas. Finalmente jerarquizamos las unidades de acuerdo a la operatividad otorgada. (p. 25)

Por otro lado, Arcos, & Espinosa, (2008), expresan que en la república ecuatoriana:

Para optimizar la calidad de servicio docente tenemos que cambiar la gestión y función del sistema educativo, básicamente se caracteriza por la descentralización al tomar decisiones, dando mejor autonomía a las escuelas e incentivando la participando localmente y familiarmente en la labor educativa. En la búsqueda de acciones focalizadas en los colegios y sectores sociales de menor ingreso y rendimiento educativo; proveer textos, bibliotecas, materiales didácticos, modernas tecnologías como la computación en las instituciones públicas, mejorando la infraestructura escolar; calidad de la formación docente e implementando innovaciones pedagógicas de acuerdo a los retos y enardecimiento sociedad del conocimiento.

Ubicación contextual local (institución educativa)

“En el Centro Educativo donde laboró la gestión organizacional es de bajo rendimiento, en periódicas ocasiones el directivo al ejercer su cargo con la responsabilidad que lo amerita, no recuerda las necesidades en el ámbito educativo provocando que el desempeño docente reduzca. Para que se pueda superar este inconveniente el directivo “líder institucional” debe realizar un minucioso análisis de las necesidades de la escuela para lograr obtener resultados eficaces que permitan la mejorando de la calidad educativa.”

Al estar al tanto de esta debilidad se debe promover procesos que permitan mejorar cualidades y exigencias personales en la gestión organizacional y calidad de trabajo de los maestros, basado en un conjunto de actitudes específicas, procesos como organizar,

planificar, dirigir, controlar y evaluar las funciones administrativas. Requisitos necesarios y eficaces que permitan ejercer el rol de directivo con responsabilidad.

Diagnóstico (causas)

Segredo (2013) expreso:

Este tema tiene repercusión en el comportamiento y motivando a las personas que pertenecen a una organización, originándose en la sociología en el cual, dentro de la ciencia y las relaciones humanas, enfatizando la relevancia del ser humano en el ámbito laboral por su intervención en un sistema social. Las organizaciones se componen por individuos viviendo en complejos y dinámicos lugares, generando distintos comportamientos influyendo en el funcionamiento de los sistemas, organizados en conjunto, resultando una media interacción con el ambiente en la organización. En la actualidad es importante valorar el ambiente laboral en las instituciones, ya que establece un primordial mecanismo para desarrollar una estrategia organizacional planificada posibilitando a las gerencias ver el futuro, así como los cambios, permitiendo la identificación de reales necesidades a lo que se desea, trazando acciones iniciadas actualmente permitiendo lograr su diseñada visión.

Señala al respecto Pérez, (2001):

La calidad de servicio refiriéndose a los procesos y los recursos. Un programa de calidad contara con suficientes recursos y los empleara eficazmente. Eminentemente plantas físicas, laboratorio, talleres de capacitación docente, estupendo sistema académico, metodologías de enseñanza apropiadas, son primordiales para lograr la calidad. La calidad se agrupa en tres dimensiones. Así como de otros factores. Esta no recae en las cabezas de la institución, sino de todos los involucrados, especialmente en el docente por su función en el proceso educativo.

Los factores que favorecen a la calidad son:

- Evaluar el sistema educativo.
- Función directiva y recursos educativos.
- Investigación e Innovación educativa.
- Orientación profesional y educativa.
- Inspección educativa.
- Programación docente.

Pronóstico (consecuencias)

Para Narváez, M; Gutiérrez, C & Senior(2012)

La gestión organizacional compleja demanda de un aprendizaje de la misma naturaleza y trascendencia. Al querer posicionarse en un versátil y competitivo mundo, las organizaciones despliegan diversas dinámicas interactivas y motivadoras en el marco de los valores éticos y epistémicos. Al progresar, las empresas complejas deben renovar sus relaciones con el ambiente exterior, examinando sus limitaciones en faz de los requerimientos de la sociedad. (p. 30)

La calidad de servicio estará relacionada íntimamente con la eficacia y la eficiencia al aprovechar el recurso y proceso para la obtención de los fines educativos.

Según Gento Palacios, resalta los siguientes criterios para la medición del grado del centro educativo con del producto:

- Adecuar gradualmente el desempeño estudiantil (físico, intelectual, social y moral), a su necesidad, interés y expectativa.
- Afirmación del entorno y el centro pedagógico.
- El producto de sus efectos en su contexto.
- Perfeccionar y honorable relacionándolo con las metas y fines (objetivos del centro).
- Bajar los costos de producción, con aprovechar al máximo sus recursos.
- El producto debe ser reconocido y tiene que tener la capacidad de acceder hacia cualquier alumno.
- El número elevado de alumnos tiene que ir de acuerdo a la producción.

Alternativas de solución

Vargas, G & Guiselle M.(2016). Afirmó que poder dar radicales cambios al producir en sus técnicas de innovación de hacer las cosas, es el meditar de la organización, motivo por el cual son complejos de solucionar. Al cambiar progresivamente en el tiempo, dándose diferentes arreglos internos en la organización. Lewin, citado por Hellriegel et al. (2005), refiriéndose a una secuencia de alternativas de solución en la gestión organizacional de cambio radical:

- Descongelamiento: Preparar a los participantes para asumir importantes transformaciones.
- Transición: practicar el cambio.

- Re congelamiento: Solificar el cambio. Requiriendo una constante revisión para que los integrantes no caigan en los hábitos antiguos.

Incidencias estadísticas

La Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional (Ramírez, G & Campos, C 2017), señala que:

Al aplicar a empresas familiares; en el que se encuestaron a más de 200 ejecutivos de la alta dirección y dueños de empresas en México se valoró que un 70% de los negocios nuevos no llegan al tercer año de vida; 94% consiente que la contratación de familiares se realiza emocionalmente no estratégicamente; 55% no tiene un plan de sucesión, 72% aseguro que no tiene la práctica o costumbre de seguir los planes de negocios y presupuestos. 32% se resistió a organizar la empresa de forma institucional, resistiéndose a los emprendedores a implicarse en temas administrativos, jurídicos y financieros.

1.2 Trabajos previos

En el diseño de la tesis no se ha encontrado una igual, pero si con antecedentes similares que han sido analizados:

Antecedentes a nivel internacional

A nivel internacional como en El Salvador, Flores (2015) su investigación llamada “Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° Y 5° de secundaria de la institución educativa N° 7072 DE LA UGEL 01, Villa El Salvador-2013”. Se realizó una tipo de investigación descriptiva. La población se conformó por 155 sujetos. Como instrumentos se utilizaron el cuestionario, técnicas psicométricas, análisis de documentos y estadística. Obtuvo las conclusiones siguientes: 1) El mayor número de profesores considero que el clima institucional, (35%) es competente y (35.6%) intermedio; 2) Los educandos percibieron que la eficacia en la calidad del servicio brindados y eficaz (44,16%) y regular (34,16%); 3) Existente indicadora relación entre el ambiente de trabajo y la eficiencia en la labor docente; 4) íntima relación existente entre ambas.

Por otra parte, en Perú Elera (2010), en su teoría “Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao”. El tipo y diseño es correlacional, descriptiva y de corte transversal. La población se constituyó por educandos,

educadores y padres de familia, con 1600 escolares de secundaria en 44 secciones. Empleándose encuestas tipo cuestionario. Concluyéndose en lo siguiente: 1) la gestión institucional con la calidad del servicio educativo se relacionan significativamente, con una correlación positiva, pero en un nivel medio; 2) Se correlacionan significativamente el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo, con un nivel débil positivo, para el educando; 3) Organización metodológica y calidad de labor docente tiene una significativa relación, su coeficiente es positivo, débil; 4) La evaluación de la gestión institucional y la calidad del servicio de los profesores no tienen relación significativa, para los educadores, supuestamente para los progenitores los coeficientes son positivos débiles.

Posteriormente, en España González, Díaz, & Olaskoaga, (2015) en su tesis titulada “Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española”, el enfoque es empíricoylógicamente. Su muestra se repartió entre 47 universidades españolas. La mayor parte se procedió a través de una encuesta respondida por un millar de individuos. Las conclusiones de la investigación fueron la siguiente:1) La decisión dependió de unos cuantos gestores al necesitar acordar entre académicos que, no valoran la necesidad de adaptación, ni de no hacerlo, evitando comprometerse individualmente con las decisiones tomadas; 2) Según las opiniones de los académicos. Entre los académicos de las universidades públicas españolas, se sometieron a normas y procedimientos en el ejercicio de sus funciones que tomar sus decisiones propias.

Antecedentes a nivel nacional

A nivel nacional en nuestro país Ecuador se han realizado investigaciones como la de Onofre (2014) en su tesis “El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral”, la investigación es de tipo correlacional, desarrollada de una investigación descriptiva y finalizando al explicar los resultados. La población estuvo formada por 53 personas: 28 mujeres y 25 hombres. Se utilizó como instrumentos el Cuestionario y determinando la consistencia de los obtenidos resultados se empleó el plan Cronbach. Evidenciándose las conclusiones siguientes: 1) relacionan directamente las dos variables en estudio; 2) Estadísticamente, pudiendo evidenciar que el personal consideró acertado el liderazgo y sus metodologías de mando, sin embargo, se evidenció que en el sector público, es manejada jerárquicamente, dificultando su autonomía y libertad al trabajar; 3) un poco más del 50% encuestado, se siente motivado al desempeñarse diariamente,

sin embargo, al cotejar los resultados del focusgroup, corroboramos obtenidos datos estadísticos, Siendo el trato positivo, sin reconocer su labor, y considerar que están obligados a realizar un buen trabajo; 4) La comunicación es una de las dimensiones con más puntajes relacionada a la integral clarividencia del ambiente laboral, empero, en los resultados del focusgroup, existiendo rumores.

Así mismo se ha considerado a Guaraca, (2010), en su tesis “Gestión, Liderazgo y Valores en la Escuela “Brasil”, de la Provincia del Azuay, Cantón Gualaceo, durante el Año Escolar 2010-2011”. El estudio realizado es de tipo exploratorio y descriptivo, seleccionando a 26 educadores y 653 estudiantes. Se manipuló como instrumentos la encuesta y la entrevista. Obtuvo denominadas conclusiones: 1) Analice el contenido de gestión y liderazgo integrado a los valores íntimos y corporativos permitiendo la contribución de aumentar la calidad de la educación; 2) las teorías acerca de gestión y liderazgo educativo, gestión de la calidad en valores investigados realizados al recurrir a distintas fuentes bibliográficas. Recurriéndose a diferentes textos escritos en internet. Llegándose a la elaboración del marco teórico conceptual para sustentar el desarrollo de este trabajo; 3) Alcanzando a manifestar una crítica actitud para el seleccionamiento; procesamiento y presentación de valiosa información en donde todos los representantes del centro educativo concuerdan afirmando que la gestión el liderazgo y los valores evidenciados en la unidad educativa están correctos. Existiendo menores porcentajes importantes a tomarse en cuenta menores, para su mejora; 4) Determinándose las relaciones, liderazgo y dirigentes departamentales al ejecutar los planes operativos y estratégicos. No se han determinado jefes departamentales no habiéndolos. Se ha definido el liderazgo directivo contando con carisma, formal y profesional. Igualmente, se deben tomar en cuenta algunos menores porcentajes.

Antecedentes a nivel local

A nivel local se han considerado la tesis de Santillán, (2016) en su tesis “Gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la unidad educativa “Antonio José de Sucre” del cantón Quevedo Provincia de Los Ríos del año 2016”. Investigación es correlacional. Este proyecto tiene una reducida población razón por lo que la encuesta estará dirigida a: 2 autoridades, 12 administrativos, 30 docentes. Las técnicas utilizadas fueron la observación y entrevista, así como de encuestas con el fin de obtener respuestas a las falencias que se hacen presente en ese plantel educativo. Obtuvo las

conclusiones siguientes: 1) Las autoridades no están actuando debidamente frente a los problemas y necesidades por la que atraviesan los educadores así como administrativos de la unidad educativa, su ausentismo en los asuntos del personal esa retrasando el desarrollo de la institución y al cumplimiento del departamento administrativo el cual no está cumpliendo a cabalidad sus funciones, le falta autoridad y compromiso con respecto a los docentes quienes se ven afectados por la gestión administrativa mediocre a la que están expuestos que recae sobre su desenvolvimiento laboral, pues se sienten excluidos de las decisiones importantes que tienen que ver con sus labores, razón por la que están desorganizados y su clima laboral es pésimo; 2) Las autoridades del plantel pese a estar enterados de lo que acontece en el establecimiento no están enroladas en su totalidad con las labores y malestares de los docentes y administrativos, falta compromiso con el recurso humano; 3) Los administrativos no están trabajando en equipo en un cien por ciento, tampoco, existe un cierto grado de egoísmo laboral hacia los docentes lo cual está cortando la relación y comunicación posible entre ellos, les falta liderazgo en sus funciones; 4) Los docentes necesitan que sus peticiones sean atendidas con más precisión, que se escuchen sus ideas y criterios, el diálogo y la confianza hará que sus desempeños sean más positivos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable de la gestión organizacional

La gestión organizacional “Involucra el tratamiento dado a los componentes y determinantes, ofrecidos por una global visión de la organización. Como multidimensional noción comprendiendo el intermedio. Los que consideramos frecuentemente”(Salazar,J; Guerrero, J; Machado, Y & Cañedo, R 2009).

Tenemos como componentes:

- **Ambiente físico:** todo lo relacionado a la infraestructura.
- **Características estructurales:** la forma de la organización.
- **Ambiente social:** Las relaciones interpersonales.
- **Características de personalidad:** Las perspectivas, las estimulaciones, actitudes y aptitudes, etc.

- **Comportamiento en la organización:** contiene aspectos productivos, rotaciones, ambiente laboral estimulante, desacuerdos laborales, entre otros.

Según el autor manifiesta Vásquez, (2016), la definió concepto gestión directamente relacionados con el de administración, y significa que:

Realizando conducentes diligencias para lograr los objetivos implicando sistemáticamente personas y recursos direccionando esfuerzos para lograr el objetivo. Fajardo dijo, serie de conocimientos sistemáticos y modernos de acuerdo a los procesos diagnosticados, interactuando con una trama social encaminado a la racionalización.

De acuerdo al autor Alvarez, (2008):

Un organismo es un conjunto sistemático de distintos recursos de orden, con la finalidad de cumplir con los propósitos planteados. Los primordiales recursos de un organismo son el personal, recurso económico, científico, burdo y normativo. Transformando insumos en resultados, clasificándose en bienes y servicios. Compuesto este proceso de transformación de insumos por unas distintas tareas y operaciones que son planeadas, ejecutadas, controladas, dirigidas y evaluadas. Conociéndose este proceso administrativo, siendo el eje de toda organización.

Los organismos operamos en ambientes proporcionándonos nuestros recursos para beneficiarnos con sus resultados. Encontrándose proveedores como usuarios generando oportunidades y amenazas.

Sistema conformado por un todo, compuesto por partes ordenadas, asemejándose en los aspectos siguientes.

- En el crecimiento.
- Se vuelve más compleja a medida que crece.
- Al ser más compleja, exigiendo una interdependencia mutua creciente.
- Teniendo su vida una extensión inmensa comparada a las unidades que la componen.
- Habiendo en ambos casos una integración paulatina custodiada de una heterogeneidad creciente.

1.3.1.1 Dimensiones de la gestión organizacional:

Considerándose las dimensiones siguientes:

Dimensión de condiciones y expectativas laborales de la gestión organizacional

Según los autores Tamayo, Cortina, & Garcia, (2014) nos habla que:

Las condiciones y expectativas laborales están doctas como conjuntos de variables perturbadoras del beneficio de los participantes, tomando aspectos concretos, psíquicos y sociales, personificados en un sinfín de factores como son:

- Diseños de área de trabajo: interacción entre los puntos de trabajo mediante un Diagrama de áreas de trabajo.
- Diseños de puestos de trabajo: Ergonomía de las áreas laborales de acuerdo a lo comfortable del empleador y minimizar riesgos.
- Evolución en las experiencias: analizar herramientas partiendo de la interacción y admisión de ideales condiciones laborales.
- Indicadores de producción: Analizar el rendimiento productivo desde las capacidades grupales e individuales, cumplir patrones de tiempo, eficiencia, cantidad y mercado.
- Trabajo corporativo: analizar rendimientos grupales del trabajo.

Las expectativas y condiciones laborales están íntimamente relacionadas con una buena gestión organizacional y se deben tener en cuenta desde aspectos físicos, sicológicos, sociales, económicos, tecnológicos para alcanzar una excelente eficiencia laboral.

Dimensión de la comunicación interpersonal en la gestión organizacional

Según el autor Otero (2009):

Los organismos generalmente utilizamos la comunicación tanto grupales, corporativas y sociales, evidenciando que esta es esencial en las organizaciones postmodernas al proceso gerencial. Siendo la educación es el producto de su excelencia; la organización empresarial y su gerencia pudiendo concebirse como producto transformador de la acción de la comunicación.

Estudios distintos indicaron que a diario se pierde demasiada energía en razón a comunicación. Al plantear mal las explicaciones, transmitir mensajes incorrectamente y malas conversaciones originando pérdidas económicas, rechazando trabajos, inutilizados productos, desperdiciar esfuerzos, conflictos profesionales y personales, y hasta procesos

judiciales. Recayendo responsabilidades ante los directivos o gerentes de las empresas, teniendo dentro de sus deberes la garantía de un entorno organizacional distinguido por el flujo de asertiva comunicación.

La comunicación interpersonal lleva una estrecha relación en la gestión organizacional debido a esto hay avances afectuosos en una organización por su buen ambiente laboral.

Dimensión de toma de decisiones en la gestión organizacional

El autor Anónimo manifiesta que: “La toma de decisiones se dan mediante un proceso de un organismo comenzando a detectar la problemática del entorno. Analizando y definiendo esta situación. Requiriendo contar con confiable, oportuna y actualizada, permitiendo resolver la problemática claramente”(Anomino 2016).

Necesitamos estar al tanto los internos factores formales e informales de la organización, siendo estos la cultura, organización, manual, política, organización, recursos aprovechables e informales. Añadiendo conociendo factores externos de la organización.

Eligiendo métodos adecuados para la manipulación. Correspondiéndole a cada específica dificultad para combinar metodologías abordándolo, comprendiéndolo y resolviéndolo.

Debemos evaluar y establecer costo-beneficio para la toma de decisiones. Especificando los esperados rendimientos justificados en la decisión a tomar. Evaluando las consecuencias posibles.

Es primordial la especificación de los esperados objetivos y metas. No se debe tomar cualquier decisión inadecuada. Teniendo un fin.

A diario tomamos decisiones, al despertarnos y decidir marchar a laborar. Este caso se conoce efectivamente como la toma de decisiones en la organización para funcionar la compañía escoger la relevante.

1.3.1.2 Teoría (enfoque o modelo) científicas de la variable gestión organizacional:

Menciona el autor Cárdena, (2016) las teorías relacionadas con la gestión organizacional son:

Teoría de la administración científica

Uno de los primeros intentos para atención de la problemática organizacional parte de los trabajos dándole un procedimiento a circunstancias como ineficaces experiencias laborales, disminución del rendimiento sistemático, natural, oposición entre el empleado y el empleador, entre distintos problemas pretendiendo una prosperidad máxima, a través del rendimiento máximo del trabajador. Implementamos 4 principios consistentes en la sistematización de los procesos, debería existir una manera mejor de realizar las cosas en cada organización. Después de eso, implementamos seleccionar científicamente a los empleados y un programa de instrucción. Dividiéndolo la responsabilidad y la labor entre los empleadores y la dirección, supervisando y especializando a los recursos humanos, apropiado del conocimiento, del saber hacer y con esto, para subsanar discordias y lograr una relación amorosa. Por último, planteamos realizar labores de conocimientos para que los empleados trabajen afablemente y lleven una correcta inspección, asegurando hacerse en base a compendios de la ciencia.

Teoría de la organización

En la teoría clásica de Fayol (1916), nos habla de la identificación de principios, estructuras y funcionamientos en una organización. Permitiendo considerar como primordial seis funciones: técnicas comerciales, prestamistas, de seguridad, administración y contabilidad; la idea es la última para estudiarla detenidamente y proveyéndolas, organizándolas, dirigiéndolas, coordinándolas y controlándolas. Además, proyectando sus generales principios rigiendo la administración.

Teoría de las relaciones humanas

Esta teoría que se dio en mayo de 1946, transformándose y primeramente estudiaron la monotonía y fatiga de empleado. En cambio, partiendo de los resultados que se analizaron en la Hawthorne, en la Western Electric Company, de 1924 a 1932, mediante distintas fases al modificar los beneficios a 6 obreras, las cuales vigilaban y variaron la vigilancia de las situaciones laborales atrapando con su penetrante trabajo laboral suspendiendo sus beneficios; descubriendo su influencia informal, refiriéndose como variable empleada para beneficiar el rendimiento de los empleados.

Teoría del comportamiento

Intentando manifestar la labor de las organizaciones mediante su comportamiento, al tomar decisiones de acuerdo al puesto fundamental en el estudio del individual comportamiento transcendental en el comportamiento grupal. Tomando decisiones, jerárquicamente, teniendo una panorámica visión de las opciones, considerando los resultados y realizando una comparativa apreciación, pero el conocimiento se da eficazmente cuando se consideran su elección.

Teoría de sistemas cooperativos

Las organizaciones son consideradas como sistemas cooperativos, es decir esfuerzo compartido para el provecho de la organización. Exponiendo también la labor de los directivos como conductos para que la comunicación sea fluida, a la autoridad una forma de que los empleados acceden a la orden.

1.3.1.3 Información complementaria de la variable gestión organizacional:

Característica de la gestión organizacional

Los autores Ramírez, Salazar, & Soler, (2014)manifiestan que:

Potenciando el bienestar y la salud en el trabajo, contribuir a la realización personal primordialmente enmarcándose en las categorías de autenticidad, dignidad, libertad y voluntad humanas; desarrollando los recursos del factor humano. Contrariamente si no se centra en las personas se reflejaran en indeseables conductas individuales - frustración, ausentismo, rotación, fatiga, accidentalidad, enfermedad, - y organizacional – ruptura del equilibrio dinámico en la relación hombre, trabajo, organización, impactando la total productividad y por ende el desarrollo evolutivo de la organización. Posibilitando el desequilibrio de la relación ser humano – trabajo, considerando al trabajo como una dinámica fundamental interactuando el ser humano con su entorno satisfaciendo sus necesidades básicas, siendo esta transcendental para su calidad de vida y desarrollo en sociedad, describiendo las Características de Gestión Organizacional 44 condiciones de trabajo teniendo la posibilidad de transformarlos en factores de riesgo laboral, propias de la administración del talento humano

Cultura organizacional

El clima organizacional realiza una influencia relevante en la cultura organizacional. Comprendiendo un estándar de creencias, valores y conductas acompañados por los integrantes de una organización. Siendo determinantes para la cultura organizacional ejerciendo una directa influencia, ya que las percepciones de los individuos. Abarcando en general sistemas compartidos significativamente partiendo por empleados de una organización distinguiéndose de otras.

Encontramos entre sus elementos:

- Identificación de los miembros: tienen identificación con sus puestos laborales.
- Énfasis de grupo: organización con los integrantes del grupo o trabajan individualmente.
- Perfil de la decisión: al tomar decisiones priorizamos los recursos humanos según sus acciones.
- Integridad: funcionalidad independiente o coordinada.
- Control: existencia de una excesiva reglamentación o autocontrol.
- Tolerar el riesgo: Fomentando o no la innovación, ánimos, creatividad e ímpetu interrumpiendo realizar de las labores, etc.
- Criterios de recompensa: basándose principalmente en la preferencia, años de servicio y en el rendimiento.
- Paciencia al conflicto: En el desarrollo organizacional se debe tener en cuenta el fomento o no fomento del conflicto
- Perfil de los fines o medios: Priorizando lo medios o recursos para utilizarlos.
- Enfoque de la organización: orientándose en la parte externa o interna del mundo de la organización.

La gestión organizacional basada en el logro de objetivos

Los autores Tamayo, Cortina, & Garcia, (2014) en su revista titulada Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos, manifiestan que “se basaron en lograr los objetivos. Proponiendo modelos de gestión organizacional basándose en lograr los objetivos, fundamentando la fundamentación de una cadena de dimensiones de producción, crecimiento humanitario y ambientes laborales” (Tamayo S;Cortina, A & Garcia, R 2014).

A continuación, describimos distintas dimensiones con sus interacciones:

Dimensión de desarrollo humano

Tamayo S;Cortina, A & Garcia, R(2014):

Se entendió como la ampliación de la excelente calidad de existencia íntima de las personas, en términos de procesos de aprendizaje, educación y empleo, e interactuando socialmente direccionada al perfeccionamiento del temperamento. Por ello la productividad tiene en cuenta los asociados elementos del desarrollo humano, de acuerdo a la conciencia de la productividad procediendo un autónomo proceso. Poniendo en consideración un conjunto de factores examinados para poder construir indicadores, los cuales son: desarrollo de habilidades individuales que permitan tener relaciones pacíficas en grupo social. (p. 30)

Modelo de gestión organizacional basado en el logro d objetivos

El modelo concibiéndose como un andamio de relaciones orientadas en consideración del analizando lo entregables, las calidades como tema primordial, en búsqueda de la garantía organizacional. Partiendo de las interrelaciones de las dimensiones distintas de desarrollo humano, condiciones efectividad de los entregables.

La gestión organizacional en entornos complejos

La definición más acertada del significado gestión “la directa relación con el administrador, significando hacer diligencias conducentes a lograr los objetivos, implicar diligencias de recursos y personas direccionan metódicamente sus sacrificios hacia un mismo nivel”(Santillán 2016).

Castillo(2012) dijo

Conjunto de conocimientos sistematizados y modernos relacionados con los procesos de planeación, diagnóstico, diseño, control y ejecución de las acciones dogmáticas de las organizaciones interactuando en un medio donde la influye la sensatez social contexto social. En concordancia a este concepto de gestión, las MIPYMES del sector servicio, en los últimos años hicieron frente a un ambiente de competitividad y cambiante, mostrando que una constante es el cambio y su nuevo paradigma es la gestión. Exigiendo la instauración de verídicas estrategias de adaptación y flexibilidad en todo el mundo.

La competitividad, la flexibilidad y la adaptabilidad al entorno son 3 fundamentales características organizativas. Por lo tanto, las empresas triviales y pequeñas refiriéndose a la capacidad de adelanto y reacción a los desafíos del medio. No siempre las MIPYMES prestadoras de servicios tienen la capacidad de adaptación y necesario desarrollo superviviendo al entorno local y nacional, muchas de estas, son arrasadas por las superficies grandes de servicios, centros comerciales y siempre, la gestión organizacional, de acuerdo a las experiencias subjetivas por parte de sus propietarios y/o gerentes, resultando ser una sola persona.

1.3.2 Variable calidad de servicio docente:

Según el autor Sellen,(2008)afirmo que:

El espíritu de vida, cambiar de clima, desear de realizar bien las cosas, obtención de resultados y mejora constante. Sin embargo, las personas involucradas hacen la calidad, directores, técnicos, personal administrativo y personal educativo, quienes saben y emplean el uso de las actuales metodologías de calidad pudiendo aplicarlas garantizando la optimización su gestión; Siempre y cuando sensibilicen, entrenen, motiven y preparen aplicando modelos racionales sencillos persiguiendo ahorrar esfuerzos y logrando resultados. Siendo actores los docentes y representantes.

Los responsables de centros de formación tienen la sensación de que su tarea educativa realizada la hacen bien, desconociendo las oportunidades múltiples de cambio al implantar un sistema manteniendo una inspección en la organización, mejorando continuamente satisfaciendo a la sociedad y a los docentes.

Según el autor Díaz, menciona que “satisfaciendo necesidades y expectativas del cliente o, expresándolo en palabras de J. M. Juran, usando una aptitud. Antes de abordar esta definición, haciendo precisiones distintas”(Díaz 1991).

Cualquier organización o departamento, productor de bienes o servicios, acompañado con un sinnúmero de accesorias agregadas prestaciones a la principal. La calidad de servicio suponiendo estas ajustar las accesorias ayudas de las necesidades y exigencias del cliente.

Por otro lado Duque, (2005) manifiesta que:

En la literatura académica, medimos la calidad del servicio con diferentes criterios. Haciendo principalmente refiriéndose a qué es lo que realmente se está midiendo. En general encontramos 3 tendencias de constructos usados para evaluarla: satisfacción, valor y calidad. Centrándose en el área básicamente en calidad y satisfacción; valorando el concepto con nivel más bajo de estudio hasta el momento. Reconociendo que la línea separadora de las evaluaciones de las otras tendencias de evaluación práctica de servicio no está muy bien definida. La Real Academia Española definiendo calidad como pertenencia o su conjunto inherente a algo, permitiendo juzgar su precio. Estableciendo 2 importantes elementos en su estudio. En primer lugar, las características o propiedades y, segundo, su bondad para valorarlo.

Se definieron de la manera siguiente:

La calidad “es cambiar las futuras insuficiencias de los beneficiarios en medibles particularidades; para su diseño y fabricación dando un satisfactorio precio” (Bodero 2014).

“La palabra calidad tiene significados múltiples. Siendo los más representativos. Consistiendo en características de producto basadas en las necesidades del cliente brindando satisfacción del producto”(Del Río 2016).

Sintetizando calidad abarca distintos ámbitos trabajo, servicio, información, proceso, gente, sistema, compañía, objetivos, etc.

1.3.2.1 Dimensiones de calidad de servicio docente:

Consideramos distintas dimensiones:

Dimensión de la satisfacción educativa en la calidad de servicio docente:

Según los autores Vergara, & Quesada, (2011), mencionan:

La calidad de servicio de un establecimiento pedagógico se refleja en la conformidad y satisfacción experimentada por la comunidad académica sobre los

servicios diversos prestados. Su labor la discuten al aplicar conceptos de control de calidad y calidad total mejorando la docencia; presentándose 3 controles básicos docentes: impartir las clases, satisfacer a educandos y resultados académicos.

Nos basamos en el original modelo del SERVQUAL, Oh (1999) en donde manifiesta:

Para satisfacer la eficacia en la calidad de prestaciones de los empleados se debe plantear la hipótesis en donde se intervengan variables nuevas de medición para la recompra y la comunicación (WOM), las cuales se examinan mediante ecuaciones estructurales distinguiéndose del SERVQUAL al no incluir las medición de las expectativas.

Oldfield&Baron (2000) aseveraron que:

La interacción entre los docentes y estudiantes son el eje central del servicio educativo, constituyendo un importante indicador de la calidad. El personal prestador del servicio es de suma importancia a los que tienen expectativas de la organización y para su reputación. Utilizándose las dimensiones siguientes: elementos esenciales, elementos aceptables y elementos funcionales.

Dimensión de desempeño docente en la calidad de servicio:

De acuerdo al autor Estrada el desempeño docente es “el trascendental movilizador del proceso formal de formación del ámbito educativo. Haciéndose necesario a analizar y la evaluación del desempeño de los maestros cotidianamente, concretamente y encarnadamente”(Estrada 2010).

Evaluando la realización desde la perspectiva del educando. Sin embargo, presento los presupuestos teóricos fundamentando el ser del desempeño docente, primordialmente ser la labor del maestro. Con el propósito de respaldar las derivaciones de cualquier investigación dentro del quehacer educativo, siendo la clave la evaluación institucional. Asignado mediante la misma el valor al curso de la acción. Formular reflexiones de reglas, organizaciones, metodologías y bienes con la conclusión de fomentar cambios positivos resultando necesarios y beneficiosos para lograr eficientemente los objetivos.

Dimensión de calidad de enseñanza:

Según Hénard (2010):

Los establecimientos examinaron que formar una política institucional brinda sostén a la calidad de enseñanza con énfasis a un plan audaz y extenso latentemente. Poniendo en tela de juicio a muchas de ellas acerca que la calidad de la enseñanza resulta insuficiente y debatida. La metodología de enseñanza-aprendizaje se fundamenta en una basa flexible institucional con un nivel de autonomía elevado para los docentes y significativa reciprocidad entre los escolares y profesores.

En distintos argumentos, las entidades desarrollan el ofrecimiento de programas de evaluación para sus docentes sin claramente instituir la noción de calidad, impuesta desde fuera. Explorando el tipo de conocimientos que las educandas deberían tener al finalizar su carrera universitaria, dependiendo al tipo de resultados que los programas al elaborar las metas asegurando la incorporación social y económica de sus egresados.

Trabajando direccionando la calidad y el papel a desempeñar en el canal del aprendizaje. Definiendo claramente el apoyo brindado por parte de los docentes con énfasis de motivación, convicción y espíritu altruista, que permitirán a los educandos llegar al cumplimiento de sus objetivos.

Inicialmente la calidad educativa eficaz establecida en una organización, es afirmada por la ayuda especializada y eficiente de un personal capacitado con los mecanismos e instrumentos necesarios. Creando un dedicado servicio a la calidad de enseñanza para el fomento de una ambiciosa política, dando paso al estatus de excelencia a la instrucción en el organigrama de la institución.

La victoria de una excelente calidad, se respalda por la responsabilidad de las autoridades de los diferentes departamentos promocionando un alto espíritu de promover calidad en la enseñanza En instituciones multidisciplinarias de la alta extensión, adoptando sistemas diseminados, en donde los departamentos son dueños y amos de las tomas de decisiones motivo por el cual asumen un nivel de responsabilidad mayor.

1.3.2.2 Teoría relacionada con la calidad de servicio docente:

Según Duarte (s.f.), partiendo de teorías generales distinguimos 3 dimensiones:

Input.- considerando condiciones existentes para que pueda llevarse a cabo el servicio de: infraestructura pertinente para otorgar el servicio, las áreas deben estar inminentemente higiénicas y equipadas, anteriormente seleccionando proveedores correctos; el input crítico lo poseen los empleados que tienen alto grado de conocimiento y habilidades.

Process.- El consumo y la producción deben entrelazados, se refiere a la interacción que debe haber entre proveedores y consumidores. Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985), “frecuentemente se ve afectado el proceso de producción porque los clientes se interrelacionan más con el personal de servicio. Para que se produzca un proceso de calidad efectivo debe existir: accesibilidad, disponibilidad, cortesía y propiedad”.

Output.- Por último esta dimensión tiene que ver con la sensación que produjo el resultado del servicio. Los outputs provienen de otros sistemas, obtenidos por los consumidores para su uso y normalmente implican cambios en el consumidor ya sean estos físicos o mentales.

1.3.2.3 Información complementaria de la variable calidad de servicio docente:

Procesos que respaldan la calidad de servicio docente en la educación

El autor Anónimo (2002) manifiesta que:

Los procesos que respaldan la calidad de servicio docente figuran los maestros adecuadamente capacitados que actualizan constantemente sus aptitudes profesionales; las clases y escuela que son administradas de manera adecuada, y que también son acogedoras para los niños y están libres de prejuicios basados en género; los métodos de enseñanza de carácter participativo, basados en las actitudes y centrados en los niños; las evaluaciones minuciosas que faciliten el proceso de aprendizaje, y las tecnologías adecuadas.

En la enseñanza se deberían emplear lenguas que los niños comprendan y en las que puedan aprender. Las prácticas docentes deberían basarse en la convicción en que todos los docentes son competentes para entender. Los sistemas de educación y las comunidades deberían garantizar que los docentes dispongan de buena condición de vida y trabajo. Los supervisores deberían brindar apoyo administrativo y desempeñarse como buenos dirigentes.

Deberían espentarse el modo de aprendizaje de las niñas, que pueden diferir de los niños y se les debería ofrecer las mismas oportunidades de pensar, crear y aprender que a los varones y las familias y comunidades deberían respaldar a las escuelas ayudando a sus directivos a tomar decisiones que redunden en beneficio de todos.

¿Qué significa la calidad en la educación y formación?

Los autores Senlle,& Guitierrez, (2005) en su artículo de revista “Calidad de servicios Educativo”, expresan que:

Camino, no un limitado objetivo. La institución formadora (escuela, colegio, universidad) distinguiéndose especialmente al implantar en cualquier organización un sistema de continuar avanzando diariamente. Para obtener mejores resultados es necesario tener una buena calidad de servicio, pues es considerado un cambio de clima, un espíritu de vida. Los directivos, técnicos, personal administrativos y profesores son los encargados de crear la calidad y aplicarla permanentemente mejorando su gestión. Además, deben incluir a los docentes y representante legales como un sistema de calidad. Las personas motivadas son las que hacen la calidad, las personas preparadas y debidamente entrenadas para el esmero de la práctica de varios principios racionales con esfuerzo y objetivos propuestos. Varios administradores de centros de formación pensaron que su tarea educativa estaba concluida eficientemente, desconociendo un sistema que permite mantener un control sobre la organización. No se trata de una burocracia, de un engorro, de una manera de hostigar a los docentes o de ser exigente o intransigente persiguiendo despiadado las cosas hechas mal.

Calidad en la educación y formación

¿Qué es?:

- Culturalmente un cambio.
- Introducir metodologías gestionando la educación.
- Sistemática aplicar modelos netamente internacionales para gestionar organizaciones.
- Comprometer a las autoridades de las instituciones educativas para lograr el perfeccionamiento del aprendizaje significativo.

- Una manera del logro de medibles resultados.
- Desarrollo social.
- Concebir la pedagogía como una secuencia que se da en el transcurrir de nuestras vidas.
- Recicla y reactualiza utilizando métodos y sistemas para tratar relaciones interpersonales e interactuándolas. Teniendo en consideración lo que necesita la comunidad educativa.
- Primeros – Educandos
- Secundarios – Familia
- Terciarios – Sociedad
- Desarrollar competencias.
- Poniendo a consideración los requerimientos sociales y empresariales con la formación educación.
- Analizando las expectativas y necesidades de los ilustrados en cada nivel educativo.
- Su objetivo es la satisfacción de laboral de los empleados.
- Instituir aptos ciudadanos para el fomento del trato armónico. Incentivando el «saber el saber hacer».

¿Qué no es?:

- Adicionar un examen nuevo a los viejos sistemas.
- Cambiar unas materias por otras.
- Reactualizar o cambiar temarios.
- Prolongar/someter horarios. Romper en dos un ciclo.

- Idear nombres nuevos para los ciclos de la educación.
- Añadir un curso nuevo. Pensar que, con una o dos nuevas materias sobre comportamiento o ética, estando satisfecha la sociedad.
- Realizar diversos cambios sin consultar a las partes interesadas, agentes sociales y clientes.

Catorce puntos para lograr un alto nivel de calidad de servicio

Según Ortega (2016) menciona que:

Deming es uno de los promotores principales logrando una alto estigma en calidad de los bienes y servicios. Señalando continuo el mejoramiento de la calidad posibilitando a la organización tenga éxito y sobreviva en el mercado. Satisfacer a los clientes es la meta primordial. Teniendo la necesidad de realizar mejores y continuos esfuerzos para obtenerlo. Los postulados de Deming sirvieron de base para la Gerencia de la Calidad Total, una filosofía y una práctica de la gerencia moderna dando resultados positivos.

Deming, citado por Walton (1988), señala que:

La discrepancia entre lo que anhela el cliente y lo que la organización tiene la capacidad de producir representando la calidad a suministrar. A medida en que se reduzca esa diferencia, será mayor la calidad. De tal forma logre un nivel adecuado de calidad de sus productos o de los servicios prestados, debiendo conocer con precisión mayor viables lo que quiere el cliente, cuáles son sus expectativas, y cuanto se cumplió con lo ofrecido con el propósito de perfeccionarse continuamente. Deming, identificamos 14 postulados o puntos sirviendo de guía para el logro de un nivel alto de calidad de los servicios o productos prestados, identificando 7 mortales enfermedades de la gerencia.

Los cuales son:

- 1) Constancia para mejorar los bienes y servicios. Significando que para llevar a un objetivo se debe tener una fuerte convicción para lograr el mejoramiento de la meta.
- 2) Adoptamos la filosofía nueva. Cambiar totalmente y personalmente. Necesariamente adoptando una forma nueva de actuación y pensamiento, facilitando el alcance de los propósitos propuestos.

- 3) Dejar de depender de la masiva intervención. No logrando la calidad mediante inspecciones, caso contrario mejorar los procesos. Descubriendo estas fallas posibles.
- 4) Terminar con la práctica de adjudicación de contratos de compra meramente acentuando en el valor. Necesariamente consiguiendo un proveedor que brinde servicios y productos a tiempo y de excelente calidad.
- 5) Mejoramiento continuo y del sistema de producción y de servicio. La perfección no solo se da mediante un proceso continuo de cambio. No lográndose a través de esporádicas y desarticuladas decisiones. Obligándola a la búsqueda continua de mejora.
- 6) Instaurar capacitaciones laborales. Para realizar un mejor trabajo el personal debe estar capacitado. Esto producirá éxito en la calidad de los productos y servicios.
- 7) Instaurar el liderazgo. La persona encargada de supervisar el trabajo debe ser un líder que trabaje en equipo y oriente al personal más no un vigilante.
- 8) Eliminar el temor. El trabajador debe sentirse seguro y estimado en su ambiente laboral para que se produzca la eficiencia en sus actividades.
- 9) Derrumbar los obstáculos existentes entre los grupos de trabajadores. Trabajando coherentemente y haciendo un esfuerzo para reducir las diferencias y lograr trabajar en armonía.
- 10) Dejar que el trabajador establezca sus slogans propios. Para lograr que las metas propuestas se conviertan en un mismo fin.
- 11) Prescindir de los porcentajes numéricos. Transformándose estas en metas, buscando alcanzar a toda costa la eficaz calidad en la elaboración de los productos y el excelente servicio prestado.
- 12) Demoler las barreras que aplacan sentirse orgulloso produciendo un trabajo bien elaborado.

- 13) Estableciendo un programa de reentrenamiento y de educación para que la gerencia conozca las insuficiencias que sufre el personal para suministrarlo de lo necesario.
- 14) Tomando medidas para lograr transformarla. Teniendo consciencia del mejoramiento de la calidad.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

El problema general de la presente investigación se diseñó con la siguiente manera:

¿En qué medida la gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018?

1.4.2 Problemas específicos

Se formularon los siguientes problemas específicos:

¿En qué medida se relacionan las condiciones y expectativas laborales con la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018?

¿En qué medida se relacionan la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018?

¿En qué medida se relacionan la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018?

1.5 Justificación del estudio

La actual tesis se fundamenta en diferentes parámetros:

Conveniencia

Es conveniente porque se basó en un estudio de observación directa en el personal docente, evidenciando el problema y selección del mismo en la Unidad Educativa “Barreiro”, Parroquia “Barreiro”, cantón “Babahoyo”, Provincia “Los Ríos”, seleccionando como primera variable la gestión organizacional y la segunda calidad de servicio.

Relevancia social

El estudio de la tesis será beneficioso para la comunidad científica y para la Unidad Educativa “Barreiro”, atendiendo a las necesidades y expectativas de los docentes y personal administrativo.

Implicancias prácticas

Los resultados de la información permitirán a las autoridades de la institución educativa ver la realidad del problema e implementar talleres, cursos para la fomentar una buena gestión organizacional entre los funcionarios educativos.

Valor teórico

Posee valor teórico porque brindará información que servirá de referencia para consecutivas investigaciones, además nos permitió contar con la información empírica que llenará y generará nuevas interrogantes sobre las variables en estudio.

Utilidad metodológica

La investigación se desenvolverá bajo el parámetro cuantitativo. Además, utilizándose enfoques diferentes manejados como importantes soportes el tipo de estudio correlacional, el diseño descriptivo y cuestionarios para la recolectar datos y la realización de este trabajo de investigación.

1.6 Hipótesis

Se diseñaron las siguientes hipótesis:

1.6.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

H₀: No existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador- 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

H₂: Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

H₃: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

1.7 Objetivos

Se establecieron los objetivos siguientes:

1.7.1 Objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018.

1.7.2 Objetivos específicos:

Establecer la relación de las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

Establecer la relación de la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

Establecer la relación de la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

II. MÉTODO

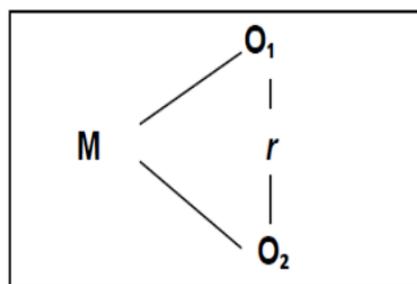
2.1 Diseño de investigación

La indagación se situó internamente en los estudios no experimentales. Según Dzul (2013) la investigación es no experimental es aquella que:

Que premeditadamente manipula variables. Fundamentalmente basadas en observar los fenómenos que ocurren tal cual en su contexto natural analizándolos después de interpretarlos y basándose en definiciones, hechos, comunidades o sucesos ocurrido u originados sin directa mediación del indagador. Conociéndosele como ex post facto.

Se aplicó en la investigación el diseño descriptivo-correlacional, según Arias (2006), quien manifiesta que “este diseño tiene la perspectiva de comprobar el nivel de correlación no causal entre las variables en estudio, aplicando la prueba de hipótesis correlacionales y metodologías estadísticas”.

Esquema del diseño descriptivo correlacional:



Dónde:

M : Muestra

O1: Variable 1 = Gestión organizacional

r : Relación entre las variables.

O2: Variable 2 = Calidad de servicio docente

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Gestión organizacional

“Es el proceso de reforma administrativa, directamente impactando en el sistema de específicas decisiones de cada organización, condicionando su pertenencia en función de un

objetivo y definiendo los bordes que separan a la organización de su ambiente” (Castillo 2012).

Variable 2: Calidad de Servicio

“Es una herramienta de soporte a la revisión constante y toma de decisiones. Con el fin de contribuir al fomento de un mejor gestionamiento en la calidad de servicio prestados en una organización. Siendo esta el resultado de comparar lo esperado con el servicio recibido”(Reyes y Reyes 2012).

TABLA N° 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Gestión organizacional	“Es el proceso de reforma administrativa, directamente impactando en el sistema de específicas decisiones de cada organización, condicionando su pertenencia en función de un objetivo y definiendo los bordes que separan a la organización de su ambiente” (Castillo 2012).	La gestión organizacional se refiere a la importancia de la toma de decisiones de cada organización y las condiciones y expectativas laborales son percibidas directas e indirectamente por los miembros de la organización mediante la comunicación interpersonal provocando efectos en su comportamiento según sea el nivel de agrado en la actividad que realiza.	Condiciones y expectativas laborales	Capacitaciones Ascensos Reconocimiento económico.	Intervalo
			Comunicación interpersonal	Interrelación Participación activa Cohesión grupal	
			Toma de decisiones	Intuitiva Recreativa Ética	
Variable 2 Calidad de servicio docente	“Es una herramienta de revisión constante y toma de decisiones. Con el fin de contribuir al fomento de un mejor gestionamiento en la calidad de servicio prestados en una organización. Siendo esta el resultado de comparar lo esperado con el servicio recibido”. (Reyes y Reyes 2012)	La calidad del servicio se refiere al nivel de satisfacción educativa que la comunidad tiene respecto al desempeño docente y a los servicios que esta oferta. Mediante la toma de decisiones se verificarán si los procesos y resultados son de calidad. La formación de los escolares es el proceso y los resultados de este proceso son los aprendizajes adquiridos de manera significativa.	Satisfacción educativa	Cumplimiento de las expectativas. Motivación del educando. Necesidades de servicio cubiertas	Intervalo
			Desempeño docente	Recompensa Responsabilidad Competencia	
			Calidad de enseñanza	Técnicas Estrategias Materiales	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

“Conjunto de individuos u objetos denominados Universo o población. Los cuales se constituyen por objetos, población de habitantes, de animales, registros médicos, votantes, los nacimientos, población de una universidad entre otros” (López 2004).

La población se constituirá por 50 profesores de la unidad educativa “Barreiro”, Babahoyo – Ecuador.

TABLA N° 2
Población en estudio

PERSONAL	SEXO		POBLACIÓN
	F	M	
Docentes	16	34	50
TOTAL	16	34	50

Fuente: Datos de la Investigación realizada en el centro educativo.

2.3.2 Muestra

“Es parte de la población seleccionada debiendo ser representativa, es decir, adecuadamente reflejar las características analizadas en el conjunto en estudio. Donde deseamos aplicar el análisis estadístico, cubriendo todos los elementos de la población, se realiza un censo” (Torres 2006).

La muestra estuvo constituida por el total de la población.

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

2.4.1 Técnica

Al ser estudiadas las variables gestión organizacional y calidad de servicio se aplicó la técnica de la Encuesta. Los autores Casas, Repullo, & Donado, (2003), mencionan que la encuesta “es una técnica que es utilizada ampliamente como procedimiento de investigación, permite la obtención y producción de datos de manera eficaz y rápido”.

2.4.2 Instrumentos

Para la recolección de información se aplicó el instrumento del Cuestionario, encaminado directamente a los maestros de la unidad educativa “Barreiro” del cantón Babahoyo. Manifiesta García (2003) el cuestionario es:

Un clásico procedimiento para obtener y registrar datos. Es un instrumento de investigación versátil que permite evaluar a las personas mediante técnicas de aspectos cuantitativos y cualitativos. Se caracteriza por el “cara a cara” con los entrevistados, registrando la información solicitada de una amplia población de manera aligerada y con pocos gastos económicos.

2.4.3 Validez

Refiriéndose “al nivel de medición de una variable para lo que está propuesta. Es un concepto lidiado al de error sistemático. Cuanto menos validez sea una medida más probabilidades han de cometándose un sesgo.” (Franco 2007). Esta investigación se ha validado estadísticamente por los cuestionarios de gestión organizacional y calidad de servicio mediante el valor r de Pearson, y por los expertos se dio la validez de juicio.

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad considerada “fundamental a juicios de perfección y calidad de la investigación. Refiriéndose a que un instrumento explícito, sea aplicado continuamente a un mismo fenómeno, y los resultados proyecten similitud” (Concha V; Barriga, O & Henríquez G 2011).

Para la confiabilidad de los cuestionarios utilizados en la indagación se utilizó la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach, la cual arroja la derivación de los resultados.

2.5 Métodos de análisis de datos

Mediante una base de datos se seleccionaron los valores, los mismos que son cuantitativos y fueron manipulados por los programas de Microsoft Excel y SPSS.

Se aplicó la estadística descriptiva, analizando y describiendo los resultados emanados en la muestra, luego se exhibieron en tablas de frecuencias y porcentajes, acompañados con las figuras e interpretaciones respectivas. A través de estadística inferencial, se verificó al analizar y procesar las correlaciones y las pruebas de hipótesis.

Al valorar las correlaciones, contamos con (Abanto 2014) en su “Diseño y Desarrollo en el Proyecto de Investigación”. Indicando que: “cuando r es positivo, se relacionan directamente las variables; y cuando r es negativo, es inversa”.

TABLA N° 3
VALORACIÓN DE LAS CORRELACIONES

R	Interpretación
± 1	Correlación Perfecta
± 0.80 a ± 0.99	Muy alta
± 0.60 a ± 0.79	Alta
± 0.40 a ± 0.59	Moderada
± 0.20 a ± 0.39	Baja
± 0.01 a ± 0.19	Muy baja

2.6 Aspectos éticos

La indagación dada por el director de la escuela acerca del trabajo de investigación fue aceptada y con su autorización procediendo a aplicar el instrumento que se admitió en la información recogida en la problemática. Tuve la disponibilidad de los docentes de manera anónima para la recolección de los resultados

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

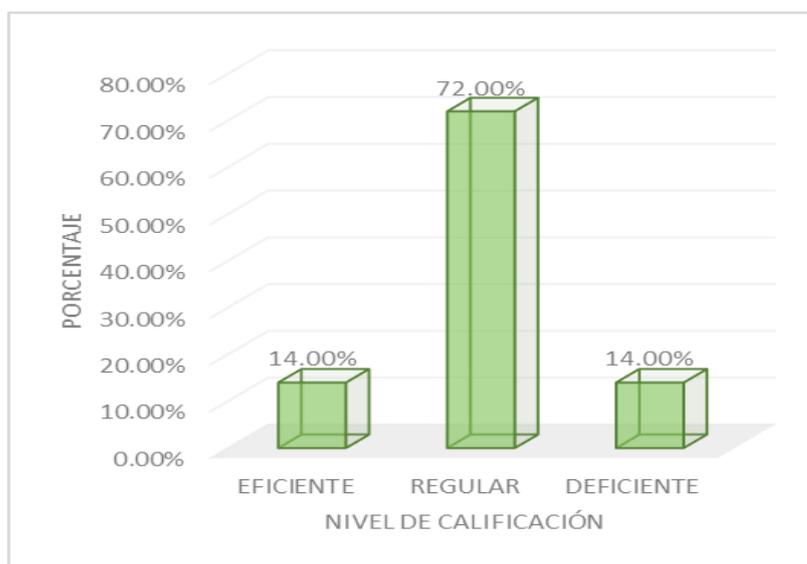
TABLA N° 4

Nivel de la variable 1 Gestión Organizacional

Nivel de calificación	Gestión Organizacional	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno (43 -54)	07	14.00
Regular (31-42)	36	72.00
Deficiente (18-30)	07	14.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Organizacional

FIGURA N° 1



Interpretación:

Visualizo, el 72% de los docentes juzgan la variable gestión organizacional en un nivel regular, en cambio el 14% de ellos opinaron que es deficiente y eficiente respectivamente.

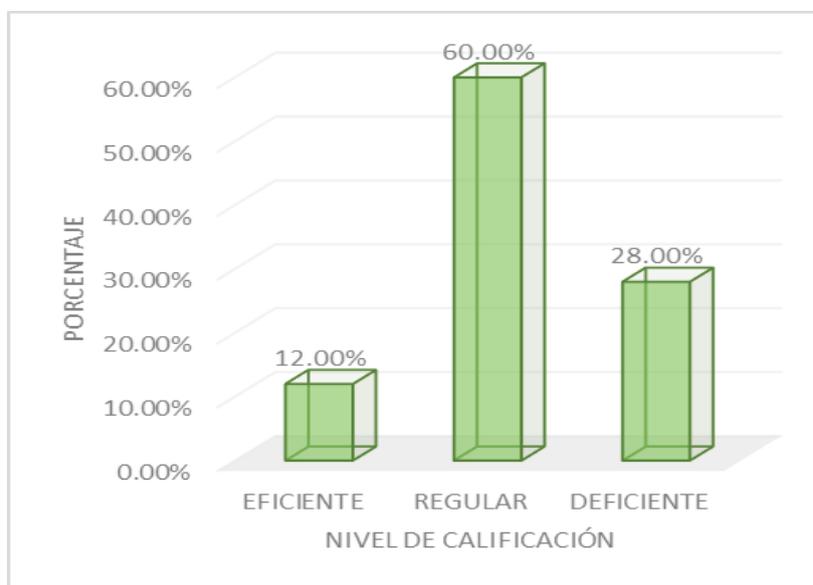
TABLA N° 5

Nivel de la dimensión 1 Condiciones y Expectativas Laborales

Nivel de calificación	Condiciones y Expectativas Laborales	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno (15 -18)	06	12.00
Regular (11-14)	30	60.00
Deficiente (06-10)	14	28.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Organizacional

FIGURA N° 2



Interpretación:

Observando, el 60% de los docentes juzgan que el nivel de la dimensión condiciones y expectativas laborales es regular, en cambio el 28% de ellos califican que es deficiente y el 12% discurren que es eficiente.

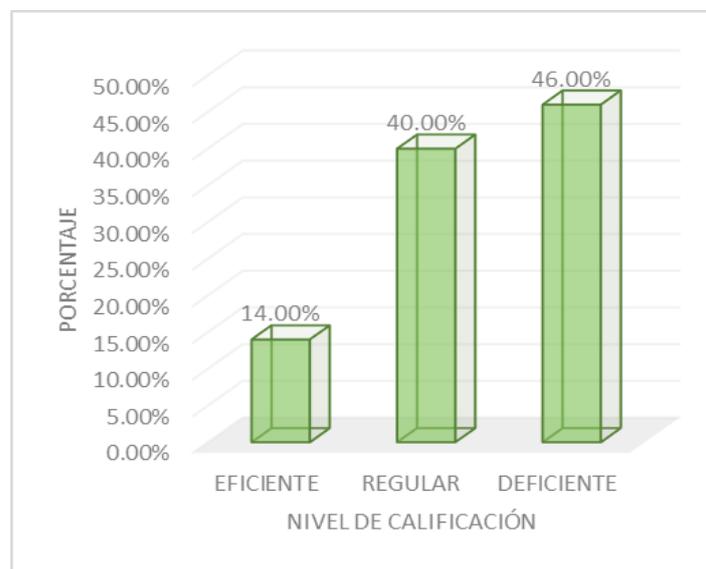
TABLA N° 6

Nivel de la dimensión 2 Comunicación Interpersonal

Nivel de calificación	Comunicación Interpersonal	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno (15 -18)	07	14.00
Regular (11-14)	20	40.00
Deficiente (06-10)	23	46.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Organizacional

FIGURA N° 3



Interpretación:

Al ver, el 46% de los docentes verificamos que la comunicación interpersonal es deficiente, sin embargo el 40% de ellos opinó que es regular y el 14% creen que es eficiente.

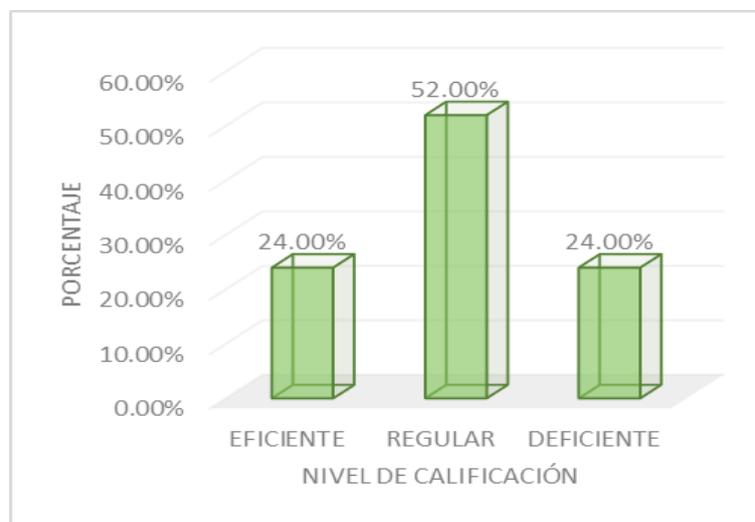
TABLA N° 7

Nivel de la dimensión 3 Toma de Decisiones

Nivel de calificación	Toma de Decisiones	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Bueno (15 -18)	12	24.00
Regular (11-14)	26	52.00
Deficiente (06-10)	12	24.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Gestión Organizacional

FIGURA N° 4



Interpretación:

Al verificar, el 52% de los docentes validamos que el nivel de la dimensión toma de decisiones es regular, en cambio el 24% juzgan que es regular y eficiente respectivamente.

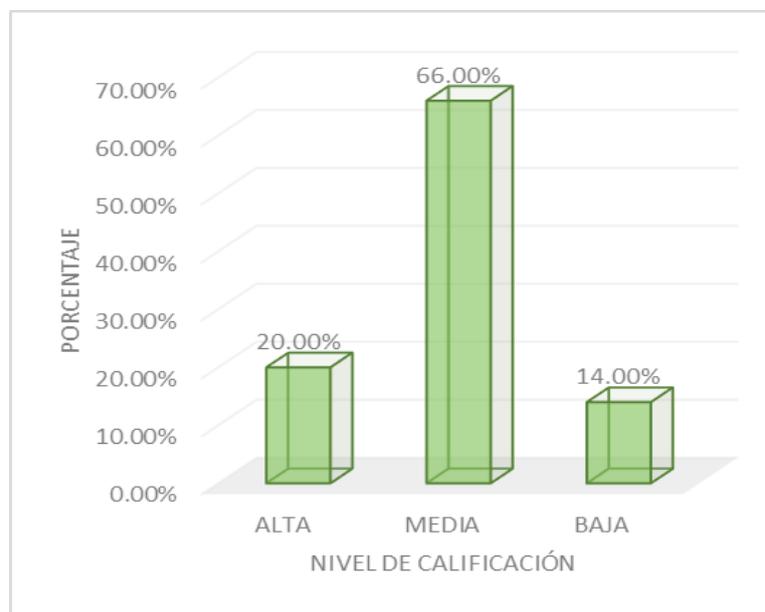
TABLA N° 8

Nivel de la variable 2 Calidad de Servicio Docente

Nivel de calificación	Calidad de Servicio Docente	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (42 -54)	10	20.00
Media (31-41)	33	66.00
Baja (18-30)	07	14.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad Del Servicio Docente

FIGURA N° 5



Interpretación:

Verificamos, el 66% de los docentes percibimos que la calidad de servicio docente es media, el 20% de ellos consideran que es alta y el 14% evidencia que es baja.

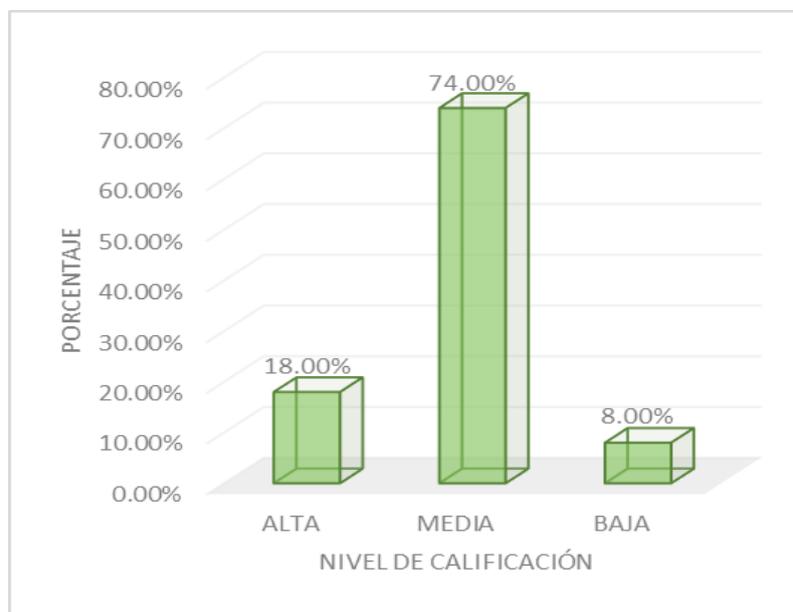
TABLA N° 9

Nivel de la dimensión 1 Satisfacción Educativa

Nivel de calificación	Satisfacción Educativa	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (15 -18)	09	18.00
Media (11-14)	37	74.00
Baja (06-10)	04	08.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad Del Servicio Docente

FIGURA N° 6



Interpretación:

Al ver, el 74% de los docentes obtuvimos que el nivel de la dimensión satisfacción educativa es media, pero el 18% opinan que es alta y tan solo el 8% evidencia que es baja.

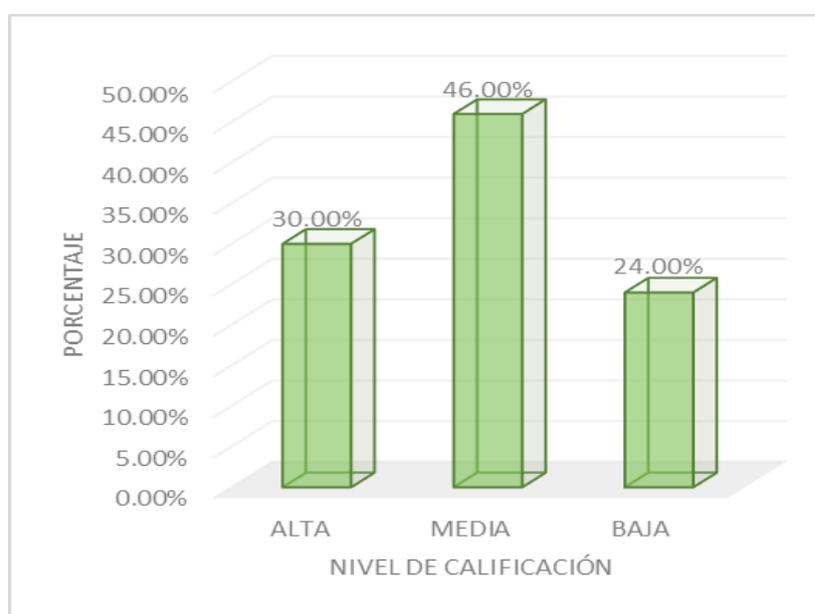
TABLA N° 10

Nivel de la dimensión 2 Desempeño Docente

Nivel de calificación	Desempeño Docente	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (15 -18)	15	30.00
Media (11-14)	23	46.00
Baja (06-10)	12	24.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad Del Servicio Docente

FIGURA N° 7



Interpretación:

Se visualizó, el 46% de los docentes percibieron que el nivel del desempeño docente es media, en contradicción al 30% que consideraron que es alta y el 24% evidencian que es baja.

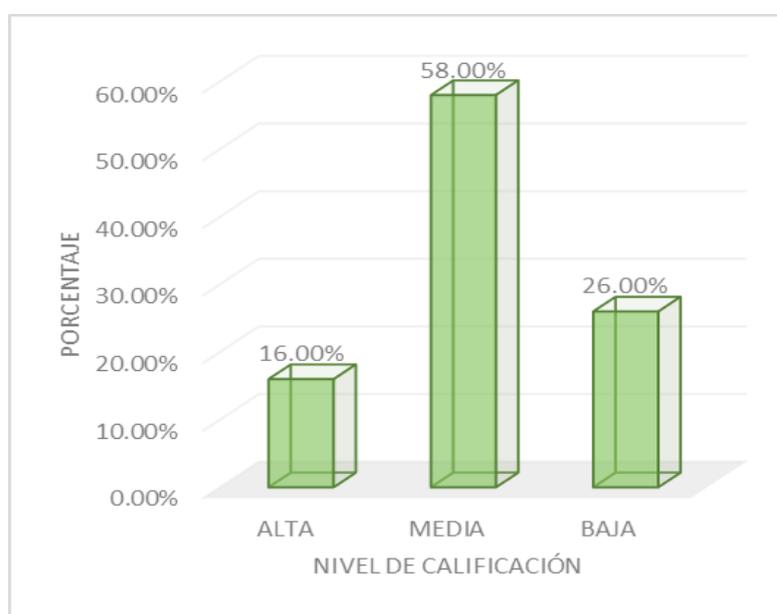
TABLA N° 11

Nivel de la dimensión 3 Calidad de Enseñanza

Nivel de calificación	Calidad de Enseñanza	
	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Alta (15 -18)	08	16.00
Media (11-14)	29	58.00
Baja (06-10)	13	26.00
Total	50	100.00

Fuente: Cuestionario Calidad Del Servicio Docente

FIGURA N° 8



Interpretación:

Al observar el cuadro estadístico 8 se define que: el 58% de los docentes verificamos que la calidad de enseñanza es media, sin embargo, el 26% juzgaron que es baja y el 16% evidencian que es alta.

3.2. Resultados inferenciales

Correlación general

TABLA N° 12

Correlación entre Gestión Organizacional y Calidad de Servicio Docente

		Gestión Organizacional	Calidad de Servicio Docente
Gestión Organizacional	Correlación de Pearson	1	,710**
	Sig. (bilateral)		,0000
	N	50	50
Calidad de Servicio Docente	Correlación de Pearson	,710**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

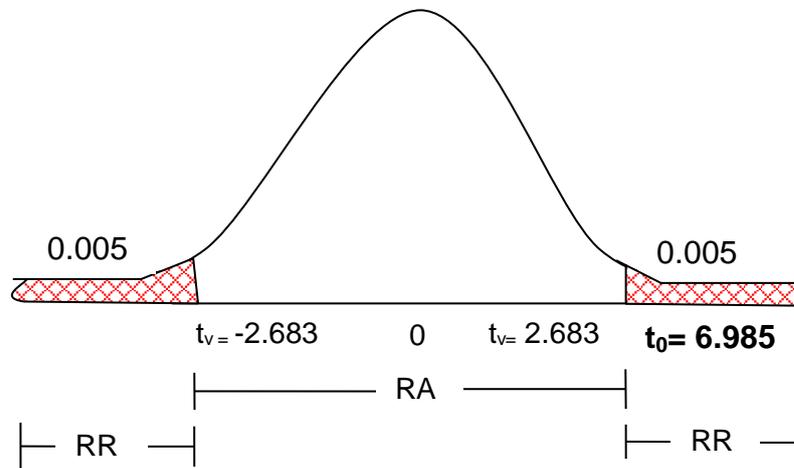
H₀: No existe relación significativa entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0,995, (50-2)} = t_{0,995, 48} = 2.683$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.710\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.710^2}} = 6.985$$



- **Decisión:**

Si el valor de t calculado obtenido es igual a 6.985 y la Sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i .

- **Conclusión:**

Existe relación significativa entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

Correlación específica 1

TABLA N° 13

Correlación entre Condiciones y Expectativas Laborales y Calidad de Servicio Docente

		Condiciones y Expectativas Laborales	Calidad de Servicio Docente
Condiciones y Expectativas Laborales	Correlación de Pearson	1	,623**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	50	50
Calidad de Servicio Docente	Correlación de Pearson	,623**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

H₀: No existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

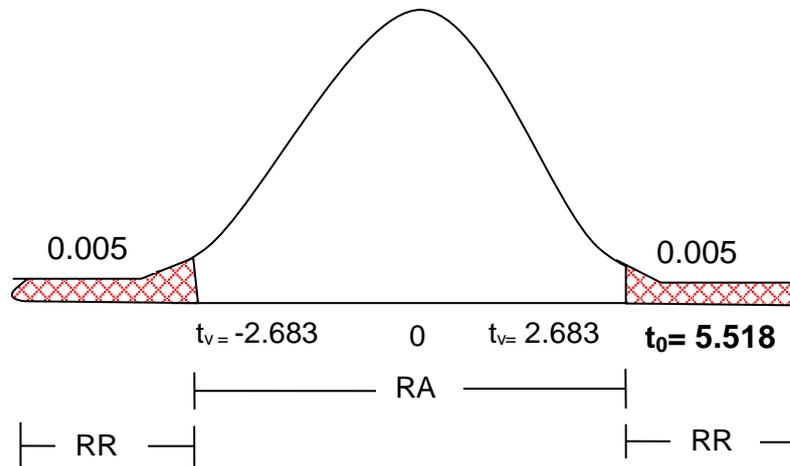
Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = 2.683$

- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.623\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.623^2}} = 5.518$$



- **Decisión:**

Si el valor de t calculado obtenido es igual a 5.518 y la Sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i .

- **Conclusión:**

Existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa "Barreiro"- Ecuador-2018.

Correlación específica 2

TABLA N° 14

Correlación entre Comunicación Interpersonal y Calidad de Servicio Docente

		Comunicación Interpersonal	Calidad de Servicio Docente
Comunicación Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,654**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	50	50
Calidad de Servicio Docente	Correlación de Pearson	,654**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018, es alta, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

H₀: No existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

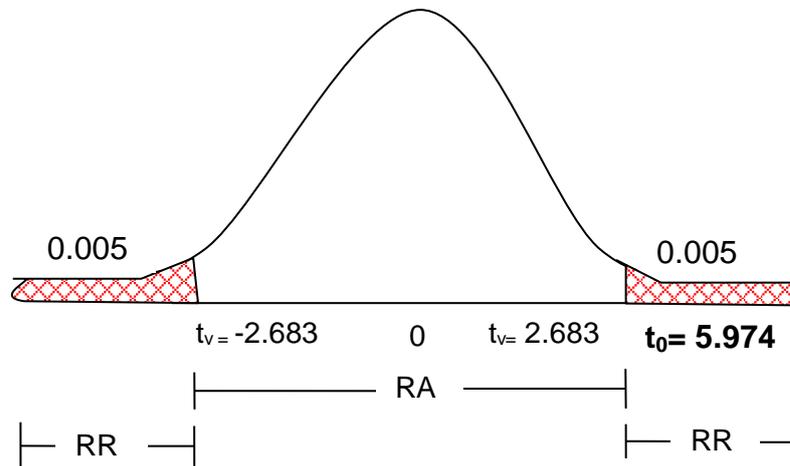
Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = 2.683$

- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.654\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.654^2}} = 5.974$$



- **Decisión:**

Si el valor de t calculado obtenido es igual a 5.974 y la Sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i .

- **Conclusión:**

Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa "Barreiro"- Ecuador-2018.

Correlación específica 3

TABLA N° 15

Correlación entre Toma de Decisiones y Calidad de Servicio Docente

		Toma de Decisiones	Calidad de Servicio Docente
Toma de Decisiones	Correlación de Pearson	1	,554**
	Sig. (bilateral)		.0000
	N	50	50
Calidad de Servicio Docente	Correlación de Pearson	,554**	1
	Sig. (bilateral)	,0000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La correlación entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018, es moderada, directa y significativa al nivel 0.01 (Sig. = 0,000 < 0.01).

Prueba de hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

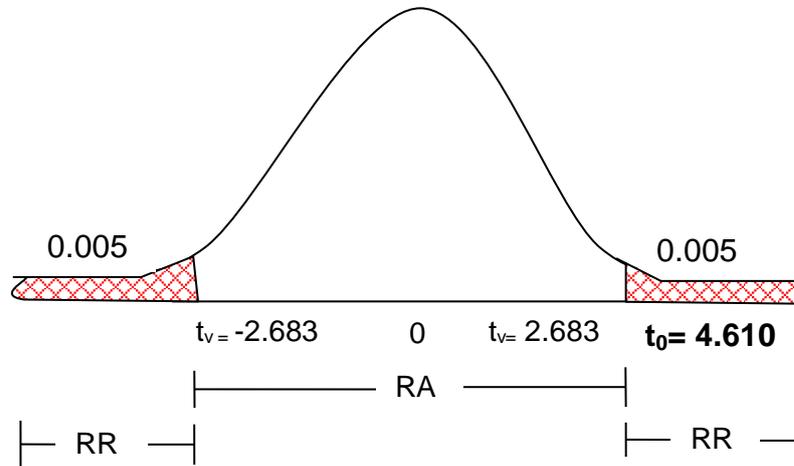
H₀: No existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

Estadístico de prueba: t de Student

$$t_v = \frac{r \cdot \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad v = n - 2 \text{ Grados de libertad}$$

- Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$
- Valor de t de student tabulado: $t_{0.995, (50-2)} = t_{0.995, 48} = 2.683$
- Valor de t de student calculado:

$$t_0 = \frac{0.554\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-0.554^2}} = 4.610$$



- **Decisión:**

Si el valor de t calculado obtenido es igual a 4.610 y la Sig. = 0.000 < 0.01, el valor se ubica en la región de rechazo; por lo tanto se rechaza la H_0 y se acepta la H_i .

- **Conclusión:**

Existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.

IV. DISCUSIÓN

De manera precisa y eficaz se han planteados los objetivos, la intención fue conocer la gestión organizacional y la calidad de servicio docente instaurando la relación entre las variables.

Las apreciaciones logradas a nivel de la variable gestión organizacional se han situado en el rango regular en un 60%, quedando demostrado el nivel de los sujetos encuestados (Tabla 1). Señalando que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, los aspectos como las condiciones y expectativas laborales, la comunicación interpersonal y la toma de decisiones no están del todo desarrollándose conducentemente hacia el beneficio de los objetivos institucionales.

Las puntuaciones logradas a nivel de la dimensión condiciones y expectativas laborales se han colocado eminentemente en un nivel regular en un 72%, esto se confirmó a nivel de los sujetos encuestados (Tabla 2). Nos muestra que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, faltan desarrollar algunas variables que quebrantan el bajo rendimiento de los profesores en su lugar de trabajo.

Los cálculos del nivel de la dimensión comunicación interpersonal se han situado en un nivel deficiente en un 46%, por lo consiguiente queda validado a nivel de los sujetos encuestados (Tabla 3). Lo que indica que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, la comunicación interpersonal son transmitidos en forma incorrecta y conversaciones mal encausadas que originan conflictos en el desarrollo normal de sus actividades académicas hacia la calidad del servicio docente.

Las puntuaciones logradas en la dimensión toman de decisiones se han colocado preferentemente en un porcentaje del 52% nivel regular, garantizando la posición de los sujetos encuestados (Tabla 4). Exteriorizando que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, no se están tomando decisiones relevantes que conlleven a un buen funcionamiento de la institución educativa.

Los puntajes adquiridos a nivel de la variable calidad de servicio educativo se han dispuesto en un 66% indicando que se encuentra en un nivel regular y se confirma los datos de los sujetos encuestados (Tabla 5). Lo que detalla que en la unidad educativa “Barreiro”-

Ecuador, todavía no se ha llegado a niveles óptimos de calidad, faltando desarrollar aspectos como la satisfacción educativa, desempeño docente y calidad de enseñanza.

Las apreciaciones logradas de la dimensión satisfacción educativa se han situado en el grado de preferencial medio de 74% de los encuestados (Tabla 6). Lo que indica que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, se ve reflejada una disconformidad e insatisfacción educativa que percibe la institución educativa sobre los servicios prestados que esta ofrece.

Las puntuaciones adquiridas en la dimensión desempeño docente se han hallado en un 46% ubicándolo en un nivel medio, de los individuos encuestados (Tabla 7). Lo cual demuestra que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, respecto al desempeño docente es necesario y conveniente hacer correcciones hacia el cumplimiento de los objetivos.

Las puntuaciones recabadas en la dimensión calidad de enseñanza se han localizado en un 58% dando como resultado un nivel medio, garantizando el nivel de los sujetos encuestados (Tabla 8). Demostrando que en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, la metodología de enseñanza es flexible, con un alto grado de autonomía docente y un mayor nivel de participación entre los alumnos y docentes.

En relación al análisis inferencial de la correlación general entre las variables gestión organizacional y calidad de servicio docente arrojó un coeficiente de r de Pearson de 0,710^{**}, la cual señala que la correlación obtenida fue alta, directa y significativa al nivel 0.01 y se observa en la (Tabla 9). En la prueba de hipótesis se estableció mediante la prueba t de student, en la que el t calculado = 6.985 fue mayor que el t tabulado= 2.683 y la Sig.= 0.000 < 0.01, el valor se ubicó en la región de rechazo, por ende se rechazó la hipótesis nula (H₀) y se aceptó la hipótesis de investigación (H₁), determinado que existe relación significativa entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018. Aspecto que coincide con lo encontrado por Elera (2010), en su tesis titulada “Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao”, en la que nos manifiesta con evidencias positivas que la satisfacción brindada en el centro educativo es significativamente correlacional con la buena gestión institucional.

Respecto al análisis inferencial la correlación entre las condiciones y expectativas laborales y calidad de servicio docente se obtuvo un coeficiente de r de Pearson de 0,623^{**}, la cual

detalla que la correlación obtenida fue alta, directa y significativa al nivel 0.01, observada en la (Tabla 10). Los resultados emanados en la prueba de hipótesis fueron determinados mediante la prueba t de student, en la que el t calculado = 5.518 fue mayor que el t tabulado= 2.683 y la Sig.= 0.000 < 0.01, el valor se ubicó en la región de rechazo, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_i), concluyendo que existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018. Aspecto que se asemeja con lo encontrado por aspecto que se relacionan con lo encontrado por Elera (2010), en su tesis titulada “Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao”, en donde finiquita estadísticamente la relación positiva que existe entre la eficiencia de servicio docente basado en la eficaz planificación estratégica.

Respecto al análisis inferencial la correlación entre la comunicación interpersonal y calidad de servicio docente alcanzó un coeficiente de r de Pearson de 0,654**, detallando que la correlación obtenida fue alta, directa y significativa al nivel 0.01, la cual se observa en la (Tabla 11). Con los datos arrojados en la prueba de hipótesis se llegó a decretar mediante la prueba t de student, en la que el t calculado = 5.974 fue mayor que el t tabulado= 2.683 y la Sig.= 0.000 < 0.01, el valor se ubicó en la región de rechazo, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_i), finiquitando que existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018. Lo que coincide en lo encontrado por Flores (2015) en su tesis titulada “Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° Y 5° de secundaria de la institución educativa N° 7072 DE LA UGEL 01, Villa El Salvador-2013”, en la que manifiesta que la comunicación fluida es primordial y tiene alta relación con el servicio de calidad que brindan los docentes en los centros pedagógicos.

Según el análisis inferencial la correlación entre la toma de decisiones y calidad de servicio docente se obtuvo un coeficiente de r de Pearson de 0,554**, indicando que la correlación obtenida fue moderada, directa y significativa al nivel 0.01, la cual se observa en la (Tabla 12). Se comprobó los resultados mediante la prueba de hipótesis y se concluyó determinando por la prueba t de student, en la que el t calculado = 4.610 fue mayor que el t tabulado= 2.683 y la Sig.= 0.000 < 0.01, el valor se ubicó en la región de rechazo, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis de investigación (H_i), ultimando que existe

relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018. Aspecto que se asemeja con lo encontrado por Elera (2010), en su tesis titulada “Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao”, en la que nos dice que un liderazgo directivo se debe compenetrar armónicamente con el personal docente para se produzca la atmósfera de la excelencia en el servicio docente.

V. CONCLUSIONES

Se comprobó que existe relación significativa entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018, lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. La r de Pearson fue de 0,710** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que indica una correlación alta, directa y significativa al nivel 0.01. Los datos indicaban superioridad del nivel de gestión organizacional regular con un 60% y una relevancia del nivel de calidad de servicio docente regular con el 66%.

Se evidenció que existe relación significativa entre las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018., lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. La r de Pearson fue de 0,623** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que demuestra una correlación alta, directa y significativa al nivel 0.01

Se estableció que existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018., lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. La r de Pearson fue de 0,654** (Sig.= 0.000 < 0,01), lo que señala una correlación alta, directa y significativa al nivel 0.01

Se estableció que existe relación significativa entre la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018., lo cual se comprobó con el estadístico de t de student. La r de Pearson fue de 0,554** (Sig.= 0.000 < 0,01), demostrando una correlación moderada, directa y significativa al nivel 0.01

VI. RECOMENDACIONES

Al director y plana jerárquica de la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, se le sugiere que involucre a los maestros al momento de tomar decisiones en el centro educativo, mediante mesas de concertación donde todos expongan sus ideas y criterios priorizando los aspectos de excelente gestión organizacional. También se recomienda que se haga un análisis extensivo mediante talleres que permitan conocer la realidad que se vive dentro de la unidad educativa para lograr así la excelencia en la calidad del servicio del maestro.

Al director y plana jerárquica de la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, se le sugiere asertivamente que motive a sus docentes ya que una organización que se encuentre correctamente estructurada y contundentemente jerarquizada coordinada el trabajo en equipo teniendo claras las funciones que cumplen cada empleado dentro de la institución, de esta forma se hace más fácil conseguir los objetivos planteados para el perfeccionamiento de la enseñanza-aprendizaje.

Al director de la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador, se le recomienda impulsar los talleres restaurativos en donde intervengan autoridades, docentes y personal administrativo para que de esta manera se fomente un ambiente laboral armónico en donde ya no se trabaje individualmente si no que se promueva el trabajo en equipo para que la institución educativa sea un lugar agradable donde nos dé gusto llegar e impartir nuestros sabios conocimientos a esos niños, niñas y adolescentes.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2014) *Diseño y desarrollo en el proyecto de investigación*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Alvarez, A. (2008) *Gestión de Organización Pública.*» *Escuela Administrativa Pública*.
- Anónimo. (2016) *El proceso de la toma de decisiones en la organización*. *Conexionesan*.
- Anónimo. (2002). *Educación de buena calidad para todos*. Estados Unidos: UNICEF.
- Arcos, C & Espinosa, B.(2008) *Desafíos para la educación en el Ecuador: calidad y equidad*. Quito-Ecuador: FLACSO.
- Arias, F. (2006). *Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bodero, H. (2014) *El impacto de la calidad educativa*. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*: 114-115.
- Bravo, J & Marchan, C.(2009) *La gestión del proceso administrativo en el organismo de acreditación ecuatoriano para otorgar la acreditación a los organismos de evaluación de la conformidad*. iaien Instituto de Altos Estudios Nacionales.
- Cardena, P. *Las teorías de la organización*:. Mexico: FAREM, 2016.
- Cárdenas. *Metodología de la investigación*. Universidad Naval, 2005.
- Casas, J; Repullo, J & Donado, J. *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Madrid, España: Aten Primaria, 2003.
- Castillo, R. (2012) *La gestión organizacional:Algunas dificultades*. *Revista Mad*.
- Concha V; Barriga, O & Henríquez G. (2011) *Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje pedagógico*. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*.

- Del Río, J. (2016). *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas*. Nariño: Universidad de Nariño.
- Díaz, S. (1991). *Calidad de Servicio*. Alteo.
- Diselo de un módulo integral de gestión organizacional*. Tesis, México: Instituto Politécnico Nacional, s.f.
- Duarte, j. (s/f) *Calidad de Servicio*. *Universitat Autònoma De Barcelona*.
- Duque, j. «Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.» *innovar*, 2005: 6.
- Dzul, M. *Aplicación básica de los métodos científicos*. Estado de Hidalgo, México: Universidad Autónoma del Estado De Hidalgo, 2013.
- Elera, R. “*Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de callao*.” Tesis, Lima, Perú: Universidad de Sanginacio De Loyola, 2010.
- Estrada, L. El desempeño docente. *Departamento de Filosofía*, 2010: 10.
- Flores, R. *Características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° Y 5° de secundaria de la institución educativa N° 7072 DE LA UGEL 01, Villa El Salvador-2013*. La molina - EL salvador: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle “Alma Máter del Magisterio Nacional”, 2015.
- Franco, R. (2007) *Metodología de la investigación*. .
- García, T. (2003) *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo.
- González, X; Díaz, P & Olaskoaga, J . (2015) *Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española*. España: Universidad Euskal Herriko del País Vasco Unibertsitatea.

- Guaraca, R. (2010) *Gestión, Liderazgo y Valores en la Escuela “Brasil”, de la Provincia del Azuay, Cantón Gualaceo, durante el Año Escolar 2010-2011*. Cuenca, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Hénard, F. (2010) Un repaso a la calidad de la enseñanza en la educación superior *scielo*..
- Hernández, R; Fernández, C & Baptista, P. (2010) *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores.
- López, P. (2004) Población muestra y muestreo. *Scielo*.
- Narváez, M; Gutiérrez, C & Senior, A. (2012). *Gestión organizacional una aproximación a su estudio desde el paradigma de complejidad*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura (UNIVERSIDAD DEL ZULIA).
- Narváez, M ;Gutierrez, C & Senior, A. (2011) *Gestion Organizacional*. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura.
- Onofre, L. (2014) *El clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Orozco C; Juan C; Olaya T; Alfredo; Duarte V & Vivian. (2009). *Calidad de la educación o educación de calidad? Una preocupación que va más allá del mercado*. Revista Iberoamericana de Educación.
- Ortega, J. (2016). *Calidad de Educación. Calidad de la educación en las universidades venezolanas*.
- Otero, M. (2009). *La Comunicación Interpersonal como Factor Clave de la Practica Gerencial*. GT gestion de La Comunicación.
- Perez, J. (2001). *La Calidad educativa*. Madrid: Junta de Castilla y Leon.
- Ramírez, D; Salazar, V & Soler, E. (2014). *Características de la gestión organizacional en funcionarios públicos de algunas instituciones educativas en Colombia*. Manizales: Universidad de Manizales.

- Ramírez, G & Campos, C. (2017). *Centros universitarios PYME en México. motores del desarrollo económico y social*. Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional.
- Reyes, O, & Rodríguez, P Reyes. (2012). *Percepción docente de la calidad de servicio educativo universistario*. California: Sotavento M.B.A.
- Rodriguez, D. (1998). *Gestión Organizacional*. Santiago de Chile : Palza y Valdes.
- Salazar,J; Guerrero, J; Machado, Y & Cañedo, R. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. ACIMED.
- Salguero, L. (2008). *Gestión docente y generación de espacios organizacionales en las universidades*. Revista de Educación Laurus.
- Santillán, M. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la unidad educativa “Antonio José de Sucre” del cantón Quevedo Provincia de Los Ríos del año 2016*. Quevedo: Universidad Técnica de Babahoyo.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. scielo.
- Sellen, A. (2018). *Calidad en Los Servicios Educativo*. Diaz de Santo.
- Senlle, A & Guitierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Senlle, A & Gutierrez, N. (2005). *Calidad de servicios Educativo*. Diaz de Santo.
- Tam, J; Vera, G & Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y etsrategias de investigación científica*. Revista de la escuela de posgrado.
- Tamayo S;Cortina, A & Garcia, R. (2014). *Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos*. El sevier Doyma.
- Torres, M. (2006). *Tamaño de una muestra para una investigación de mercado*. Universidad Rafael Landívar.

- Vargas, G & Guiselle M. (2016). *Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación*. Revista Educación (Universidad de Costa Rica).
- Vasquez, J. (2016). *Gestion Organizacional*. Facultad de la Ciencia Economica y Administrativa.
- Vergara, J & Quesada, V. (2011). *Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales*. REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa.

ANEXOS

Anexo 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La gestión organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018

AUTOR: Richard Jonathan Medina Miranda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	POBLACIÓN
<p>Problema General ¿En qué medida la gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿En qué medida se relaciona las condiciones y expectativas laborales con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018?</p> <p>¿En qué medida se relacionan la comunicación interpersonal y la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación de las condiciones y expectativas laborales y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.</p> <p>Establecer la relación de la comunicación interpersonal y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018.</p> <p>Establecer la relación de la toma de decisiones y la calidad de servicio docente en la unidad</p>	<p>Hipótesis general H₁: Existe relación entre la gestión organizacional y la calidad de servicio docente en la unidad educativa “Barreiro”- Ecuador-2018.</p> <p>H₀: No existe relación entre la gestión organizacional se relaciona con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018.</p> <p>Hipótesis específicas H₁: Existe relación entre las condiciones y expectativas laborales con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018.</p> <p>H₂: Existe relación entre la comunicación interpersonal y la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018</p>	<p>Método Cuantitativo</p> <p>Tipo de Estudio No experimental</p> <p>Diseño: Descriptivo Correlacional</p> <p>Esquema</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div> <p>Donde:</p>	<p>Población 50 docentes</p> <p>Muestra 50 docentes</p> <p>Muestreo No probabilístico censal o por conveniencia.</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>¿En qué medida se relacionan la toma de decisiones y la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018?</p>	<p>educativa “Barreiro”- Ecuador-2018</p>	<p>H3: Existe relación entre la toma de decisiones y la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa “Barreiro”-Ecuador-2018</p>	<p>O1: Gestión organizacional M: Muestra R: Relación O2: Calidad de servicio</p>	
--	---	---	--	--

Anexo 2: Formato de Instrumento

CUESTIONARIO GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Código:.....

Fecha de aplicación:

...../...../.....

Estimado estudiante:

A continuación se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar tu apreciación sobre la gestión organizacional en tu institución educativa. Te solicitamos por favor contestar con mucha sinceridad, recuerda que no hay preguntas buenas o malas. El resultado de este cuestionario permitirá lograr los objetivos de la investigación.

Siempre (S)

A veces (AV)

Nunca (N)

Ítems	Escala de valoración		
	S	AV	N
VARIABLE: GESTIÓN ORGANIZACIONAL			
DIMENSIÓN: CONDICIONES Y EXPECTATIVAS LABORALES			
Indicador: Capacitaciones			
1. ¿Tiene la institución un plan de formación y capacitación docente?			
2. ¿Te gustaría realizar capacitaciones presenciales, semipresenciales y virtuales?			
Indicador: Ascensos			
3. ¿Está de acuerdo con los ascensos que se le hacen al personal docente?			
4. ¿El director premia con reconocimiento público las actitudes relevantes del personal?			
Indicador: Reconocimiento económico			
5. ¿La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realiza?			
6. ¿Considera que otorgar estímulos a quien lo merece ayuda a mejorar el clima en las aulas de la institución?			
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL			
Indicador: Interrelación			
7. ¿Considera que tiene un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?			
8. ¿Mantiene buenas relaciones humanas con el director y docentes?			
Indicador: Participación activa			
9. Existe una buena participación activa entre docente – director en todo evento social.			
10. ¿El personal administrativo promueve una participación activa en las actividades que se desarrolle dentro de la institución?			

Indicador: Cohesión grupal			
11. ¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?			
12. ¿El director lidera al equipo por aceptación del grupo?			
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES	S	AV	N
Indicador: Intuitiva			
13. ¿El director toma decisiones intuitivamente en caso de emergencia en la institución?			
14. ¿Cree que Ud. que será adecuado tomar decisiones intuitivas?			
Indicador: Estratégico			
15. ¿El director toma decisiones estratégicas en la organización de actividades?			
16. ¿Las decisiones que toma el director en la institución educativa son estratégicas?			
Indicador: Ética			
17. ¿Si tienes que tomar una decisión ética, considera que otra persona lo puede hacer por Ud.?			
18. ¿El director utiliza la ética al momento de toma decisiones?			

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento cuestionario gestión organizacional

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO

- 1. TÍTULO** : **CUESTIONARIO GESTIÓN ORGANIZACIONAL**
- 2. AUTOR** : **Medina Miranda Richard Jonathan**
- 3. LUGAR** : **Babahoyo-Ecuador**
- 4. AÑO** : **2018**

5. LUGAR DONDE FUE PILOTEADO:

Parroquia Barreiro, Cantón Babahoyo-Ecuador

- 6. DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO:** El contenido del instrumento se ha elaborado para el personal docente de la Unidad Educativa “Barreiro”, se ha tenido en cuenta la variable: gestión organizacional con sus dimensiones: condición y expectativas laborales, comunicación interpersonal y toma de decisiones cada una de ellas con sus respectivos indicadores.

El instrumento de acumulo de información: cuestionario de gestión organizacional se estructura en un total de 18 items, divididos como a continuación se detalla, para la dimensión condición y expectativas laborales: item 1 hasta el 6, dimensión comunicación interpersonal : item 7 hasta el 12, dimensión toma de decisiones : desde el item 13 hasta el 18.

La escala planteada de valoración para las respuestas es: 1 = Nunca, 2= A veces, 3= Siempre.

- 7. SUJETOS** : Personal docente
- 8. MODO DE APLICACIÓN:** Administración personal.
- 9. DURACION** : aproximadamente 45 minutos
- 10. USOS** : Para investigación de variable dimensionada. Son potenciales usuarios los docentes y directivos que deseen indagar sobre la variable gestión organizacional.

11. MATERIALES : Cuestionario
Ficha de registro

12. PRUEBA DE CONFIABILIDAD: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	18

Anexo 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Gestión Organizacional

OBJETIVO: Conocer la escala valorativa de la Gestión Organizacional

DIRIGIDO A: Personal docente de la Unidad Educativa “Barreiro”, Ecuador.

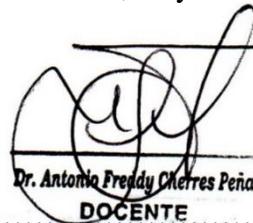
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cherres Peña Antonio Freddy

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
--------------	----------------	-------------

Tumbes, mayo del 2018.



Dr. Antonio Freddy Cherres Peña
DOCENTE

.....
Dr. CHERRES PEÑA ANTONIO FREDDY
EVALUADOR

Anexo 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA CUESTIONARIO GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	18

Anexo 6: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO GESTION ORGANIZACIONAL: R DE PEARSON

		GESTION ORGANIZACIONAL																				
		planes y expectativas						huicación interspers						Toma de decisiones								
ITEMS		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Σ	PEARSON	
MUESTRA	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	18	0,53	VALIDO
	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	2	2	1	1	15	0,53	VALIDO
	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	2	2	19	0,53	VALIDO
	4	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0	0	2	2	2	17	0,53	VALIDO
	5	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	17	0,53	VALIDO
	6	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	2	10	0,55	VALIDO
	7	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	21	0,50	VALIDO
	8	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	22	0,52	VALIDO
	9	1	2	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	0	2	1	2	2	2	21	0,51	VALIDO
	10	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	16	0,52	VALIDO
	11	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	13	0,52	VALIDO
	12	1	1	2	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	15	0,51	VALIDO
	13	2	2	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	22	0,50	VALIDO
	14	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	15	0,49	VALIDO
	15	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	0,48	VALIDO
	16	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	11	0,47	VALIDO
	17	2	2	0	0	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	30	0,45	VALIDO
	18	2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	2	17	0,42	VALIDO
	19	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	14	0,45	VALIDO
	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	0,43	VALIDO
	21	2	1	1	1	1	2	1	0	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	19	0,40	VALIDO
	22	1	1	0	3	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	1	2	1	28	0,41	VALIDO
	23	2	1	0	0	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	24	0,52	VALIDO
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	2	18	0,49	VALIDO
	25	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	18	0,50	VALIDO
	26	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	2	2	18	0,50	VALIDO
	27	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	31	0,50	VALIDO
	28	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	17	0,48	VALIDO
	29	1	1	0	0	2	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	14	0,51	VALIDO
	30	2	1	0	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	26	0,48	VALIDO
	31	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	14	0,44	VALIDO
	32	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	15	0,40	VALIDO
	33	2	2	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	2	1	1	0	1	1	21	0,36	VALIDO
	34	1	1	0	0	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	21	0,34	VALIDO
	35	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	2	16	0,40	VALIDO
	36	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	15	0,37	VALIDO
	37	2	2	0	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	0,32	VALIDO
	38	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	13	0,30	VALIDO
	39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	23	0,51	VALIDO
	40	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	24	0,70	VALIDO
	41	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	17	0,68	VALIDO
	42	2	2	0	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	1	1	2	2	2	21	0,79	VALIDO
	43	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	16	0,75	VALIDO
	44	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	2	2	2	2	2	17	0,73	VALIDO
	45	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	14	0,73	VALIDO
	46	2	2	0	0	2	2	1	1	1	1	0	1	0	2	2	1	2	1	21	0,64	VALIDO
	47	2	2	0	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	22	0,59	VALIDO
	48	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	19	0,33	VALIDO
	49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	2	2	20	1,00	VALIDO
	50	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	2	2	1	2	1	15	1,00	VALIDO

Alfa de Cronbach	N de elementos
,550	125

Anexo 7: FORMATO DE INSTRUMENTO

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Código:.....

Fecha de aplicación:

...../...../.....

Estimado estudiante:

A continuación se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar tu apreciación sobre la calidad de servicio en tu institución educativa. Te solicitamos por favor contestar con mucha sinceridad, recuerda que no hay preguntas buenas o malas. El resultado de este cuestionario permitirá lograr los objetivos de la investigación.

Siempre (S)

A veces (AV)

Nunca (N)

Ítems	Escala de valoración		
	S	AV	N
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO			
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN EDUCATIVA			
Indicador: Cumplimiento de las expectativas			
1. ¿Siente que está realizando algo valioso en su laboral como docente?			
2. ¿Siente que el trabajo cumple todas sus expectativas laborales?			
Indicador: Motivación del educando			
3. ¿Los maestros fomentan la curiosidad y el interés de aprender en los estudiantes?			
4. ¿En el transcurso de las clases los docentes prefieren avanzar las asignaturas que suscitar la participación de los estudiantes en el aprendizaje?			
Indicador: Necesidades de servicio cubiertas			
5. ¿Los estudiantes se sienten contentos con la educación impartida en la institución educativa?			
6. ¿Los representantes de los estudiantes se sienten satisfechos con el servicio que brinda la institución?			
DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DOCENTE			
Indicador: Recompensa.			
7. ¿El director recompensa con diplomas a los maestros que realizan bien su labor docente?			
8. ¿Los directivos reconocen aciertos y errores en el desempeño pedagógico de sus docentes.?			

Indicador: Responsabilidad.			
9. ¿Asumes con responsabilidad la labor docente?			
10. ¿Los directivos son responsables al momento de delegar cargos y coordinaciones a personas proactivas en la institución.?			
Indicador: Competencia.			
11. ¿Los directivos realizan jornadas de capacitación para mejorar la competencia laboral de sus docentes.?			
12. ¿Crees que eres competente en tu desempeño docente?			
DIMENSIÓN: CALIDAD DE ENSEÑANZA	S	AV	N
Indicador: Técnicas			
13. ¿El docente utiliza técnicas motivadoras durante el proceso de enseñanza de aprendizaje?			
14. ¿Cree Ud. que las técnicas que utiliza para llegar al educando son adecuadas?			
Indicador: Estrategia			
15. ¿Usas estrategias adecuada para recuperar saber previos para un aprendizaje?			
16. ¿Manejas las TICS como estrategias para lograr un aprendizaje significativo?			
Indicador: Materiales			
17. ¿Utilizas recursos adecuado para fomentar un aprendizaje duradero en el estudiante?			
18. ¿Utilizas recursos del entorno natural para promover el interés en el aprendizaje de los estudiantes?			

Anexo 8: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO

1. TÍTULO : CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

2. AUTOR : Medina Miranda Richard Jonathan

3. LUGAR : Babahoyo-Ecuador

4. AÑO : 2018

5. LUGAR DONDE FUE PILOTEADO:

Parroquia, “Barreiro”, Cantón Babahoyo-Ecuador

6. DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO: El contenido del instrumento se ha elaborado para el personal docente de la unidad educativa “Barreiro”, se ha tenido en cuenta la variable: calidad de servicio con sus dimensiones: satisfacción educativa, desempeño docente y proceso educativo, cada una de ellas con sus respectivos indicadores.

El instrumento de acumulo de información: cuestionario de calidad de servicio se estructura en un total de 18 items, divididos como a continuación se detalla, para la dimensión satisfacción laboral: item 1 hasta el 6, dimensión desempeño docente: item 7 hasta el 12, dimensión proceso educativo: desde el item 13 hasta el 18.

La escala planteada de valoración para las respuestas es: 1 = Nunca, 2= A veces, 3= Siempre.

7. SUJETOS : Personal docente

8. MODO DE APLICACIÓN: Administración personal.

9. DURACION : aproximadamente 45 minutos

10. USOS : Para investigación de variable dimensionada. Son potenciales usuarios los docentes y directivos que deseen indagar sobre la variable calidad de servicio.

11. **MATERIALES** : Cuestionario
Ficha de registro

12. **PRUEBA DE CONFIABILIDAD:** Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	
,725	25

Anexo 9: MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO: Conocer la escala valorativa de la Calidad de Servicio

DIRIGIDO A: Personal docente de la Unidad educativa “Barreiro”, Ecuador.

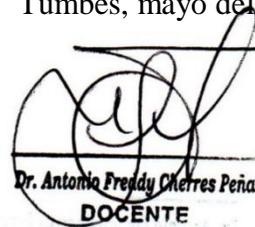
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Cherres Peña Antonio Freddy

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

BUENO	REGULAR	MALO
--------------	----------------	-------------

Tumbes, mayo del 2018.



Dr. Antonio Freddy Cherres Peña
DOCENTE

.....
Dr. CHERRES PEÑA ANTONIO FREDDY
EVALUADOR

Anexo 10: PRUEBA DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH PARA CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

	N de elementos
Alfa de Cronbach	
	,725
	25

Anexo 11: BASE DE DATOS PRUEBA PILOTO CALIDAD DE SERVICIO: R DE PEARSON

		SERVICIO DE CALIDAD																		Σ	PEARSON	
		Satisfacción educati						Desempeño docente						Calidad de enseñanz								
ITEMS	MUESTRA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18			
		1		1	0	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	22
2		1	1	2	1	1	0	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	2	0	19	0,22	VALIDO
3		1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	16	0,22	VALIDO
4		0	2	2	2	1	1	1	0	1	1	0	0	2	0	0	1	1	0	15	0,22	VALIDO
5		1	2	1	2	1	0	2	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	20	1,00	VALIDO
6		2	1	1	2	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10	1,00	VALIDO
7		1	1	2	2	1	0	2	1	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	20	0,29	VALIDO
8		2	1	0	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	0,29	VALIDO
9		1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	0	0	2	1	1	2	1	1	22	0,31	VALIDO
10		1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	17	0,31	VALIDO
11		1	1	2	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	15	0,31	VALIDO
12		1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	1	13	0,32	VALIDO
13		1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	15	0,33	VALIDO
14		1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	0,33	VALIDO
15		1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	23	0,34	VALIDO
16		1	1	1	1	2	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	11	0,34	VALIDO
17		1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	2	2	32	0,36	VALIDO
18		2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	19	0,39	VALIDO
19		1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	0	1	0	0	0	16	0,45	VALIDO
20		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36	0,46	VALIDO
21		2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	30	0,38	VALIDO
22		1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	31	0,29	VALIDO
23		1	2	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	21	0,32	VALIDO
24		0	2	2	2	1	0	2	1	1	2	0	0	2	0	0	2	2	1	20	0,32	VALIDO
25		0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	19	0,30	VALIDO
26		1	0	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	21	0,27	VALIDO
27		1	1	2	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	3	25	0,27	VALIDO
28		1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	1	15	0,27	VALIDO
29		0	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0	0	21	0,30	VALIDO
30		1	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	2	20	0,30	VALIDO
31		2	1	1	2	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	0,30	VALIDO
32		1	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	1	0	21	0,39	VALIDO
33		2	1	0	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	0	24	0,39	VALIDO
34		1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	0	25	0,38	VALIDO
35		1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	24	0,38	VALIDO
36		1	1	2	3	1	0	2	1	0	2	0	0	2	1	1	1	2	2	22	0,38	VALIDO
37		2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	0	1	1	2	2	2	2	1	28	0,38	VALIDO
38		1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	23	1,00	VALIDO
39		1	2	2	1	0	1	2	1	0	2	0	0	2	0	0	2	2	1	19	1,00	VALIDO
40		0	2	2	2	1	0	2	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	21	0,21	VALIDO
41		0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	25	0,20	NO VALIDO
42		1	0	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	26	0,47	VALIDO
43		1	1	2	1	1	0	1	0	1	3	0	0	2	0	0	2	2	1	18	0,53	VALIDO
44		1	0	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	25	0,56	VALIDO
45		1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	0,63	VALIDO
46		0	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	16	0,65	VALIDO
47		1	2	1	2	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	26	1,00	VALIDO
48		2	1	1	2	1	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	23	0,87	VALIDO
49		1	1	2	2	1	0	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	1	0	21	1,00	VALIDO
50		1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	0	19	1,00	VALIDO

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	18

Anexo 12: BASE DE DATOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

GESTION ORGANIZACIONAL																													
Condiciones y expectativas laborales						D1	%	Nivel	Comuicación interpersonal						D2	%	Nivel	Toma de decisiones						D3	%	Nivel	V1	%	Nivel
1	2	3	4	5	6				7	8	9	10	11	12				13	14	15	16	17	18						
2	2	2	1	2	2	11	61	REGULAR	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	2	3	2	13	72	REGULAR	36	67	REGULAR
2	2	1	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	2	1	2	2	1	2	10	56	DEFICIENTE	2	1	3	3	2	2	13	72	REGULAR	33	61	REGULAR
1	2	1	1	1	2	8	44	DEFICIENTE	2	1	1	1	1	1	7	39	DEFICIENTE	1	1	2	1	1	1	7	39	DEFICIENTE	22	41	DEFICIENTE
2	2	2	1	2	2	11	61	REGULAR	2	2	3	2	1	2	12	67	REGULAR	1	1	1	3	3	3	12	67	REGULAR	35	65	REGULAR
3	2	2	2	1	2	12	67	REGULAR	2	1	2	2	1	2	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	3	3	2	14	78	REGULAR	36	67	REGULAR
1	1	3	2	1	1	9	50	DEFICIENTE	1	1	1	2	1	1	7	39	DEFICIENTE	1	1	2	1	2	1	8	44	DEFICIENTE	24	44	DEFICIENTE
2	2	2	3	2	1	12	67	REGULAR	2	2	2	2	1	2	11	61	REGULAR	2	2	3	2	2	2	13	72	REGULAR	36	67	REGULAR
3	3	1	2	2	2	13	72	REGULAR	2	2	2	2	1	2	11	61	REGULAR	2	2	3	3	3	3	16	89	EFICIENTE	40	74	REGULAR
2	3	1	1	2	2	11	61	REGULAR	3	2	2	2	2	2	13	72	REGULAR	1	2	1	2	2	2	10	56	DEFICIENTE	34	63	REGULAR
2	2	1	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	1	2	3	2	2	12	67	REGULAR	34	63	REGULAR
2	1	2	1	2	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	1	2	1	10	56	DEFICIENTE	3	2	2	1	2	2	12	67	REGULAR	31	57	REGULAR
2	2	3	1	2	1	11	61	REGULAR	2	2	2	1	2	1	10	56	DEFICIENTE	3	2	2	1	2	2	12	67	REGULAR	33	61	REGULAR
3	3	1	1	2	2	12	67	REGULAR	3	2	2	2	2	2	13	72	REGULAR	2	2	2	3	1	3	13	72	REGULAR	38	70	REGULAR
2	2	1	2	2	2	11	61	REGULAR	2	1	2	2	1	1	9	50	DEFICIENTE	3	3	2	3	3	2	16	89	EFICIENTE	36	67	REGULAR
2	2	1	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	34	63	REGULAR
2	2	2	2	1	1	10	56	DEFICIENTE	2	1	1	2	1	2	9	50	DEFICIENTE	1	1	2	2	2	2	10	56	DEFICIENTE	29	54	DEFICIENTE
3	3	1	1	3	3	14	78	REGULAR	3	2	3	3	3	3	17	94	EFICIENTE	3	3	3	3	3	2	17	94	EFICIENTE	48	89	EFICIENTE
3	3	1	1	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	1	1	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	3	2	3	14	78	REGULAR	35	65	REGULAR
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	1	2	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	1	2	2	2	2	2	11	61	REGULAR	33	61	REGULAR
3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	54	100	EFICIENTE
3	2	2	2	2	3	14	78	REGULAR	2	2	3	3	1	2	13	72	REGULAR	1	2	3	3	3	2	14	78	REGULAR	41	76	REGULAR
2	2	1	3	3	3	14	78	REGULAR	3	3	3	3	2	3	17	94	EFICIENTE	1	3	3	2	3	2	14	78	REGULAR	45	83	EFICIENTE
3	2	1	1	2	2	11	61	REGULAR	3	3	3	3	2	2	16	89	EFICIENTE	2	3	2	3	3	2	15	83	EFICIENTE	42	78	REGULAR
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	2	2	1	11	61	REGULAR	2	2	2	1	3	3	13	72	REGULAR	36	67	REGULAR
2	1	2	1	2	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	2	1	2	11	61	REGULAR	2	2	1	1	3	3	12	67	REGULAR	32	59	REGULAR
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	1	1	2	1	2	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	3	3	3	15	83	EFICIENTE	36	67	REGULAR
3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	3	2	3	3	3	3	17	94	EFICIENTE	2	2	2	3	3	2	14	78	REGULAR	49	91	EFICIENTE
3	2	2	2	2	3	14	78	REGULAR	2	2	2	1	1	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	35	65	REGULAR
2	2	1	2	3	3	13	72	REGULAR	2	2	2	1	2	1	10	56	DEFICIENTE	1	1	2	2	2	2	10	56	DEFICIENTE	33	61	REGULAR
3	2	1	3	2	2	13	72	REGULAR	3	2	2	2	2	2	13	72	REGULAR	3	3	3	3	3	2	17	94	EFICIENTE	43	80	EFICIENTE
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	1	2	2	2	1	1	9	50	DEFICIENTE	1	2	2	2	2	2	11	61	REGULAR	32	59	REGULAR
2	1	2	1	2	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	1	2	3	2	2	12	67	REGULAR	33	61	REGULAR
3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	2	1	1	2	1	2	9	50	DEFICIENTE	3	2	2	1	2	2	12	67	REGULAR	39	72	REGULAR
3	3	3	3	2	3	17	94	EFICIENTE	3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	3	2	3	3	2	3	16	89	EFICIENTE	51	94	EFICIENTE
2	2	1	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	1	1	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	1	1	1	9	50	DEFICIENTE	28	52	DEFICIENTE
1	1	2	1	1	1	7	39	DEFICIENTE	1	1	1	1	1	1	6	33	DEFICIENTE	1	1	2	1	1	1	7	39	DEFICIENTE	20	37	DEFICIENTE
3	3	3	3	3	3	18	100	EFICIENTE	2	3	3	3	3	2	16	89	EFICIENTE	2	3	3	3	2	3	16	89	EFICIENTE	50	93	EFICIENTE
3	3	1	1	2	2	12	67	REGULAR	2	1	1	2	1	2	9	50	DEFICIENTE	1	1	2	2	2	2	10	56	DEFICIENTE	31	57	REGULAR
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	3	3	3	3	3	2	17	94	EFICIENTE	41	76	REGULAR
3	3	3	3	3	2	17	94	EFICIENTE	2	1	2	2	1	2	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	3	2	3	14	78	REGULAR	41	76	REGULAR
3	2	2	2	2	3	14	78	REGULAR	2	1	2	2	1	2	10	56	DEFICIENTE	1	2	1	1	2	2	9	50	DEFICIENTE	33	61	REGULAR
3	3	1	1	2	2	12	67	REGULAR	2	2	3	2	1	2	12	67	REGULAR	2	2	2	3	3	3	15	83	EFICIENTE	39	72	REGULAR
2	2	3	3	2	2	14	78	REGULAR	2	3	2	2	1	2	12	67	REGULAR	2	2	2	3	3	2	14	78	REGULAR	40	74	REGULAR
2	2	1	1	2	2	10	56	DEFICIENTE	1	1	1	2	1	1	7	39	DEFICIENTE	1	3	1	1	1	1	8	44	DEFICIENTE	25	46	DEFICIENTE
2	2	2	2	1	1	10	56	DEFICIENTE	2	2	2	2	1	2	11	61	REGULAR	1	2	2	2	2	2	11	61	REGULAR	32	59	REGULAR
3	3	1	1	3	3	14	78	REGULAR	2	2	2	2	1	2	11	61	REGULAR	1	3	3	2	3	2	14	78	REGULAR	39	72	REGULAR
3	3	1	1	2	2	12	67	REGULAR	3	2	1	2	2	2	12	67	REGULAR	2	3	2	3	3	2	15	83	EFICIENTE	39	72	REGULAR
3	2	2	1	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	3	2	3	2	2	14	78	REGULAR	38	70	REGULAR
2	2	2	2	2	2	12	67	REGULAR	2	2	2	1	2	1	10	56	DEFICIENTE	2	2	1	2	2	1	10	56	DEFICIENTE	32	59	REGULAR
2	1	2	1	2	1	9	50	DEFICIENTE	2	2	2	1	2	1	10	56	DEFICIENTE	2	1	1	2	1	2	9	50	DEFICIENTE	28	52	DEFICIENTE

Anexo 13: BASE DE DATOS DE CALIDAD DE SERVICIO

CALIDAD DE SERVICIO																													
Satisfacción educativa						D4	%	Nivel	Desempeño docente						D5	%	Nivel	Calidad de enseñanza						D6	%	Nivel	V2	%	Nivel
1	2	3	4	5	6				7	8	9	10	11	12				13	14	15	16	17	18						
2	1	3	3	2	2	13	72	MEDIA	1	1	1	2	1	1	7	39	BAJA	2	1	1	1	1	2	8	44	BAJA	28	52	BAJA
2	2	3	2	2	1	12	67	MEDIA	2	1	1	1	1	0	6	33	BAJA	2	1	1	1	2	0	7	39	BAJA	25	46	BAJA
2	1	2	3	2	3	13	72	MEDIA	1	1	1	1	1	1	6	33	BAJA	1	1	0	1	0	1	4	22	BAJA	23	43	BAJA
1	3	2	3	2	2	13	72	MEDIA	2	1	2	2	1	1	9	50	BAJA	3	1	1	2	2	1	10	56	BAJA	32	59	MEDIA
2	3	2	3	2	1	13	72	MEDIA	3	2	2	2	1	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	38	70	MEDIA
3	2	2	3	2	1	13	72	MEDIA	3	1	1	1	1	1	8	44	BAJA	2	1	1	1	1	1	7	39	BAJA	28	52	BAJA
2	2	3	3	2	1	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	3	2	2	2	1	3	13	72	MEDIA	38	70	MEDIA
3	2	1	3	3	2	14	78	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	39	72	MEDIA
2	3	3	3	2	2	15	83	ALTA	3	2	2	2	1	1	11	61	MEDIA	3	2	2	3	2	2	14	78	MEDIA	40	74	MEDIA
2	1	2	2	2	2	11	61	MEDIA	2	2	2	2	2	1	11	61	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	35	65	MEDIA
2	2	3	1	2	1	11	61	MEDIA	2	2	2	1	2	1	10	56	BAJA	3	2	2	1	2	2	12	67	MEDIA	33	61	MEDIA
2	1	2	1	2	1	9	50	BAJA	2	2	2	1	2	1	10	56	BAJA	3	2	2	1	2	2	12	67	MEDIA	31	57	MEDIA
2	2	1	2	2	1	10	56	BAJA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	34	63	MEDIA
2	2	3	2	2	1	12	67	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	37	69	MEDIA
2	2	3	3	2	2	14	78	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	2	2	3	2	2	14	78	MEDIA	41	76	MEDIA
2	2	2	2	3	2	13	72	MEDIA	2	1	2	1	1	1	8	44	BAJA	1	1	1	2	2	1	8	44	BAJA	29	54	BAJA
2	2	3	3	3	3	16	89	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	1	3	3	3	3	3	16	89	ALTA	50	93	ALTA
3	2	1	3	2	2	13	72	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	37	69	MEDIA
2	1	2	3	2	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	1	2	1	1	1	9	50	BAJA	34	63	MEDIA
3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	54	100	ALTA
3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	3	2	2	2	3	3	15	83	ALTA	48	89	ALTA
2	2	3	3	2	3	15	83	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	3	3	3	3	2	16	89	ALTA	49	91	ALTA
2	3	3	2	1	2	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	39	72	MEDIA
1	3	3	3	2	1	13	72	MEDIA	3	2	2	3	1	1	12	67	MEDIA	3	1	1	3	3	2	13	72	MEDIA	38	70	MEDIA
1	2	2	2	2	2	11	61	MEDIA	3	2	3	2	1	2	13	72	MEDIA	2	2	2	3	2	2	13	72	MEDIA	37	69	MEDIA
2	1	3	3	2	2	13	72	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	2	2	1	2	1	2	10	56	BAJA	39	72	MEDIA
2	2	3	2	2	1	12	67	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	1	1	2	2	3	12	67	MEDIA	42	78	MEDIA
2	1	2	3	2	2	12	67	MEDIA	2	1	2	1	1	1	8	44	BAJA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	33	61	MEDIA
2	3	3	3	2	2	15	83	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	1	1	1	1	1	7	39	BAJA	40	74	MEDIA
2	3	2	3	2	1	13	72	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	1	3	13	72	MEDIA	38	70	MEDIA
3	2	2	3	2	1	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	38	70	MEDIA
2	2	3	3	2	1	13	72	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	1	1	1	2	2	1	8	44	BAJA	39	72	MEDIA
3	2	1	3	3	2	14	78	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	42	78	MEDIA
2	3	3	3	2	2	15	83	ALTA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	1	2	1	2	1	10	56	BAJA	43	80	ALTA
2	1	2	2	2	2	11	61	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	42	78	MEDIA
1	2	1	1	1	1	7	39	BAJA	1	1	1	1	1	1	6	33	BAJA	1	2	1	1	1	1	7	39	BAJA	20	37	BAJA
3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	3	2	3	2	1	2	13	72	MEDIA	2	3	3	3	2	2	15	83	ALTA	45	83	ALTA
2	2	3	3	2	3	15	83	ALTA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	2	2	2	3	2	14	78	MEDIA	42	78	MEDIA
2	3	3	2	1	2	13	72	MEDIA	3	2	1	3	1	1	11	61	MEDIA	3	1	1	3	3	2	13	72	MEDIA	37	69	MEDIA
1	3	3	3	2	1	13	72	MEDIA	3	2	3	2	1	2	13	72	MEDIA	2	2	2	3	2	2	13	72	MEDIA	39	72	MEDIA
1	2	2	2	2	2	11	61	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	3	3	3	3	3	2	17	94	ALTA	44	81	ALTA
2	1	3	3	2	2	13	72	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	2	2	2	2	14	78	MEDIA	45	83	ALTA
2	2	3	2	2	1	12	67	MEDIA	2	1	2	3	0	1	9	50	BAJA	3	2	1	2	3	2	13	72	MEDIA	34	63	MEDIA
1	1	1	1	2	1	7	39	BAJA	1	1	1	1	2	2	8	44	BAJA	1	1	2	1	1	2	8	44	BAJA	23	43	BAJA
2	1	2	3	2	2	12	67	MEDIA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	3	3	2	2	2	2	14	78	MEDIA	38	70	MEDIA
1	3	3	3	2	2	14	78	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	39	72	MEDIA
2	3	2	3	2	1	13	72	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	3	3	3	3	2	3	17	94	ALTA	48	89	ALTA
2	2	2	3	2	1	12	67	MEDIA	3	3	3	3	2	2	16	89	ALTA	2	2	2	2	2	2	12	67	MEDIA	40	74	MEDIA
2	2	3	3	2	2	14	78	MEDIA	3	3	3	3	3	3	18	100	ALTA	2	2	2	2	2	1	11	61	MEDIA	43	80	ALTA
2	1	2	3	2	2	12	67	MEDIA	3	2	2	2	2	2	13	72	MEDIA	3	2	2	2	2	1	12	67	MEDIA	37	69	MEDIA

Anexo 14: CONSTANCIAS

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

SEÑOR RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "BARREIRO".

Msc. Jorge Segundo Villegas Lara, reciba usted un cálido y afectuoso saludo, y al mismo tiempo permítame exponerle lo siguiente:

Yo, Richard Jonathan Medina Miranda, estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** de la Universidad César Vallejo de Tumbes, con cedula de identidad N° 1206340281, actualmente me encuentro en el diseño de mi proyecto de investigación titulado: **La gestión organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa "Barreiro"-Ecuador-2018.**, el cual es requisito indispensable para la aprobación de mi Tesis de Maestría.

Por tal motivo, mi persona ha seleccionado la comunidad educativa que representa su persona, para lo cual solicito a usted se digne autorizarme aplicar los instrumentos (cuestionarios) validados de su **Prueba Piloto** para la elaboración de la investigación antes mencionada.

La fecha y hora sugerida para realizar esta actividad están programadas para el día 31 de mayo, desde las 8:30 am.

Por tanto, agradeceré a usted acceda a mi solicitud. Teniendo en cuenta que dicha actividad será beneficiosa tanto para los administrativos y docentes, como para la investigadora de este trabajo de investigación.

Babahoyo, 29 de mayo del 2018.



Lic. Richard Jonathan Medina Miranda

Autor de la Investigación



UNIDAD EDUCATIVA "BARREIRO"

BARREIRO-BABAHOYO- LOS RIOS

MATUTINO-VESPERTINO



AUTORIZACIÓN

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA "BARREIRO" DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, CANTÓN BABAHOYO, DISTRITO 12H001.

AUTORIZA

Al Licenciado **RICHARD JONATHAN MEDINA MIRANDA**, para que aplique los instrumentos (cuestionarios) validados de su **Prueba Piloto** para la elaboración del trabajo de investigación titulado: **La gestión organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa "Barreiro"-Ecuador-2018**

Se expide la presente autorización a fin de que se le otorguen las facilidades correspondientes.

Babahoyo, 29 de mayo del 2018.

Msc. Jorge Segundo Villegas Lara
Rector





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"Cesar Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

MEDINA MIRANDA RICHARD JONATHAN
D.N.I. : 1206340281
Domicilio : Av. Universitaria
Teléfono : Fijo: Ninguno Móvil: 0979937399
Email : richardjmedina87@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad: Presencial
 Tesis de Pregrado
Facultad:
Escuela:
Carrera:
Título:
 Tesis de Postgrado
 Maestría Doctorado
Grado Maestra en Gestión Pública
Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Medina Miranda Richard Jonathan
Título de la tesis:
La gestión organizacional y su relación con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa "Barreiro". Ecuador, 2018.
Año de publicación: 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través del presente documento.
Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma

Fecha: 10 de Abril del 2019



Medina Miranda Richard Jonathan

MEDINA MIRANDA RICHARD JONATHAN

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

22%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

19%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to International Baccalaureate
Ministry of Education of Ecuador

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.une.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

5

biblioteca.utec.edu.sv

Fuente de Internet

<1%

6

Submitted to University of St Mark and St John

Trabajo del estudiante

<1%

7

addi.ehu.es

Fuente de Internet

<1%

8

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1%



Yo, Dr. Antonio freddy Cherres Peña, docente de la Escuela de Posgrado en la mención de Administración de la educación: de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

" La gestión organizacional y su relación con la calidad de servicio de docentes de la unidad educativa "Barreiro". Ecuador, 2018. Del estudiante post grado del programa de Maestría en Administración de la Educación: **MEDINA MIRANDA RICHARD JONATHAN**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 28 septiembre del 2019



Firma



Dr. Cherres Peña Antonio Freddy

DNI: 00255374

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MEDINA MIRANDA RICHARD JONATHAN

INFORME TITULADO:

**“LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DOCENTES DE LA
UNIDAD EDUCATIVA “BARREIRO”, ECUADOR, 2018.**

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACION EN LA EDUCACION

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE ABRIL DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



MG. KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG