



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La  
Libertad, Ecuador - 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de la Educación

**AUTORES:**

Ing. Macías De La A, Sandy Tatiana (0000-0001-7305-6441)

Lcdo. Orrala Rodríguez, Miguel de las Mercedes (0000-0002-2783-5046)

**ASESOR:**

MSc. Karl Friederick Torres Mirez (0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión y Calidad Educativa

PIURA-PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

Primero a Dios por concedernos culminar con éxitos este proyecto, que servirá para el bienestar de la comunidad educativa del colegio La libertad.

Y segundo, a nuestros queridos padres y demás familiares por su infinita confianza y apoyo incondicional durante todo el proceso del desarrollo de esta investigación.

Ing. Macías De La A, Sandy Tatiana

Lcdo. Orrala Rodríguez, Miguel de las Mercedes

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, porque con el todo y sin él nada.

A todos los docentes que nos impartieron clases durante el proceso educativo de la maestría, y de manera especial a la Dra. Milagros Guevara Sarate y al Mg. Karl Fridereck Torres Mirez, personas que de una u otro manera supieron guiarnos para culminar y alcanzar la meta propuesta desde un principio.

A las demás personas que han contribuido en el desarrollo de este proyecto.

Ing. Macías De La A, Sandy Tatiana

Lcdo. Orrala Rodríguez, Miguel de las Mercedes

## PÁGINA DEL JURADO



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 16:00PM del día 17 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR - 2017., presentada/o por el /la bachiller MACIAS DE LA A, SANDY TATIANA ORRALA RODRIGUEZ, MIGUEL DE LAS MERCEDES

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
Aprobar 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, 17 de febrero de 2019



  
\_\_\_\_\_  
MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA  
PRESIDENTE



  
\_\_\_\_\_  
MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
VOCAL

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Macías de la A Sandy Tatiana con cédula de identidad # 0927087866

Yo, Orrala Rodríguez Miguel de las Mercedes con cédula de identidad # 0925914772

De la Escuela de Posgrado mención Administración Educativa, autores de la tesis titulada:

La Gestión Institucional y la Calidad del Servicio Educativo de la Unidad Educativa La Libertad, 2017

#### DECLARAMOS QUE

El proyecto anteriormente mencionado es de nuestra autoría, porque no se ha copiado y se ha utilizado las normas apa para respetar la propiedad intelectual de cada una de las obras que son partícipes de este proyecto de investigación.

Tenemos pleno conocimiento de que en caso de tener plagio en nuestro proyecto seremos sancionados, así como lo estipula la ley Universitaria y la ley de propiedad intelectual.

Piura, febrero del 2019



ING. SANDY MACIAS

DNI N° 0927087866



LCDO. MIGUEL ORRALA

DNI N° 0925914772

## Índice de contenido

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de contenido</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Realidad problemática .....	1
1.2 Trabajos previos .....	4
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4 Formulación del problema.....	19
1.5 Justificación del estudio .....	20
<b>II MÉTODO</b> .....	<b>23</b>
2.1 Diseño de Investigación .....	23
2.2 Variables, Operacionalización .....	24
2.3 Población y muestra .....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.....	26
<b>III RESULTADOS</b> .....	<b>29</b>
<b>IV DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>61</b>
<b>V CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
<b>VI RECOMENDACIONES</b> .....	<b>64</b>
<b>VII REFERENCIAS</b> .....	<b>66</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXO 1: Instrumento Validado</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXO 2: Constancia de validación de Instrumentos</b> .....	<b>71</b>

<b>ANEXO 3: Matriz de Consistencia .....</b>	<b>80</b>
<b>ANEXO 4: Constancia de confiabilidad del instrumento de investigación.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXO 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 6: Constancia emitida por la institución que acredite la aplicación del instrumento de investigación. ....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXO 7: Hoja de Vida Validador del Instrumento de Investigación.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO 8: Hoja de Vida Validador del Instrumento de Investigación.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXO 9: Acta de turniting .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO 10: Acta de aprobación de originalidad de tesis .....</b>	<b>90</b>
<b>ANEXO 11: Acta de sustentación de tesis.....</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO 12: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional .....</b>	<b>92</b>
<b>ANEXO 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.....</b>	<b>94</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables .....	24
Tabla 2 Población .....	25
Tabla 3 Muestra .....	26
Tabla 4 Ficha técnica del instrumento de investigación .....	26
Tabla 5 Resumen del procesamiento de los casos .....	29
Tabla 6 Estadísticos de fiabilidad .....	29
Tabla 7 Frecuencia Sexo.....	30
Tabla 8 El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en esta institución educativa.....	31
Tabla 9 La administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo.....	32
Tabla 10 Las decisiones que la administración toma siempre benefician el crecimiento institucional. ....	33
Tabla 11 La administración resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la institución educativa.....	34
Tabla 12 Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.....	35
Tabla 13 Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.....	36
Tabla 14 Examino los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.....	37
Tabla 15 Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.....	38
Tabla 16 Los resultados del proceso educativo, constantemente son monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas. ....	39
Tabla 17 Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional. ....	40
Tabla 18 Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados. ...	41
Tabla 19 Existen laboratorios de computación y física completamente equipados. ....	42
Tabla 20 Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado. ....	43
Tabla 21 Existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa.	44



Tabla 22 Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa. .....	45
Tabla 23 Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas. ....	46
Tabla 24 La Institución educativa cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.....	47
Tabla 25 Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador. .	48
Tabla 26 La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.....	49
Tabla 27 Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.....	50
Tabla 28 El desempeño docente satisface las expectativas de la comunidad.....	51
Tabla 29 El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.....	52
Tabla 30 El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.....	53
Tabla 31 Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases. ....	54
Tabla 32 comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto.....	55
Tabla 33 El colegio es una entidad significativa para la ciudad.....	56
Tabla 34 Cada año que pasa las mejoras en la infraestructura son más evidentes. ....	57
Tabla 35 Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa. .....	58
Tabla 36 Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos.....	59
Tabla 37 Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa.....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia sexo.....	30
Figura 2 El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en esta institución educativa.....	31
Figura 3 La administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo.....	32
Figura 4 Las decisiones que la administración toma siempre benefician el crecimiento institucional. ....	33
Figura 5 La administración resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la institución educativa.....	34
Figura 6 Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.....	35
Figura 7 Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.....	36
Figura 8 Examino los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.....	37
Figura 9 Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.....	38
Figura 10 Los resultados del proceso educativo, constantemente son monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas .....	39
Figura 11 Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional. ....	40
Figura 12 Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados... ..	41
Figura 13 Existen laboratorios de computación y física completamente equipados. ....	42
Figura 14 Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado. ....	43
Figura 15 Existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa. ....	44
Figura 16 Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa. ....	45
Figura 17 Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas. ...	46
Figura 18 La Institución educativa cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.....	47

Figura 19 Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	48
Figura 20 La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad. ....	49
Figura 21 Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida. ....	50
Figura 22 El desempeño docente satisface las expectativas de la comunidad. ....	51
Figura 23 El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad. ....	52
Figura 24 El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores. ....	53
Figura 25 Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases. ....	54
Figura 26 Comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto. ....	55
Figura 27 El colegio es una entidad significativa para la ciudad. ....	56
Figura 28 Cada año que pasa las mejoras en la infraestructura son más evidentes. ....	57
Figura 29 Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa. ....	58
Figura 30 Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos. ....	59
Figura 31 Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa. ....	60

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en describir la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, por lo tanto se examina la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, donde se identificó que existe falencias en la estructura administrativa, estructura pedagógica y estructura física de la gestión institucional de esta unidad educativa, por tal motivo el desarrollo de la presente investigación se fundamenta en el hecho de estudiar las dos variables en donde se necesitó recopilar información de tipo nivel primario y secundario para entender de la mejor manera la problemática existente, el tipo de estudio que se consideró en el trabajo fue descriptivo con diseño no experimental, para efectuar dicho estudio se pidió la colaboración de la planta docente que tuvo como objetivo determinar la gestión institucional para establecer la calidad del servicio educativo por medio de una encuesta realizada a 72 maestros, para lo cual se consideró como herramienta de campo la encuesta utilizando el software spss para procesar los datos, cabe recalcar que los datos procesados indican que existen falencias en la gestión institucional, lo que deriva en el nivel de satisfacción de la comunidad educativa en cuanto a la calidad del servicio educativo .

**Palabras claves:** Gestión institucional, calidad del servicio educativo, investigación.

## **ABSTRACT**

This research paper is to describe the institutional management and the quality of education in the Education Unit La Libertad, therefore institutional management and quality of educational services, where it was identified that there shortcomings in the management structure review, pedagogical structure and physical structure of institutional management of this educational unit, for this reason the development of this research is based on the fact study the two variables where needed to collect information from primary and secondary types to understand the best so the existing problems, the type of study that was considered in the study was descriptive non-experimental design, to carry out the study in collaboration with the faculty that aimed to determine the institutional management to establish the quality of education through a survey of 72 teachers were asked, for which it was considered as a tool for field survey using the SPSS software to process the data, it should be emphasized that the processed data indicate that there are shortcomings in institutional management, resulting in the level of satisfaction of the educational community regarding the quality of education.

**Keywords:** institutional management, quality of education, research.I.

# I INTRODUCCIÓN

## 1.1 Realidad problemática

Al hablar de educación hablamos de formar a jóvenes que serán los protagonistas del bienestar del mundo, por tanto, si en sus manos está el bienestar de las futuras generaciones, quienes tienen la mayor responsabilidad hoy en día son los docentes, puesto que ellos están forjando en la personalidad y carácter de estos individuos capacidades y potencialidades científicas, morales y humanas de la labor docente. Esto es, al referirse a la parte pedagógica, pero no hay que dejar de lado la parte administrativa, que es la guía, la luz y la dirección que seguirá todo el personal docente. En Ecuador, el tema educativo va ganando con el pasar del tiempo más relevancia en los diferentes círculos sociales; los estudiantes suscriben la utilización de los servicios educativos en una opción para sobresalir, superarse, profesionalizarse, acrecentar sus proyectos, mejorando su estilo de vida y la de su entorno. Por tal razón se analiza minuciosamente cada una de las acciones desarrolladas en el marco de la gestión institucional, porque si se pretende brindar servicios de calidad, se debe empezar a trabajar con calidad. Hoy en día, la calidad se ha convertido en el sello diferenciador entre las diferentes instituciones educativas. Gracias a la calidad se ve reflejado el buen desempeño de todo un conglomerado de gente que trabaja en equipo de manera sincronizada, responsable y armónica. Chiavaneto (2009). En tal sentido la calidad se transforma en un componente trascendental que brinda ventaja competitiva a las instituciones educativas que trabajan comprometidas en formar jóvenes justos, solidarios e innovadores, personas íntegras que trabajen de manera honesta dentro de esta humanidad tan cambiante y vacía de valores humanos. Antúdez, (2012)

La Unidad Educativa La Libertad, del Cantón Santa Elena fue creada el 11 de abril de 1986, siendo una institución educativa pequeña, con pocos estudiantes y docentes. Pero con el crecimiento de la población, las exigencias sociales, la calidad educativa, el apoyo del gobierno nacional en infraestructura, mobiliario y equipos computarizados esta institución supo posicionarse en los peninsulares. En sus inicios captaba estudiantes por decisión de los padres de familia, pero actualmente son los distritos educativos quienes se encargan de asignar a los escolares a los diferentes establecimientos educativos que tiene la provincia.

Una institución educativa es prácticamente como una empresa, todos los departamentos que la componen deben caminar y dirigir sus esfuerzos hacia la consecución del objetivo principal que es generar utilidades, tomando como base la misión y visión de la misma.

Fayol (1974). Por contraparte, la comunidad Educativa está compuesta de varias áreas, y si una de esas áreas no desempeña su rol a cabalidad, no se concretará la calidad educativa anhelada y reflejada en sus valores institucionales. Es de conocimiento general que la gestión institucional de un ente educativo abarca labores de carácter administrativo, económico, políticas de trabajo para los docentes, dirección en la realización del PEI (Proyecto Educativo Institucional), PCA (Planificación Curricular Anual), acciones pedagógicas, y que siguiendo este orden, se puede concluir, que la gestión institucional es el procedimiento que permite de manera eficiente la conducción de actividades y planes educativos afines entre sí, en este sentido, la gerencia de las instituciones educativas promueven el emprendimiento y el cumplimiento del objetivo de todo colegio, que en este caso sería formar a jóvenes con capacidad científica óptima y alto nivel de calidad humana, solo de esta manera se puede concretar la intencionalidad pedagógica en el campo de la educación.

De todos los miembros que componen la colectividad Formativa de la Unidad Educativa La Libertad, el análisis del desempeño y desarrollo del trabajo estará centrado en el Equipo Directivo y los docentes, puesto que depende su de ejercicio profesional el fortalecimiento de la Eficacia Educativa y la buena administración del conocimiento. El trabajo que desarrollan los docentes es de gran importancia y sobre todo genera impacto en el futuro de la sociedad, ahora, si bien es cierto, que el impacto que genere esta labor sea positivo y de beneficio para las generaciones futuras depende del grado de compromiso, sentido de pertenencia, profesionalismo, honestidad, decencia y amor que cada uno de los pedagogos depositen en sus actividades diarias en los salones de clases. Y que estos tengan las diferentes cualidades detalladas anteriormente en su trabajo depende mucho de la labor administrativa. Carriego (2012)

Dentro de la Institución educativa se pueden identificar las siguientes anormalidades:

- La jornada matutina tiene diferente gestión administrativa y pedagógica que la jornada vespertina.
- En un pequeño porcentaje no hay coherencia entre lo que se plasma en documentos educativos y lo que se ejecuta.
- Conformación de grupos separados de docentes.
- Incumplimiento de patrones de trabajo.
- Organización Inesperada de trabajos pedagógicos y no pedagógicos.

Desencadenando como consecuencia inmediata:

- Desmejoramiento en la calidad de estudiantes que se están formando, incumplimiento en los estándares de calidad.
- incumplimiento en la planificación anual.
- insatisfacción en los estudiantes y representantes legales.

Es de juicio general que la administración institucional es el principal indicador de calidad y excelencia de cualquier organización, entonces de acuerdo a la misma, se logrará que los actores que forman parte de la institución educativa efectúen todas sus funciones sin necesidad de presión, sanción o castigo.

En el Colegio La Libertad, la gestión institucional no está generando resultados productivos; puesto que los objetivos se concretan la mayoría de ocasiones después de prórrogas, llamados de atención o sanciones; es decir, los docentes no se sienten motivados para desarrollar todos los procesos que involucra la labor profesional en el momento oportuno.

Si bien es cierto el capital humano debe actuar por convicción, demostrando interés, compromiso y amor por la labor desempeñada, ya que al ejecutar las responsabilidades por obligación los resultados no serán los mismos.

Asimismo, el clima laboral no generará un ambiente propicio para demostrar la calidad de profesionales que se tiene dentro del colegio.

La creación de sentido de pertenencia es uno de los factores determinantes para cambiar la cultura organizacional de la Unidad Educativa, una vez implantada dentro de los procesos educativos el cambio será evidente y brindará beneficios a toda la colectividad formativa, generando satisfacción a los mismos.

Por tal razón, se puede determinar, que al hacer cambios productivos dentro de los procesos administrativos y pedagógicos en la institución formativa, se introducirán nuevas técnicas y métodos para desarrollar el trabajo; logrando de esta manera, llegar al cumplimiento del PCA y PCI, mismos que apuntan a la excelencia educativa.

El reto es para toda la colectividad formativa, aunando esfuerzos, aportando significativamente un granito de arena, se podrán lograr cambios evidentes tanto en lo administrativo, como en lo pedagógico. Simplemente se debe desarrollar empoderamiento y sentido de pertenencia para generar la calidad educativa que el ministerio de educación busca brindar a todos los niños (as), jóvenes y adultos ecuatorianos.



## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Trabajos internacionales**

En el trabajo de Investigación titulado “La gestión educativa y su relación con la práctica docente de la Institución Educativa privada Santa Isabel de Hungría de la ciudad de Lima-Cercado” elaborado por Imelda (2013), presenta como objetivo general “Determinar la relación que existe entre la Gestión educativa y la práctica docente de la IEP Santa Isabel de Hungría, Cercado Lima”, siendo uno de sus objetivos específicos “Establecer la relación que existe entre la evaluación de la gestión educativa y la práctica docente en el IEP Santa Isabel de Hungría, Cercado de Lima” para dicho trabajo se utilizó la investigación de tipo “Descriptivo correlacional no causal”. Al analizar la relación de las variables en la que se estima dar solución a la hipótesis propuesta, misma, que es la siguiente: “existe relación entre la variable Gestión Educativa y la Práctica docente en la IEP Santa Isabel de Hungría, de la ciudad de Lima-Cercado”. Concluyendo que “gestión educativa y la práctica docente se encuentran vinculadas a la administración general de una entidad educativa”, permitiendo de esta manera lograr un óptimo funcionamiento, además de un acertado desarrollo de trabajo gracias al liderazgo del director y el apoyo infalible de los padres de familia, estudiantes y docentes. Determinando que hay un gran vínculo entre la administración, evaluación, planeamiento, dirección de la gestión entre otras variables y la práctica docente, puesto que dependiendo de su desempeño se verá reflejada en los resultados obtenidos con los estudiantes, que no es otra cosa, que sinónimo de conseguir el cumplimiento de los estándares de calidad en la educación. Ultimando que en las entidades formativas para que la calidad se refleje en sus servicios educativos, los miembros de la colectividad educativa, sin excepción, principalmente el cuerpo directivo y docentes deben trabajar de manera responsable, ética y honesta, puesto que solo con el ejemplo y la correcta transmisión de saberes científicos se puede llegar a la meta de todo centro educativo, como lo es la realización de su planificación estratégica (misión y visión). Además, de que toda la investigación desarrollada sirve como aporte al desarrollo y crecimiento institucional, lo cual permite que la población conozca del buen desempeño y ejecución de las responsabilidades de la misma. Este trabajado desarrollado en el plano internacional puede beneficiar no solo a la institución objeto de estudio, sino más bien a otras instituciones educativas, siempre y cuando se adapte a la realidad y a su contexto cultural, económico y social.

En el proyecto de investigación denominado “Gestión Educativa y la calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana” elaborado por Zarela (2013), que tiene como objetivo general “determinar de que manera la gestión educativa se relaciona con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011”, siendo uno de sus objetivos específicos “determinar de que manera la gestión educativa se relaciona con la eficiencia y eficacia en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011”; el tipo de investigación utilizada es “Transeccional o Transversal”, y así dar respuesta a la hipótesis planteada, siendo esta “La gestión educativa se relaciona significativamente con la calidad de la educación en las instituciones privadas de Lima Metropolitana en el año 2011”, llegando a la conclusión de la planificación estratégica aplicada en las entidades de sostenimiento económico propio, la utilización eficiente de los capitales institucionales y el cumplimiento de los objetivos se evidencia en el perfeccionamiento continuo de los establecimientos educativos. Estos entes formativos tienen menos de dos décadas de trabajo, sin embargo, gozan de productivas organizaciones administrativas. Es así que los resultados de este estudio nos permiten conocer que la gestión de los directivos ha influenciado en los logros de los estudiantes siendo estos excelentes en lo que respecta a la comunicación oral y escrita.

En su tesis denominada “Desarrollo de un modelo integral de evaluación para instituciones de educación superior y análisis de su impacto en la planificación y gestión institucional”, elaborada por Aristemuño (2015), plantea como objetivo general “ desarrollar un modelo integral de evaluación para instituciones de educación superior, que permitan el análisis de su impacto en la planificación y gestión institucional”, en la cual manifiesta en uno de sus objetivos específicos “ establecer el modelo conceptual de evaluación que considere la relación entre los procesos de gestión de las instituciones educativas de nivel superior y la evaluación institucional”, para dicho trabajo se empleó la investigación “exploratorio – descriptivo”, concluye que para “determinar variables e indicadores de proceso y modelos de evaluación y gestión institucional aplicados en las instituciones educativas de nivel superior, se ejecutó una investigación exhaustiva lo cual arrojó como resultado la elaboración de artículos científicos por tal motivo se crea un sistema para evaluar el desarrollo de actividades en las entidades formativas de instrucción superior.

Misma que puede ser tomada como referencia para realizar una evaluación a las instituciones de nivel secundario, siendo uno de los subsistemas del programa creado la gestión de los recursos y procesos. Púes al hablar de evaluación educativa se deben topar todos los indicadores como la gestión de los recursos, que demuestren las mejorías tanto en infraestructura como en la parte curricular. En este estudio se sintetiza la importancia de evaluar las instituciones educativas, poniendo un especial énfasis en varios aspectos como la creación de redes o comunidades de aprendizajes y las clases de administración gerencial.

Dentro del trabajo de investigación con el título “La gestión institucional y la calidad en el servicio según la percepción de los docentes y los padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011” elaborado por Areche (2013), tiene como objetivo general “Determinar en que medida la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios educativos, según la percepción de los docentes y los padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga- Ayacucho, 2011”, y dentro de sus objetivos específicos se encuentra “Establecer en que medida la calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la organización de la gestión institucional, según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora”. Se plantea la siguiente hipótesis “La gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad de servicios educativos, según la percepción de los docentes y padres de familia del 3º, 4º y 5º de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011”, concluye que “Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, resultando positiva y alta. Este trabajo investigativo es de tipo descriptivo y correlaciona, de diseño no experimental que recolecta información en un solo tiempo. Entre los resultados el tipo de liderazgo, es la dimensión que los encuestados consideran la interacción de la calidad del servicio y la entidad formativa. Puesto que un líder guía, motiva, impulsa, trabaja, ayuda, critica constructivamente, no solamente se encarga de ordenar para un cumplimiento de responsabilidades, se encarga de brindar las mismas oportunidades para que sus colaboradores demuestren sus potencialidades.

En el trabajo de tesis de Aguilar (2012) denominada “La gestión educativa en el nivel básico y su incidencia en el rendimiento escolar desde la perspectiva administrativa a lo interno de las instituciones educativas al distrito escolar cuatro del municipio El Progreso, Yoro”, tiene como objetivo general “Identificar habilidades directivas de liderazgo y comunicación que ejercen los administrativos para la mejora continua en la implementación de reformas educativas y la incidencia en el rendimiento escolar de los alumnos del distrito cuatro de educación del municipio El Progreso, departamento de Yoro” y uno de sus objetivos específicos es “Describir cómo se están aplicando las técnicas y las metodología sugeridas por el currículo nacional básico por parte de los administradores y docentes de los centros educativos del distrito cuatro del departamento de Yoro”, para lo cual se utilizó el tipo de investigación cualitativo cualitativa, con la siguiente hipótesis “La gestión administrativa eficaz y las habilidades directivas se encuentran presente en aquellos centros educativos en donde los niveles de reprobación son menores comparativamente con los demás centros del distrito escolar”, concluyendo que “ los métodos usados para superar los resultados del rendimiento académico no tiene incidencia, ya que, si bien es cierto, el argumento del cuerpo administrativo y pedagogos es que usan la línea de trabajo sugerida por el DCNB”, siendo el contenido de la presente investigación vinculado con el trabajo de los actores principales para cristalizar los objetivos planteados, enfocados en las destrezas gerenciales, los canales de comunicación, el liderazgo, el trabajo en conjunto y la negociación.

### **1.2.2 Trabajos nacionales**

En la investigación “Planteamientos de política pública para una educación inclusiva y de calidad de estratos sociales marginales en el sector privado católico”, presentado por Reyes (2017) , menciona como objetivo general “Proponer una política pública para una educación inclusiva y de calidad de estratos sociales marginales en el sector privado católico del Ecuador”, y como uno de sus objetivos específicos “Indagar si la educación inclusiva y de calidad se cumple en los estratos sociales marginales”, la metodología que se consideró fue “exploratorio, histórico, descriptivo, de tipo cualitativo cuantitativo”, por lo que concluye que la educación es un derecho universal, por lo tanto, es obligación del estado brindar este servicio con excelencia. Se propone una política pública que avale el apoyo económico del presupuesto fiscal a la educación, en donde hace referencia de la importancia de una educación inclusiva en las instituciones educativas del sector privado.

A pesar de que la situación económica de estos establecimientos no permite la realización en plenitud de un servicio de calidad, siendo una de sus principales problemáticas la falta de docentes que cumplan con los requerimientos de los colegios católicos, siendo este un importante recurso para su desarrollo, muy a pesar de que estos no hacen una distinción en la selección de sus estudiantes respecto a la religión que estos profesen. Otro de los aspectos que se evaluaron es el nivel de educación referente al analfabetismo funcional, reclamando la atención por partes de las autoridades educativas.

En el trabajo titulado “Gestión, liderazgo y valores en la Unidad Educativa Experimental FAE N°1, de la ciudad de Quito durante el período lectivo 2010-2011, elaborado por Flores (2012), presenta como objetivo general “promover el cambio de antiguos paradigmas por nuevos modelos de pensamientos en procura del mejoramiento humanístico de la institución”, teniendo como uno de sus objetivos específicos “impartir conocimientos sobre el liderazgo en la actualidad y sobre los valores que deben manejar la institución”, en el cual el tipo de investigación utilizada es “descriptivo, analítico y sintético” dando como conclusión “aplicar métodos de gestión y liderazgo nuevos, pero siempre y cuando estén adaptables a la realidad social y tecnológica, mismo que permitirá insertar ventaja competitiva en la institución educativa, y en los estudiantes genere mejor actitud, ética y moralidad, situación institucional, liderazgo y valores concerniente a la parte administrativa, finiquitando que a través del desarrollo de los parámetros señalados en la gestión mejoraran el trabajo educacional, mismos que permitirán dar solución a las dificultades identificadas de forma técnica y profesional”. Es decir, que la Unidad Educativa FAE N°1 concluyó que debe mejorar su modelo de liderazgo y gestión mediante la socialización de sus instrumentos curriculares para que todos quienes son parte activa de ella puedan tener una adecuada comunicación e información de la gestión que se realiza en el quehacer educativo de la Institución.

En el trabajo investigativo titulado, “Incidencia de los estándares de calidad en la gestión pedagógica institucional de los centros de educación inicial fiscal del centro histórico de Quito y elaboración de estándares de aprendizaje para educación Inicial de (3 – 5 años)”, elaborada por Toapanta (2012), tiene como objetivo general “Determinar la influencia de los estándares de calidad en la gestión pedagógica institucional de los centros de educación inicial del centro Histórico de Quito”, y como uno de sus objetivos específicos:

“Relacionar el currículo institucional con los estándares de calidad” para su indagación el tipo de investigación utilizada es “cualicuantitativo descriptiva y correlacional”, y, determinando en unas de sus conclusiones que tiene impacto relevante en la gestión el que no exista lazos de trabajo efectivos y eficientes entre los actores de la comunidad educativa para lograr la concreción de los objetivos institucionales. Además, detallan que todas las instituciones cuentan con elementos básicos para la transmisión de saberes a los infantes de edad media, sin embargo, de nada vale contar con estos elementos si no se los sabe utilizar, y para ello la institución educativa debe crear estándares de aprendizaje que permitan brindar servicios educacionales de calidad y calidez. Relacionando los estándares de aprendizaje con la calidad del servicio educativo. El aporte de este trabajo a la investigación es que los estándares de aprendizaje forman parte de los estándares de calidad emitidos por el ministerio de educación, y sin la aplicación de estos estándares dentro del proceso enseñanza-aprendizaje no se logrará llegar a la calidad anhelada”.

En el trabajo investigativo titulado, “Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio Paulo Freire, cantón Gualaceo, provincia de Azuay, durante el período lectivo 2011-2012”, presentado por Sánchez (2012) , presenta como objetivo general “Fortalecer los procesos del trabajo docente en el aula, para aplicar métodos, técnicas, procedimientos de manera correcta, dando respuesta de manera adecuada, oportuna a las exigencias de una educación de calidad, calidez, con actitudes positivas hacia el cambio pedagógico y didáctico de la nueva sociedad”, por otra parte, uno de sus objetivos específicos indica lo siguiente, “Socializar y aplicar mediante talleres con los docentes, los fundamentos, principios didácticos, métodos, técnicas y procedimientos adecuados, cimentados en la pedagogía crítica”. El tipo de investigación utilizada en el proyecto educativo se basó en el paradigma del análisis crítico de una investigación socioeducativa”, por último, mediante el desarrollo de la investigación se concluye “que la dirección que se practica en el instituto Freire fundamenta la excelencia académica, pero descuida el apoyo al desempeño docente, capacitaciones, preparaciones profesionales, entre otros, mismos que generan impacto en el desempeño del ejercicio profesional”. Esto indica que el servicio educativo de calidad depende de profesores capacitados continuamente, de una gestión administrativa clara, precisa y eficiente, de la transmisión de valores éticos y morales, además, de contar con un grupo de personas comprometidas con el progreso y la mejora periódica de la entidad donde trabaja.

Sin embargo, no solo es suficiente que todos los planes de mejora y aseguramiento de la calidad queden solo plasmados en un documento escrito, sino más bien la característica diferenciadora es que se lleve lo escrito a la práctica. Deduciendo que la evaluación y la capacitación continúa tienen impacto directo en la calidad de los servicios formativos que se brindan en la entidad.

En la tesis titulada “Impacto de los estilos de liderazgo en el clima institucional del Bachillerato de la Unidad Educativa María Auxiliadora de Riobamba” presentado por Lozano (2013), tiene como objetivo general “Determinar el impacto que tienen los estilos de liderazgo en el clima institucional del Bachillerato de la Unidad Educativa María Auxiliadora de Riobamba”, para concretar esta meta uno de sus objetivos específicos indica lo siguiente “Analizar las relaciones existentes entre los estilos de liderazgos y el clima institucional en la UEMAR”, y la hipótesis planteada es “cuanto más democrático – participativo (transformacional) es el estilo de liderazgo en la UEMAR, más alto es el nivel de la familiaridad y confianza en la institución”, en la metodología el enfoque de la investigación es mixto, cualitativo-cuantitativo. El alcance del mismo es de tipo descriptivo -correlacional, ya que se propone especificar las características del clima institucional y los tipos de liderazgo. El presente estudio finalmente concluye los siguientes argumentos “ los estilos de liderazgos mediante la vinculación con aspectos gerenciales y administrativos pueden propiciar un excelente ambiente de trabajo, buen clima, buen estado de ánimo, buena salud y desarrollo integral profesional de los trabajadores”, de la misma forma considera que un liderazgo eficiente no solo enmarca lograr que los trabajadores cumplan con los objetivos organizacionales, sino también involucra satisfacción laboral y calidad de vida de los mismos. Por lo tanto, para la existencia de un buen clima institucional es de suma importancia que se ejerza un liderazgo motivador, instigador y convincente para el desempeño eficiente en la comunidad educativa, sin embargo también podría ser un factor negativo ya que en muchas instituciones no se considera la participación de padres de familia y estudiantes en las organizaciones institucionales, por tal motivo es evidente que la gestión mancomunada y basada en la ley orgánica educativa conlleve a un trabajo proactivo, progresista que contribuye al desarrollo de una sociedad más justa y solidaria establecidas por el Plan Nacional del buen vivir 2013 - 2017.

### **1.2.3. Trabajos Locales**

En el trabajo “Diseño de estrategias para una eficiente gestión administrativa en el Distrito Educativo Durán”, presentada por García (2016), tiene como objetivo general “Diseñar nuevas estrategias para una eficiente gestión administrativa en el Distrito Educativo XXIV del cantón Durán en el año 2016”, siendo uno de sus objetivos específicos “Plantear nuevas estrategias que optimicen la gestión administrativa en el Distrito Educativo XXIV del cantón Durán en el año 2016”, en la cual ha utilizado el tipo de investigación “analítico sistemático” la cual permitirá aclarar y responder a la hipótesis planteada, “Si se diseñan las nuevas estrategias determinadas en este estudio, para una eficiente gestión administrativa en el Distrito Educativo XXIV del cantón Durán en el año 2016, se optimizará sus procesos y aumentará el nivel de satisfacción de la población”, concluyendo que “posee en su administración establecimientos de perímetros rurales y urbanos, los cuales manejan similares problemas en cuanto al funcionamiento que emplean al momento de impartir clases para sus estudiantes, por lo cual disminuye la calidad de educación pública e incumple una de las metas propuestas en el Plan Nacional del Buen Vivir”; muestra las principales necesidades que presentan las instituciones educativas en el mencionado distrito educativo, y de qué manera fueron gestionados por los directivos de las instituciones y su forma de ser atendidos por las autoridades correspondientes, siendo este análisis de mucha importancia al poder evaluar el cumplimiento del modelo educativo y su gratuidad en uno de los distritos del país.

Por lo tanto, el diseño de las estrategias permitirá mejorar los procesos, y de esta manera dar cumplimiento a los objetivos planteados por las instituciones educativas.

En el trabajo de titulación Gestión, Liderazgo y Valores en la administración de la Unidad Educativa Santa María Goretti de Guayaquil en el año lectivo 20011-2012, de Balseca (2012), siendo el objetivo “formar líderes, a través de la formación en valores, de manera que sean protagonistas de su propio proceso de crecimiento de desarrollo personal y social”, dentro de sus objetivos específicos se encuentra “formar líderes críticos y con elevada autoestima, a la vez que con una gran sensibilidad ante la realidad social, que puede o no influir en la buena marcha de la institución educativa”; el tipo de investigación es “descriptiva, cuantitativa, cualitativa y los métodos descriptivo, sintético, analítico, deductivo e inductivo y estadístico”.



El resultado de la investigación permite concluir que a pesar de que los “directivos se esfuerzan por incluir los valores como eje transversal en todos los planes, programas y proyectos de la Unidad Educativa en contravenirlos, debido frecuentemente a los antivalores existentes en los hogares y promovidos por los medios de comunicación, y el medio en que el estudiante se desenvuelve”. Es así que el papel de los padres de familia es de importancia, siendo protagonistas del proceso de enseñanza y aprendizaje, también es de mucha relevancia la gestión que estos realicen a través de la organización en el Comité Central de Padres de Familia.

En el proyecto de tesis titulado “Evaluación de calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña” Salas & Lucín (2013), plantea como objetivo general “Evaluar la calidad de la gestión de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña y su repercusión o incidencia en los servicios educativos entregados”, así como uno de sus objetivos específicos donde se indica que se debe “revisar la fundamentación teórica de la calidad en la gestión educativa”, para lo cual en dicho proyecto se ha requerido la investigación “cuantitativo-descriptivo”, la hipótesis que se propone en dicho proyecto es “los directivos de la Unidad Educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña tienen la percepción de que la deserción estudiantil desde el año 2005 hasta el 2011 se debe a la forma de la gestión administrativa”, concluyendo que “el desarrollo de este punto de investigación apoya significativamente al crecimiento de la institución educativa, puesto que se considera que este sirve como fuente de aprendizaje, es decir, es aquí donde se desarrollan valores, competencias, actitudes, habilidades y destrezas que forman parte de una educación integral para los educandos, de tal manera, se indica que la calidad del servicio educativo depende de la gestión administrativa, la misma que consiste, específicamente en el proceso de planificar, organizar, dirigir y contralar de cada una de las actividades y tareas hacia la consecución del objetivo, misión y visión institucional, todo con el fin de lograr un productivo desenvolvimiento empresarial, contribuyendo de manera directa los integrantes de la misma, siendo el nivel de su desempeño laboral un factor determinante para la concreción. Además, señala la relación de los objetivos planteados y los resultados conseguidos en el desarrollo de la investigación para brindar soluciones positivas que contrarrestan el impacto negativo, y que consientan alcanzar la calidad que todos los entes organizaciones buscan a través del ofrecimiento de un producto o servicio.

En otro sentido, hablar de calidad es hablar de excelencia y satisfacción total del cliente, gracias a la calidad se logra el posicionamiento y fidelidad en los mismos.

En la investigación titulado “Modelo de gestión institucional para la organización de los trabajadores informales de la Escuela de Educación Básica Faustino Sarmiento de la Libertad-2015”, realizada por Soriano (2015), el objetivo general es “Diseñar un modelo de gestión institucional a través de la integración de padres y madres de familia, estudiantes, docentes y directivos que permitan la organización de los Trabajadores Informales de la institución”, como un objetivo específico “Fundamentar los aspectos y analizar el nivel de gestión institucional en función de la planificación y control de sus actividades”; los métodos de investigación utilizados son análisis sintético, el histórico lógico, el inductivo y deductivo; planteándose la siguiente hipótesis “Con la aplicación del modelo de gestión institucional se contribuirá a la organización de los Trabajadores Informales de la Escuela de Educación Básica Domingo Faustino Sarmiento. El autor llega a la siguiente conclusión “El estudio permitirá mejorar la comunicación que mantienen los padres de familias y sus hijos, fomentará la participación de las autoridades y los entes de gobierno para contribuir a un desarrollo de conocimientos del alumno”. Es decir, que al hablar de calidad en el servicio, no solo se refiere al conocimiento que reciben los estudiantes, al nivel de valores que se le inculcan, sino también al lugar en el que los mismos reciben sus clases y se recrean. Hoy en día los directivos se encuentran más preocupados por otras situaciones, que lógicamente son de gran importancia, pero descuidan cosas sencillas, pero que también contribuyen como parámetro de calidad, decir, la organización de los vendedores en la parte del frente de la institución educativa, puesto que, si bien es cierto, ese puede ser un factor que permitirá contrarrestar y controlar el nivel de venta de sustancias psicotrópicas en las instituciones.

En el trabajo de investigación con el tema denominado “Gestión pedagógica en el aula y clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo de la ciudad de Salinas correspondientes a las provincias de Guayas y Santa Elena, en el año lectivo 2011-2012”, elaborado por Guerrero (2013), presenta como objetivo general “ Proveer al docente de conocimientos necesarios para mejora el clima social del aula, enfocándose específicamente en los resultados de las últimas encuestas realizadas”, y como uno de sus objetivos específicos:

“Fomentar la participación de los docentes y estudiantes en el proceso de enseñanza-aprendizaje”, utilizando para su investigación el “método analítico-sintético-inductivo-deductivo-estadístico”; para lo cual concluye que “las actividades de índole pedagógica de las dos entidades formativas analizadas, manifiestan que el clima del aula es el más puntuado en promedio, señalando que casi siempre se lleva un buen clima escolar, pero, no así, se puede ir mejorando, y, por otro lado se contraponen el argumento de la dimensión de la aplicación de normas y reglas; hace hincapié sobre el verdadero clima social institucional que se debería manejar dentro del campo de aprendizaje convirtiendo esto en una herramienta fundamental para la enseñanza de los alumnos.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

González (2012) indica que la gestión es el desarrollo y concreción de un cúmulo de acciones, procesos o responsabilidades que orientan al cumplimiento de un propósito corporativo. Este conocimiento se fundamenta en la teoría de la gestión del buen trabajo, la misma que indica que las empresas sean de carácter comercial, no comercial y porque no decir, educativo se componen de estructuras y procesos técnicos que direccionan la aplicación de los valores institucionales. Por lo tanto, la estructura administrativa es la encargada de optar por las mejores decisiones, mediante el análisis y estudio de los planes, los cuales serán traducidos en sistemas de ejecución y desempeño profesional, lo que generará satisfacción, óptimo rendimiento y calidad en el trabajo que se desarrolla. En otras palabras: hacer las cosas bien para ganar más clientes y posicionamiento en el mercado, creando ventaja competitiva y comparativa, no solo a través de lo que se oferta en la empresa, sino también mediante la forma en la que desarrollan los procesos.

García & Vidaurre (2013) señala que la gestión dentro del contexto empresarial especifica la “planificación, organización, ejecución, control y evaluación de los mecanismos, acciones y medidas ejecutadas para conseguir el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, la gestión, involucra la participación completa y colaborativa de los miembros, puesto que, gracias al sentido de pertenencia que estos tengan con la misma, los resultados serán mejores y alentadores. A partir de esta definición se entiende que la dirección de todo ente organizacional deriva la aplicación y desarrollo de métodos, estrategias y acciones, los cuales conducirán al cumplimiento de los objetivos. Ahora bien, cuando se relaciona la gestión con el ámbito educativo, es preciso explicar las distinciones conceptuales entre gestión educativa y gestión escolar.

La primera está amparada bajo las políticas y prácticas gubernamentales y la segunda hace énfasis a la administración interna que los directivos desarrollen dentro de un establecimiento educativo. Es decir, la gestión educativa se encuentra ligada a políticas estatales y la gestión escolar a prácticas particulares. Ambas gestiones son procesos que implican el desarrollo de actividades planificadas con la finalidad de desarrollar la intencionalidad pedagógica que toda institución educativa persigue.

Es decir, hoy en día, un colegio o escuela es comparado muy acertadamente con un ente organizacional, puesto que ambos desarrollan actividades conectadas de manera sistémica que buscan la consecución de objetivos. Dentro de las instituciones la funcionalidad óptima depende de la buena labor desempeñada tanto de la parte administrativa, como de los actores pedagógicos, e incluso de la percepción de conocimientos y valores que tengan los estudiantes. Es decir, en estos últimos se verá reflejada la intencionalidad pedagógica.

Antúdez (2012) Indica que gestión es una de las terminologías más utilizadas al momento de analizar el funcionamiento interno de los establecimientos educativos. Así mismo, preceptos como el compromiso de los representantes legales en la participación activa de las actividades y satisfacción de requerimientos del establecimiento, la formación académica específica y experiencia de los directivos y docentes, forman parte del desarrollo de una gestión eficaz. En toda instancia el vocablo gestión denota ejecución de tareas encaminadas a la consecución de un fin. Esta sugiere actuación dinámica, enmarcándose en un referente, el cual, será el complemento. Recalcando acertadamente que hoy en día uno de los motivos por los que puede existir deficiencia dentro de la gestión institucional es porque uno de sus actores, sean estos, equipo directivo o docentes no están preparados académicamente para desarrollar su labor. Además, de hacer énfasis a la cooperación activa de los representantes legales dentro de las actividades propuestas por la institución. Concluyendo que el punto determinante de la gestión de calidad en el servicio educativo es un eficiente y eficaz desarrollo de responsabilidades laborales dentro de la estructura organizativa, funcional y pedagógica de la misma. Sin olvidar, la sincronía, compromiso, conocimiento y sentido de pertenencia que cada uno de los integrantes de los diferentes niveles organizacionales de la institución educativa debe emplear en cada diligencia y tarea asignada. No hay calidad sin una previa preparación de las diferentes gestiones desarrolladas dentro de una estructura educativa.

Concluyendo que para lograr calidad en el servicio educativo se deben considerar cada una de las dimensiones de la gestión institucional, puesto que depende de los procesos desarrollados en esta última los resultados de la calidad dentro de una entidad educativa.

Carriego (2012) en su libro divide a la gestión institucional en tres dimensiones: la primera es la dimensión pedagógico didáctica en donde el primer aspecto involucra la intencionalidad para la que está creada la institución que es la formación de jóvenes a través de la transmisión de conocimientos y valores; La segunda es la dimensión organizacional aspecto que es de carácter administrativo, es decir, aquí se ponen de manifiesto la planificación, organización, dirección y control, además de las diferentes estrategias que permiten el mejoramiento de los recursos que posee la institución educativa. Y finalmente la tercera dimensión abarca la infraestructura y parte física de la institución educativa. Haciendo alusión a lo expuesto anteriormente se puede decir que la gestión de una institución educativa gira en torno a tres aspectos fundamentales: pedagógico, administrativo y espacio físico (infraestructura)

Chiavenato (2009), indica que la forma en que se desarrollan las actividades se vincula directamente con la ejecución de la organización, responsabilidades que orientan al cumplimiento de un propósito corporativo. Este conocimiento se fundamenta en la teoría de la gestión del buen trabajo, la misma que indica que las empresas sean de carácter comercial, no comercial y porque no decir, educativo se componen de estructuras y procesos técnicos que direccionan la consecución de los valores institucionales. Por lo tanto, la estructura administrativa es la encarada de optar por las mejores decisiones, mediante el análisis y estudio de los planes, los cuales serán traducidos en sistemas de ejecución y desempeño profesional, lo que generará satisfacción, óptimo rendimiento y calidad en el trabajo que se desarrolla. En otras palabras: hacer las cosas bien para ganar más clientes y posicionamiento en el mercado, creando ventaja competitiva y comparativa, no solo a través de lo que se oferta en la empresa, sino también mediante la forma en la que desarrollan los procesos.

Fayol (1974), señala que la gestión son mecanismos, acciones y medidas ejecutadas para conseguir el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, la gestión, involucra la participación completa y colaborativa de los miembros, puesto que, gracias al sentido de pertenencia que estos tengan con la misma, los resultados serán mejores y alentadores.

A partir de esta definición se entiende que la dirección de todo ente organizacional deriva la aplicación y desarrollo de métodos, estrategias y acciones, los cuales conducirán al cumplimiento de los objetivos. Ahora bien, cuando se relaciona la gestión con el ámbito educativo, es preciso explicar la diferencia en los estilos conceptuales de la gestión educativa y escolar. La primera está amparada bajo las políticas y prácticas gubernamentales y la segunda hace énfasis a la administración interna que los directivos desarrollen dentro de un establecimiento educativo. Es decir, la gestión educativa se encuentra ligada a políticas estatales y la gestión escolar a prácticas particulares.

Sanchis (2012) señala la calidad como la agrupación de propiedades y particulares que definen su aptitud para cubrir las necesidades expresadas, las mismas que están presentes dentro de una sociedad cambiante y exigente. Por tanto, en esta definición se incluyen múltiples dimensiones en donde predomina que el servicio o producto que se ofrece es perfecto. Induciendo que la calidad es sinónimo de perfección ya sea en la entrega de un bien tangible o intangible. En este sentido, enmarcando la definición de calidad a los servicios educativos se puede asegurar que la calidad radica en el hecho de brindar a la comunidad educativa excelencia y perfección en cada uno de los procesos y actividades desarrolladas, sean estas de ámbito pedagógico, deportivo, cultural y humano. Logrando de esta manera forjar la caracterización de diferencia y competitividad frente a otros entes educacionales.

Senlle & Gutiérrez (2012) “afirma que la calidad es un camino, no un logro limitado”. El centro de educación que implanta en sus procesos la consecución de calidad se caracteriza por contar con un sistema de procesos en el que predomine como factor principal la búsqueda inalcanzable de la perfección y excelencia, el mismo que se traduce en un mecanismo de mejora continúa. La calidad es un espíritu de vida, mejorar el clima laboral, es el deseo de hacer las cosas bien, para obtener así, resultados cada vez con mejores expectativas y buscando la excelencia como base del éxito. Con todo este conglomerado de información se puede deducir que la calidad no solo se consigue a través de la ejecución de las tareas de los directivos, sino también forman parte de este proceso docentes, padres de familia, estudiantes y personal no docente y no directivo, los mismos que al conocer las exigencias del mundo actual, aplican técnicas de calidad para mejorar de manera permanente la gestión de su trabajo.

Correa (2015) en el boletín científico emitido por el Mineduc afirma que los estándares de calidad son el listado detallado de aquellas metas que se aspiran lograr a través de la ejecución acertada de los compromisos de todos los actores en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Es decir, son las diferentes directrices de índole pública que indican los objetivos educativos que se deben cumplir para poder alcanzar una educación de calidad. Existiendo aplicabilidad de los estándares en tres entornos diferentes. En primer entorno hace referencia a los estudiantes, cuando estos deben aprender a desarrollar destrezas en las todas las áreas curriculares a través del razonamiento y procesamiento de la información, los cuales se evidencian en su desempeño y rendimiento escolar, científico, humano y moral. El segundo entorno hace alusión a la parte pedagógica, cuando la calidad aplicada a los profesionales de la educación se ve reflejada en la transferencia de los conocimientos a los estudiantes de tal manera que los últimos alcanzan el desarrollo y aprensión de los aprendizajes requeridos. Y por último los estándares de calidad se aplican a las entidades educativas cuando los procesos de gestión y técnicas institucionales promueven el alcance del cumplimiento de los aprendizajes deseados de todos los educandos. Pero si bien es cierto, los estándares de calidad pueden dividirse en tres grandes estructuras: El primer lugar se habla de **los estándares de gestión escolar**, los cuales establecen y determinan la forma en que un ente educativo se organiza para hacer frente al desarrollo del trabajo y tareas planificadas, es decir, a través de la práctica acertada de este estándar los actores de las instituciones harán que su gestión se aproxime al funcionamiento óptimo. En segundo lugar se tratan los **estándares de desempeño profesional**, los mismos que detallan las características que buscan la excelencia y el perfeccionamiento en la práctica de la labor del docente ecuatoriano desarrollada dentro y fuera del salón de clases, y para que un docente expida calidad en su trabajo debe dominar el área que enseña, innovar en sus metodologías educativas, capacitarse constantemente, ser una persona sociable tanto con estudiantes como con padres de familia, sin olvidar, la educación integra en valores y cultura ética. El fin que persigue este parámetro de calidad es que todos los estudiantes alcancen el perfil de egreso descrito en el currículo nacional de educación. Sin dejar de lado la práctica directiva que incita a que el liderazgo motive la mejora continua en la gestión institucional.

En tercer lugar **los estándares de infraestructura** que son parámetros que sirven para regular la edificación y la división de los espacios físicos dentro de un establecimiento educativo, los cuales tienen como objetivo asegurar el bienestar de los estudiantes, es decir, que estos reciban sus clases en un ambiente adecuado, con los medios y recursos necesarios para alcanzar la comprensión de sus clases.

#### **1.4 Formulación del problema**

En el mundo, la preparación educacional es el eje principal de desarrollo de toda sociedad, independientemente del estatus económico y niveles sociales. Por ello se le da importancia y relevancia dentro de la globalización. Por esta razón, Ecuador ha evidenciado cambios progresivos en el ámbito educativo, los mismos que exigen y demandan mejora continua, actualización, innovación y sobre todo calidad en todos los procesos. De todos estos parámetros mediante la observación directa del objeto de estudio se pudo identificar en la Unidad Educativa La Libertad, del cantón La Libertad:

En la parte pedagógica falta de compromiso en el 50% de los profesionales que la componen, porque no demuestran un alto nivel profesional a la hora de desempeñar su labor docente, sin considerar que gracias al trabajo ejecutado el futuro del país puede mejorar considerablemente. En la parte administrativa no existe concordancia en lo que se plasma en un documento y lo que se lleva a cabo, no se desmerece que como institución educativa se está ganando reconocimiento, pero la situación sería más alentadora y favorable si la organización tradujera sus planes a una perfecta realidad, y sobre todo se planifiquen las actividades y no surjan de un momento a otro. Sin olvidar las discrepancias que en ocasiones aparecen. En la parte física, los cursos tienen más estudiantes de los que su capacidad soporta, al docente se le dificulta pasar por todo el curso, porque los espacios son reducidos. Los espacios de recreación no están amoblados para el descanso de los estudiantes, no hay sombra cuando se efectúa el momento cívico y se expone a los estudiantes a las inclemencias del clima. Es por esto que en el presente trabajo se quiere determinar **¿Cómo es la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador-2017?**



Puesto que, por no dar énfasis a las variables, se cae en errores que no permiten llegar a la excelencia educativa. Además, en esta investigación se prevé identificar acciones que permitan mejorar considerablemente la gestión administrativa y pedagógica para de esta manera favorecer a la formación integral de jóvenes, los mismos que estarán preparados para hacer frente a una sociedad cambiante y coyuntural.

## **1.5 Justificación del estudio**

El presente estudio de investigación se fundamenta en el hecho de evaluar la gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, de Ecuador. Puesto que la primera variable es un factor fundamental para conseguir la segunda, es decir, para concretar el buen desenvolvimiento de la misma. A partir de esta premisa resulta la importancia para la comunidad educativa del trabajo investigativo a efectuarse, puesto que evidencia clara y detalladamente la gestión institucional desarrollada por el ente educativo. Por tanto, el presente trabajo se justifica desde los siguientes puntos de vista:

### **1.5.1 Justificación Teórica**

En el aspecto teórico pretende reflejar la conceptualización de la gestión institucional, dividiéndola en estructura administrativa, estructura pedagógica y estructura física, para analizar minuciosamente cada uno de los elementos que la componen y sobre todo enfatizar en la importancia de una adecuada evaluación, control, dirección, organización y planeación de todas las tareas desarrolladas, todo por la búsqueda de la excelencia, mejora continua y calidad en el servicio educativo.

### **1.5.2 Justificación Práctica**

Así mismo en lo práctico, porque permitirá que la unidad educativa mejore la calidad del servicio ofrecido, tanto en el ámbito pedagógico como administrativo en primer lugar, y luego en la parte física; introduciendo mejoras en la estructura administrativa y pedagógica de la gestión institucional, todo como consecuencia de la recolección de datos y discusión de la información, obtenidos por el instrumento de investigación.

### **1.5.3 Justificación Social**

Socialmente contribuye al fortalecimiento del funcionamiento de las instituciones educativas con el apoyo de todos sus integrantes, lo cual permitirá desarrollar mejores procesos y brindar calidad a todos los estudiantes.

### **1.5.4 Justificación Metodológica**

En el campo metodológico brindará información de relevancia, gracias a la aplicación de la encuesta, la misma que podrá ser usada por instituciones educativas con realidades problemáticas semejantes a la investigación planteada. Por tal motivo, las deducciones servirán de guía para futuras investigaciones y trabajos bibliográficos, dando énfasis a la solución planteada y a la relación existente entre las variables.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis General**

- ✓ La gestión institucional permite brindar calidad en el servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.

### **1.6.2. Hipótesis Específica**

- ✓ La gestión institucional desarrolla una eficiente estructura administrativa en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ La gestión institucional fomenta una eficaz estructura pedagógica en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ La gestión institucional promueve eficientemente la estructura física en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ La gestión institucional desenvuelve un eficiente desempeño del equipo de trabajo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador-2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

- ✓ Determinar los factores de la gestión institucional que permiten brindar la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Establecer como la gestión institucional desarrolla una eficiente estructura administrativa en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ Identificar como la gestión institucional fomenta una eficaz estructura pedagógica en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ Determinar como la gestión institucional promueve eficientemente la estructura física en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.
- ✓ Determinar como la gestión institucional desenvuelve un eficiente desempeño del equipo de trabajo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.

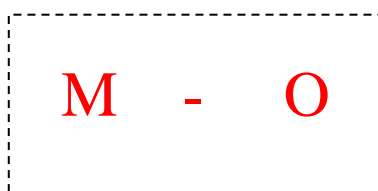
## II MÉTODO

### 2.1 Diseño de Investigación

Cuando se habla de diseño de investigación se enfatiza en la manera en que se detalla la organización del trabajo a efectuarse dentro del marco metodológico, teniendo como propósito fundamental, llegar a concretar los objetivos planteados en el estudio. Es de conocimiento general que, al efectuar un trabajo investigativo, se tiene como meta indagar sobre un tema específico, mismo que permite, acrecentar el acervo científico, a través de la utilización de diversas estrategias que darán origen a nuevas sapiencias y estos, a su vez, permitirán encontrar soluciones a problemas identificados. Y también a través de una investigación se puede fijar el porcentaje de impacto que tienen las variables del estudio en ejecución, entre sí, o, una sobre la otra.

Entonces, según su carácter y en base al contenido; el presente trabajo aplicará una investigación de TIPO DESCRIPTIVO, con DISEÑO NO EXPERIMENTAL, puesto que la indagación descriptiva tiene como objetivo principal definir propiedades, particularidades y atributos importantes del objeto de estudio en cuestión. Hernández, Fernández & Baptista (2014) . Para el presente estudio las variables en cuestión son la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Además, se estableció la incidencia de una variable sobre la otra, lo cual permitirá descubrir aspectos que pueden brindar mejoras en la Institución Educativa (ámbito administrativo y ámbito pedagógico).

Esquema:



Dónde:

**M**= Muestra de las personas que fueron objeto de estudio.

**O**= Información (observaciones) de suma importancia para el estudio, mismas que se recogen de la muestra.

## 2.2. Variables, Operacionalización

**Tabla 1** Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
(x) <b>Gestión Institucional</b>	“La gestión institucional es uno de los componentes más importantes de la gestión educativa, puesto que es un trabajo que involucra procesos de ámbito pedagógico, administrativo y aspectos físicos (infraestructura) de una institución educativa”, Carriego (2012)	En el desarrollo de la parte metodológica se aplicará la escala nominal con preguntas dicotómicas con dos niveles de repuesta: ✓ Sí ✓ No	Estructura administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organización educativa</li> <li>✓ Liderazgo</li> <li>✓ Desempeño profesional administrativo</li> </ul>	Nominal
			Estructura pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desempeño profesional docente</li> <li>✓ Estándares de aprendizaje</li> <li>✓ Innovación</li> <li>✓ Evaluación</li> <li>✓ Investigación</li> </ul>	
			Estructura Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Infraestructura</li> </ul>	
(y) <b>Calidad del servicio educativo</b>	“La calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar, de sentir la educación”, Senlle & Gutiérrez (2012)	En el desarrollo de la parte metodológica se aplicará la escala nominal con preguntas dicotómicas con dos niveles de repuesta: ✓ Sí ✓ No	Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Profesionalismo</li> <li>✓ Sentido de pertenencia</li> </ul>	Nominal
			Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fiabilidad</li> <li>✓ Nivel de confianza</li> <li>✓ Capacidad de Respuesta</li> <li>✓ Garantía /Seguridad</li> <li>✓ Empatía</li> </ul>	
			Estructura Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elementos Físicos</li> </ul>	

**Elaborado por:** Autores

### 2.3 Población y muestra

En su obra: Hernández, Fernández & Baptista (2014), señala que la población o universo es el grupo total de personas al que está dirigido el estudio y tienen características específicas, mismas que son objeto del tema de investigación. En la presente investigación la población es la comunidad educativa en general, la misma que está compuesta por directivos, docentes, estudiantes, padres de familia y personal no docente y no administrativo.

**Tabla 2** Población

<b>Comunidad Educativa</b>	<b>Población</b>
Personal directivo	10
Docentes	72
Estudiantes	1709
Padres de Familia	1500
Personal no docente y no administrativo	3
<b>TOTAL</b>	<b>3294</b>

**Elaborado por:** Autores

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indica que la muestra es una pequeña parte de la población total al que está dirigido el estudio, es decir, la población es segregada, y una de esas partes es la que va a desarrollar el instrumento. Y en este estudio para establecer el comportamiento de las variables se aplicará el instrumento de investigación a los pedagogos de la Unidad Educativa La Libertad, puesto que su criterio profesional brindará información relevante para el presente estudio.

El juicio que se utilizó para seleccionar la dimensión de la muestra prevalece sobre el criterio de profesionalismo, sinceridad y capacidad de emitir opiniones respecto al caso, de los docentes del establecimiento educativo objeto de estudio. Además, se fundamenta en la base teórica del muestreo no probabilístico simple, en dónde se escoge la muestra por conveniencia. Hernández, Fernández, & Baptista (2014)

**Tabla 3** Muestra

<b>Docentes</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>TOTAL</b>
72	42	30	72

**Elaborado por:** Autores

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad.**

El libro del Ministerio de Educación (2017), expone que las técnicas de investigación son las herramientas que se utilizan para recabar información que ayudará a desarrollar una indagación de acuerdo a las hipótesis que se han planteado. Por otra parte, Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indica que la herramienta para recoger datos es una técnica que usa el investigador para asentar información o datos relevantes sobre las variables. Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para desarrollar este trabajo de investigación se detallan a continuación: Para las variables gestión institucional y calidad del servicio educativo se utilizará la técnica de la encuesta, misma que a través de preguntas dicotómicas con dos niveles de respuesta y con escala de medición nominal dará a conocer el propósito de la investigación. El instrumento de la técnica empleada es el cuestionario, el cual detalla las preguntas que se realizaran a los docentes.

**Tabla 4** Ficha técnica del instrumento de investigación

<b>FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>Autores</b>	Sandy Tatiana Macías De La A. Miguel de las Mercedes Orrala Rodríguez
<b>Nivel de confianza</b>	72 %
<b>Instrumento</b>	Cuestionario estructurado por ítems.
<b>Muestra</b>	72
<b>Localización</b>	Unidad Educativa La Libertad
<b>Fecha de realización</b>	Septiembre del 2017

**Elaborado por:** Autores

La validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación dentro de un proceso investigativo constituyen elementos fundamentales para determinar el éxito de la misma. Por esta razón Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que la confiabilidad del análisis de la información recolectada encierra un cúmulo de métodos estadísticos que reconocen las particularidades específicas en términos numéricos de un instrumento. La confiabilidad hace referencia al nivel de confianza que las preguntas dan para conseguir información relevante y la validez es la aprobación del instrumento a través de la valoración de tres expertos especializados en el tema.

## **2.5. Método de análisis de datos**

Dentro de un proceso investigativo los métodos de análisis de datos son las diferentes formas en que se pueden estudiar los fundamentos, informaciones e investigaciones recolectadas de un conjunto de individuos, los mismos, que deben tener particularidades en común, es decir, específicas, y que son sujetas al estudio en curso. Por lo tanto, la elección del método adecuado es de gran importancia, puesto que permite concluir de manera acertada la interpretación de la información recolectada en el proceso de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2012).

Los datos recolectados se analizaron en el software informático SPSS, mismo que se desarrolla en el sistema operativo Windows, luego de haber sometido al instrumento de investigación a la corrección, evaluación y validación. Los resultados obtenidos son de naturaleza estadística: porcentajes y frecuencias en tablas univariantes. De igual manera para confrontar la hipótesis se utilizó técnicas estadísticas apropiadas las mismas que permitieron describir la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Es decir, que para detallar la gestión institucional y la calidad del servicio educativo se aplicó comprobación empírica que según Tamayo (2015) esta sirve para realizar un proceso deductivo en el análisis de la información recolectada. Para ultimar detalles de presentación de gráficos se usa la aplicación Excel del paquete de Microsoft.

## **2.6. Aspectos éticos**

Las deferencias éticas se consideran dependiendo de la naturaleza y el diseño de investigación desarrollado a efecto del estudio.



En el presente estudio investigativo desarrollado se tomó como referencia para la conceptualización de las variables, dimensiones e indicadores; trabajos bibliográficos ya realizados, tesis de sitios web, libros de filósofos, información primaria y secundaria que fue de gran utilidad y relevancia.

Pero en todo momento se dispuso respetar su autoría, sin plagiar dicha información. Además, haciendo las consideraciones de las normas APA.

### III RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de Fiabilidad

**Tabla 5 Resumen del procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válidos	72	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	72	100,0

<sup>a</sup> : Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Elaborado por:** Autores

**Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,721	30

**Elaborado por:** Autores

En el desarrollo del proyecto investigativo denominado “Gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador-2017”, el indicador de confiabilidad que se utilizó fue el alfa de Cronbach, mismo que permitió determinar la fiabilidad de la herramienta de medida mediante un cúmulo de ítems, los cuales se espera tengan la misma medida de constructo o dimensión teórica. Por otro lado, al referirse a validez de un instrumento, se indica el grado en que la herramienta mide la magnitud de los casos presentes en la investigación. En cambio, la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se estima usando el alfa de Cronbach. El resultado de la medición de la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach, señala que los ítems, señalan la magnitud del un constructo en común y vinculado mediante una relación directa. Es decir, que si este valor se acerca más a uno, quiere decir que la consistencia analizada es mayor. La fiabilidad se consigue siempre gracias a los datos de cada una de las muestras, con el propósito de conseguir una medida fiable del constructo en la muestra determinante del estudio que se está desarrollando.

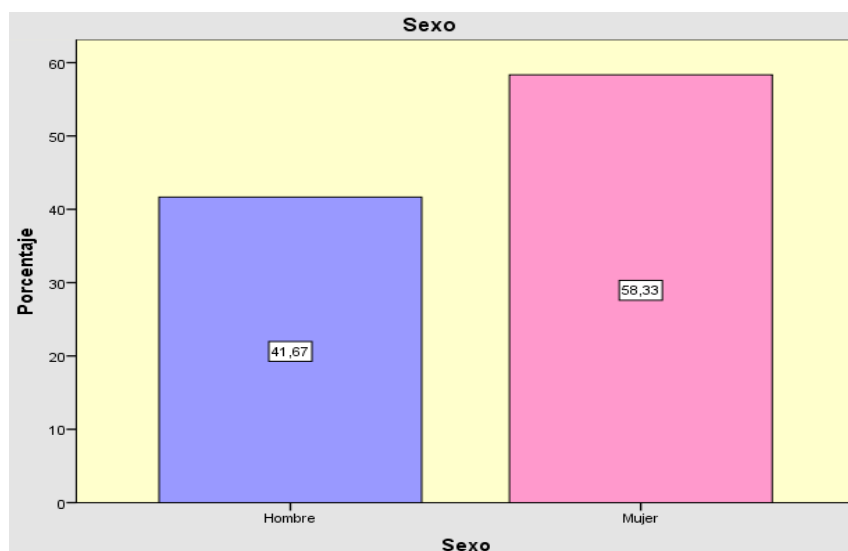
### 3.2. Tabla de Frecuencias

**Tabla 6** Frecuencia Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	30	41,7	41,7	41,7
Válidos Mujer	42	58,3	58,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 1** Frecuencia sexo



**Elaborado por:** Autores

El presente instrumento de investigación fue dirigido a 72 docentes de la Unidad Educativa La Libertad, situada en el Cantón con el mismo nombre, perteneciente a la Provincia de Santa Elena. Los participantes fueron 30 personas del sexo masculino y 42 personas del sexo femenino. Gracias a las opiniones vertidas se pudo desarrollar el fin efecto del trabajo inicial.

### 3.3. Presentación de Resultados

#### VARIABLE: GESTIÓN INSTITUCIONAL

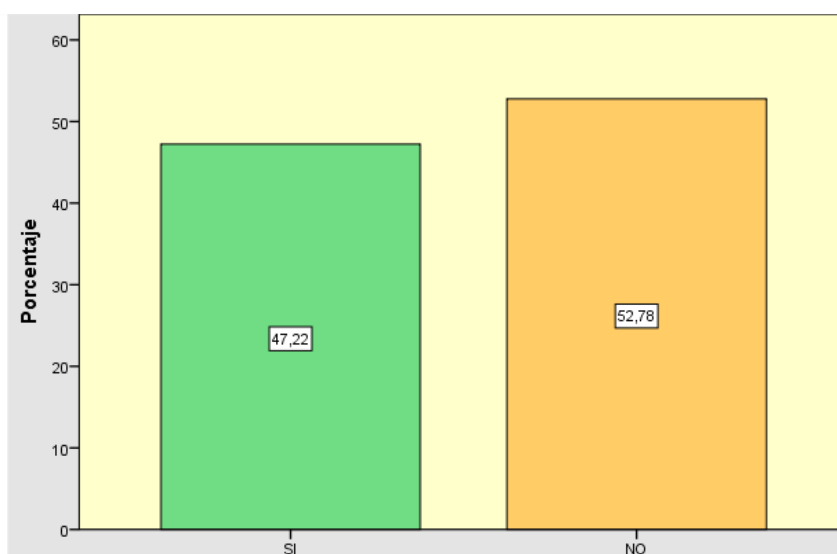
#### DIMENSIÓN: ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

**Tabla 7** El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en esta institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	34	47,2	47,2	47,2
	NO	38	52,8	52,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 2** El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en esta institución educativa.



**Elaborado por:** Autores

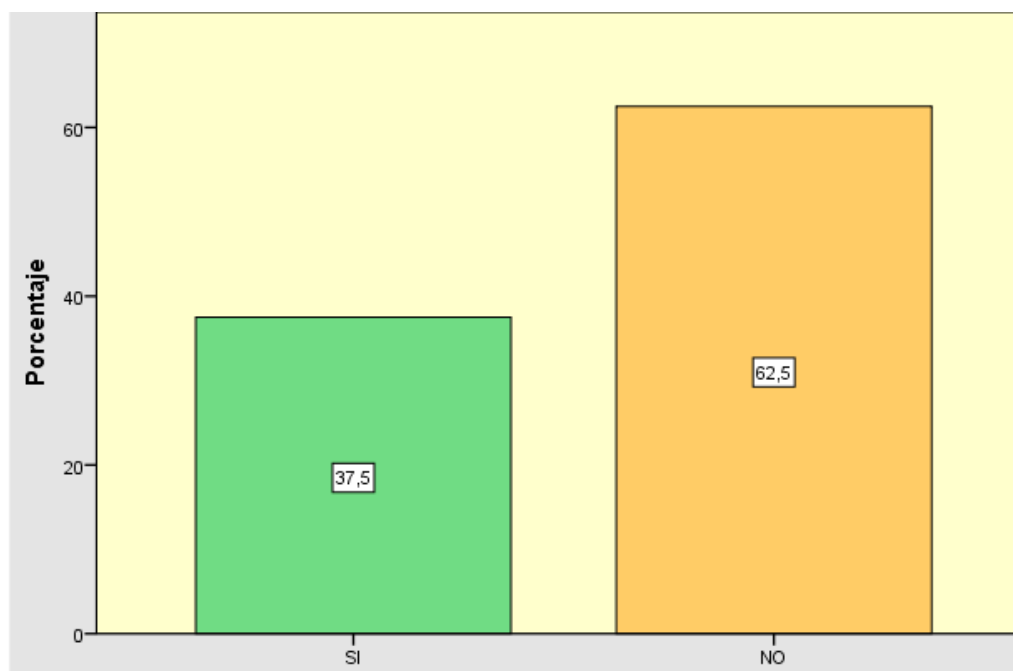
En la primera pregunta de la dimensión estructura administrativa el 47% de las personas respondieron que si es una guía fundamental el esquema educativo ya que orienta y ordena las labores que se desempeñan en el establecimiento educativo, mientras que el 53% indicó no.

**Tabla 8** La administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	27	37,5	37,5
	NO	45	62,5	100,0
	Total	72	100,0	100,0

**Elaborado por:** Autores

**Figura 3** La administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo.



**Elaborado por:** Autores

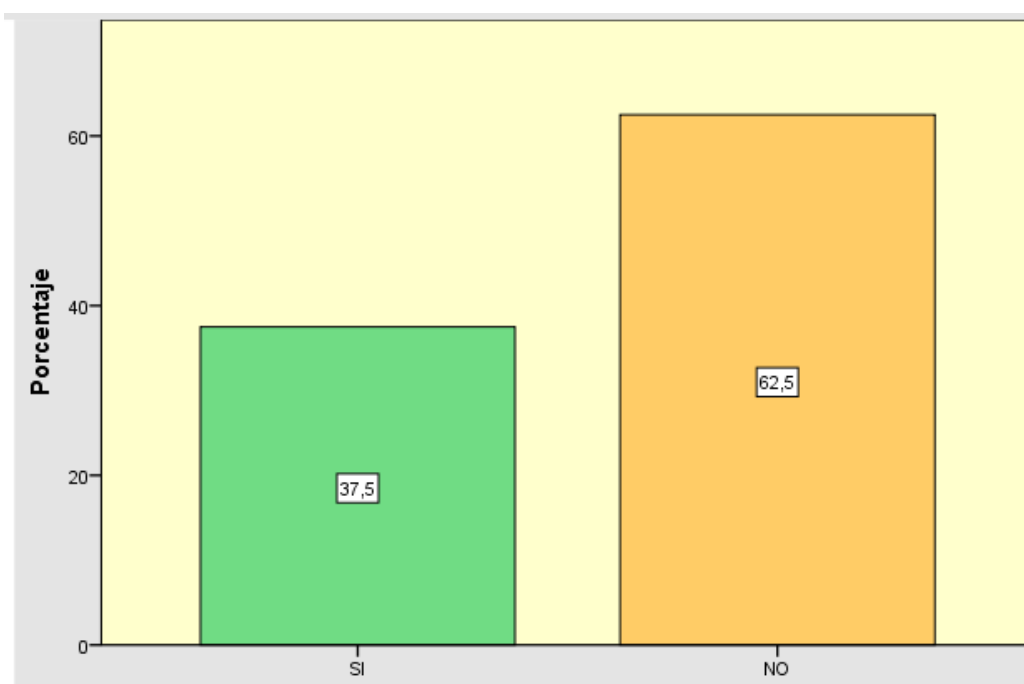
En la segunda pregunta de la dimensión estructura administrativa el 38% respondió que la administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo, mientras que el 62% respondió que no.

**Tabla 9** Las decisiones que la administración toma siempre benefician el crecimiento institucional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	27	37,5	37,5	37,5
Válidos NO	45	62,5	62,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 4** Las decisiones que la administración toma siempre benefician el crecimiento institucional.



**Elaborado por:** Autores

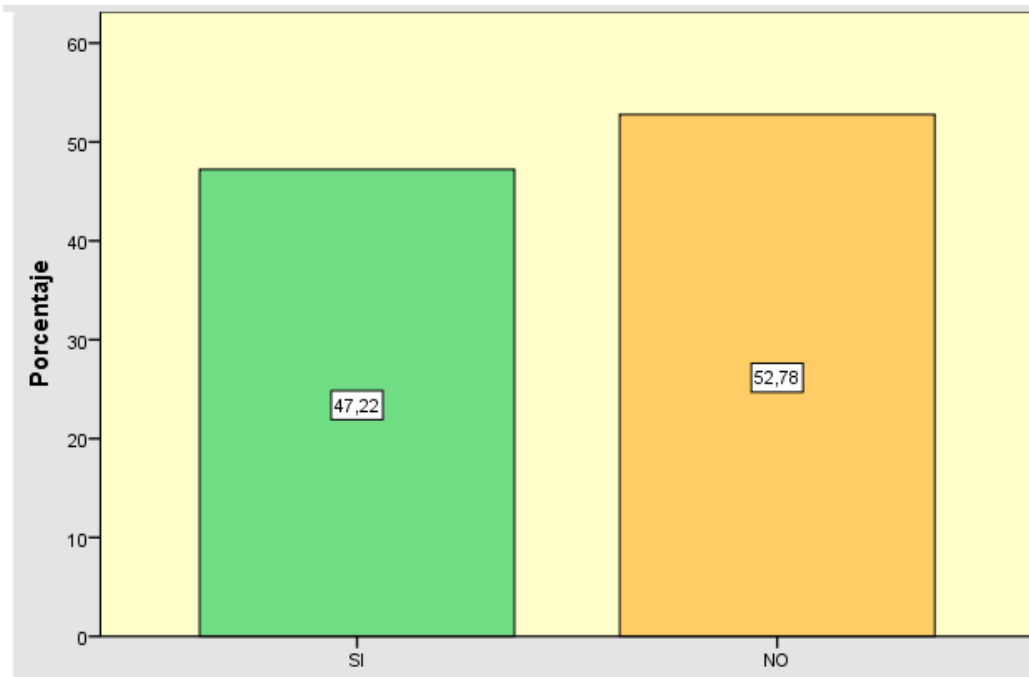
En la tercera pregunta de la variable estructura administrativa el 38% respondió que las decisiones que la administración toma siempre han beneficiado el crecimiento institucional mientras que el 62% respondió que no.

**Tabla 10** La administración resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	34	47,2	47,2	47,2
Válidos NO	38	52,8	52,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 5** La administración resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la institución educativa.



**Elaborado por:** Autores

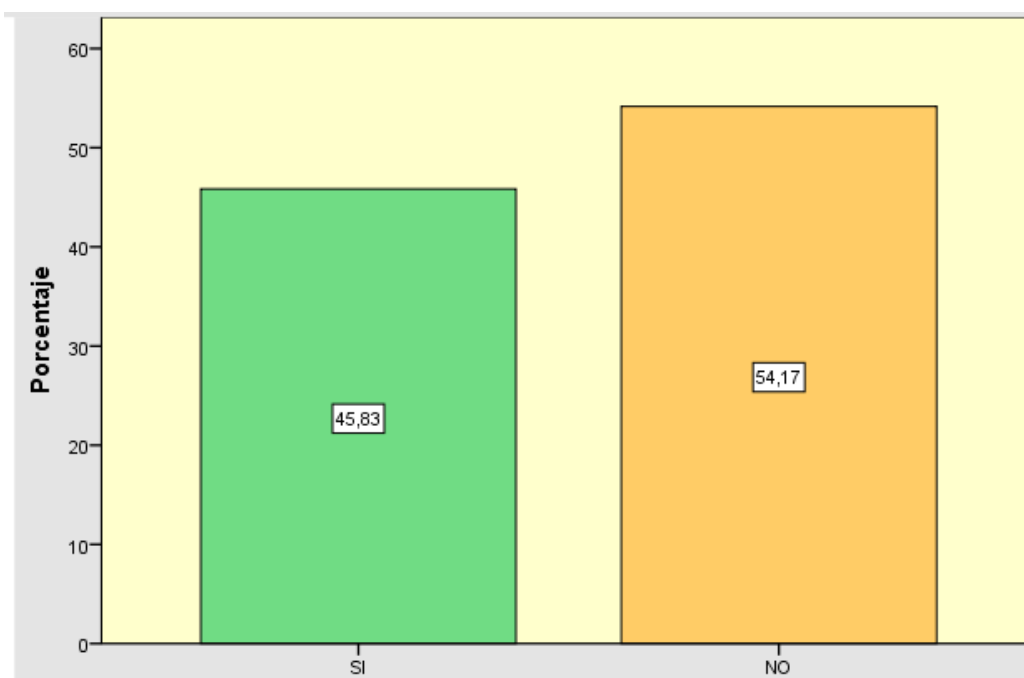
En la cuarta pregunta de la dimensión estructura administrativa el 42% de las personas respondieron que la administración sí soluciona apropiadamente los problemas que se ocasionan entre los integrantes de la comunidad educativa, mientras que el 53% respondió que no.

**Tabla 11** Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	33	45,8	45,8	45,8
Válidos NO	39	54,2	54,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 6** Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión estructura administrativa el 46% respondió que sí existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina, mientras que el 54% respondió que no.



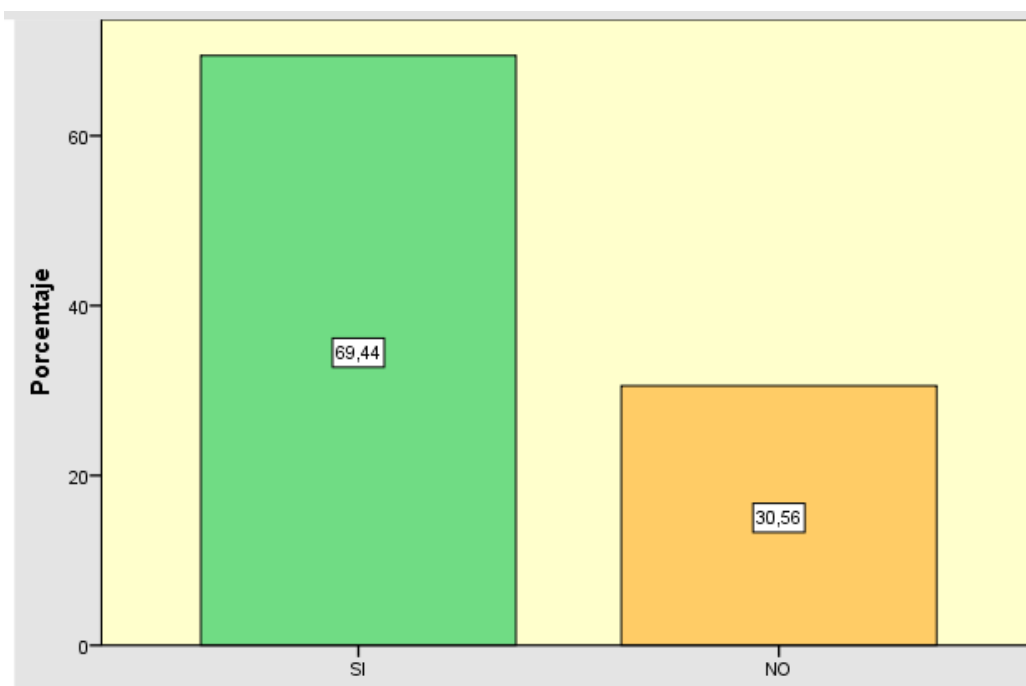
## DIMENSIÓN GESTIÓN PEDAGÓGICA

**Tabla 12** Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	50	69,4	69,4	69,4
Válidos NO	22	30,6	30,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 7** Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.



**Elaborado por:** Autores

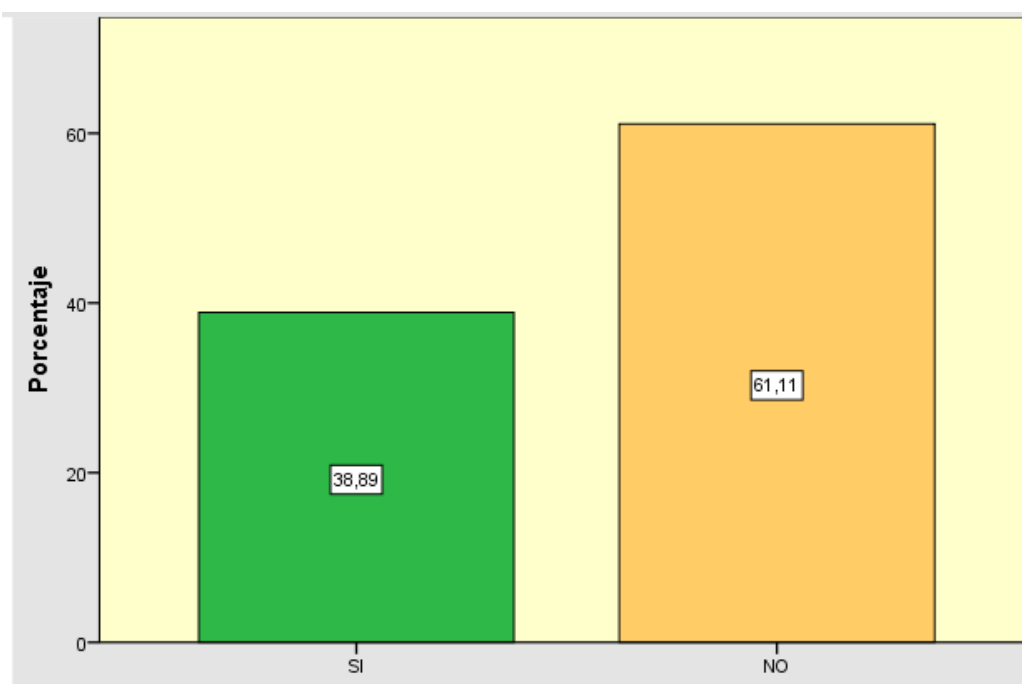
En la primera pregunta de la dimensión estructura pedagógica el 69% de las personas respondieron que sí planifican de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación, por otro lado el 31% respondió que no.

**Tabla 13** Examinó los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	28	38,9	38,9	38,9
Válidos NO	44	61,1	61,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 8** Examinó los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.



**Elaborado por:** Autores

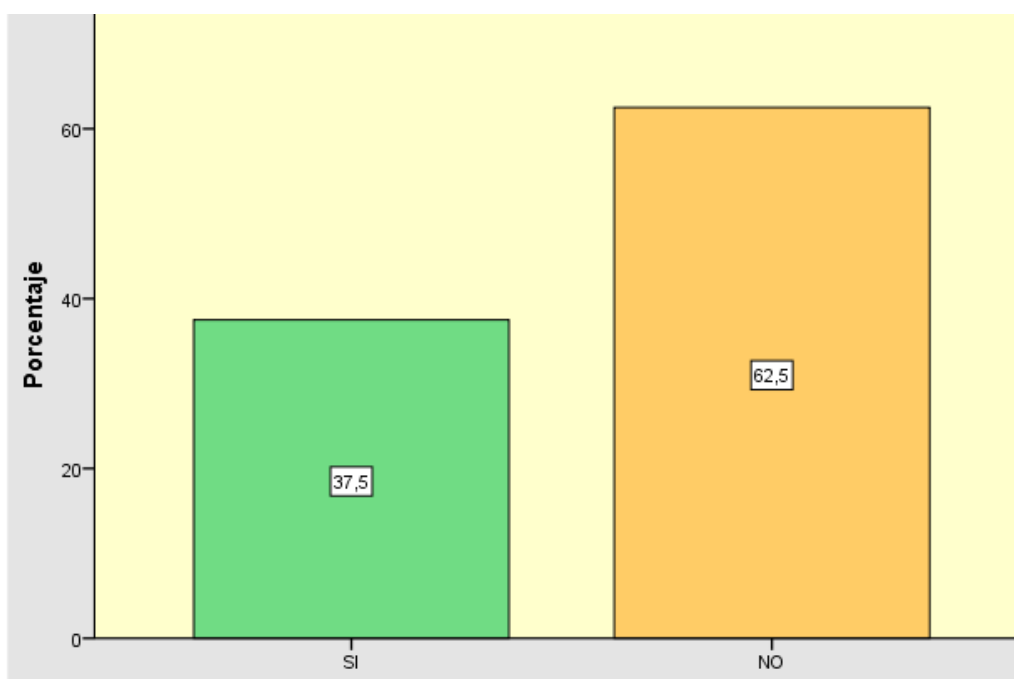
En la segunda pregunta de la dimensión estructura pedagógica el 39% indica que sí se evalúan los efectos de sus trabajos académicos para en el aprendizaje de los alumnos y se responsabiliza de ellos, mientras que el 61% indica que no.

**Tabla 14** Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	27	37,5	37,5	37,5
Válidos NO	45	62,5	62,5	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 9** Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.



**Elaborado por:** Autores

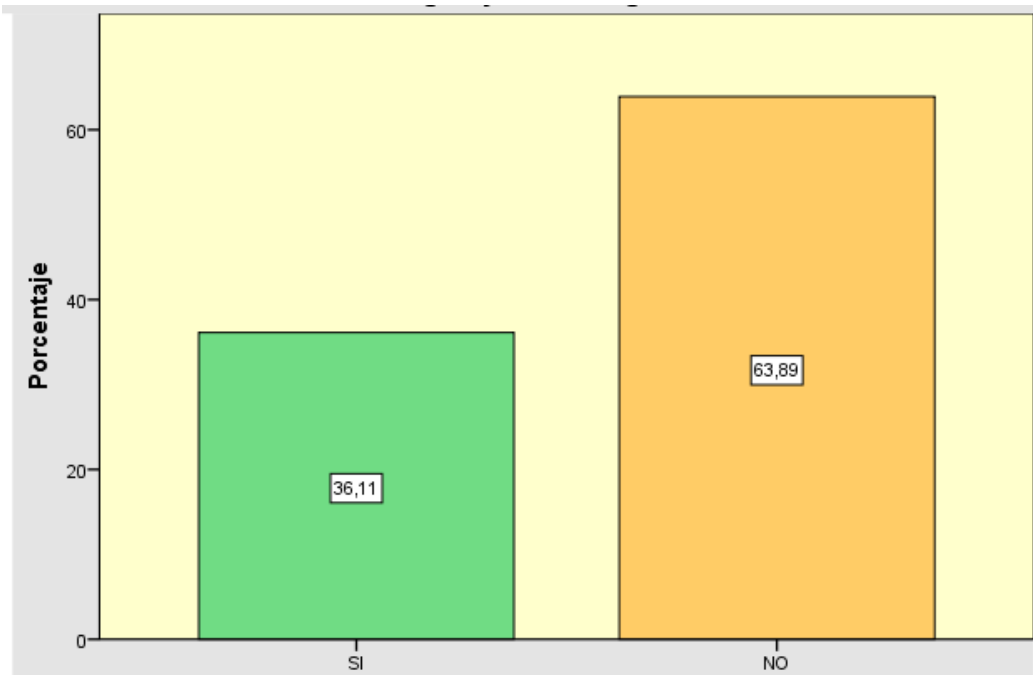
En la tercera pregunta de la dimensión estructura pedagógica el 38% respondió que sí aplica metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado, por otro lado el 62% indica que no.

**Tabla 15** Los resultados del proceso educativo, constantemente son monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	26	36,1	36,1	36,1
Válidos NO	46	63,9	63,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 10** Los resultados del proceso educativo, constantemente son monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas



**Elaborado por:** Autores

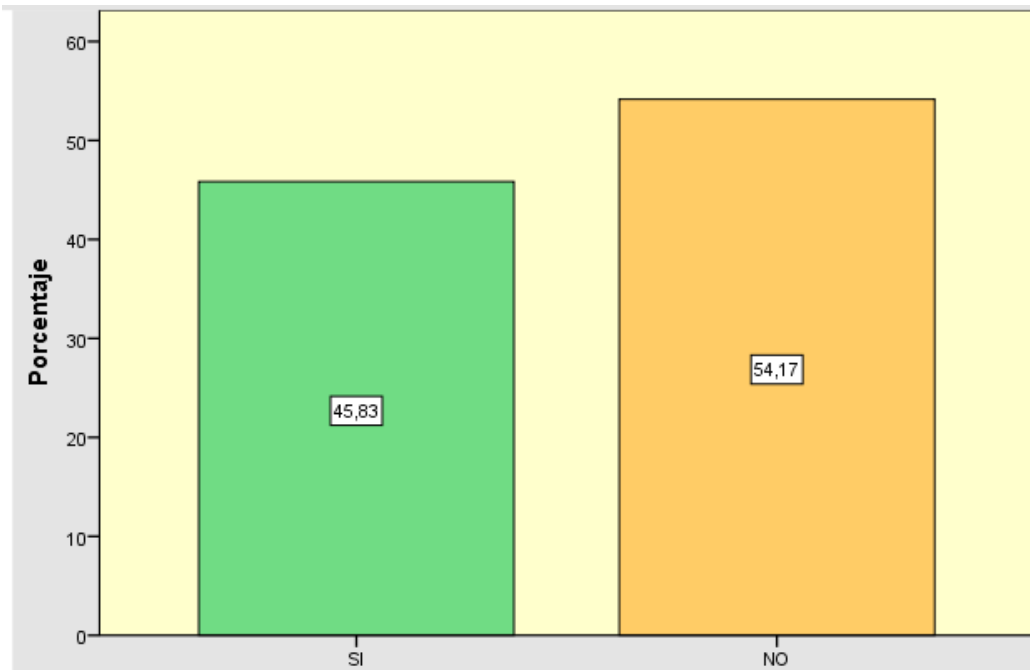
En la cuarta pregunta de la dimensión estructura pedagógica el 36% respondió que los resultados del proceso educativo sí son constantemente monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas mientras que el 64% indica que no.

**Tabla 16** Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	33	45,8	45,8	45,8
NO	39	54,2	54,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 11** Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión estructura pedagógica el 46% de las personas respondieron que sí investigan y se actualizan continuamente en temas que están ligado al ámbito profesional, mientras que el 54% indicó que no.

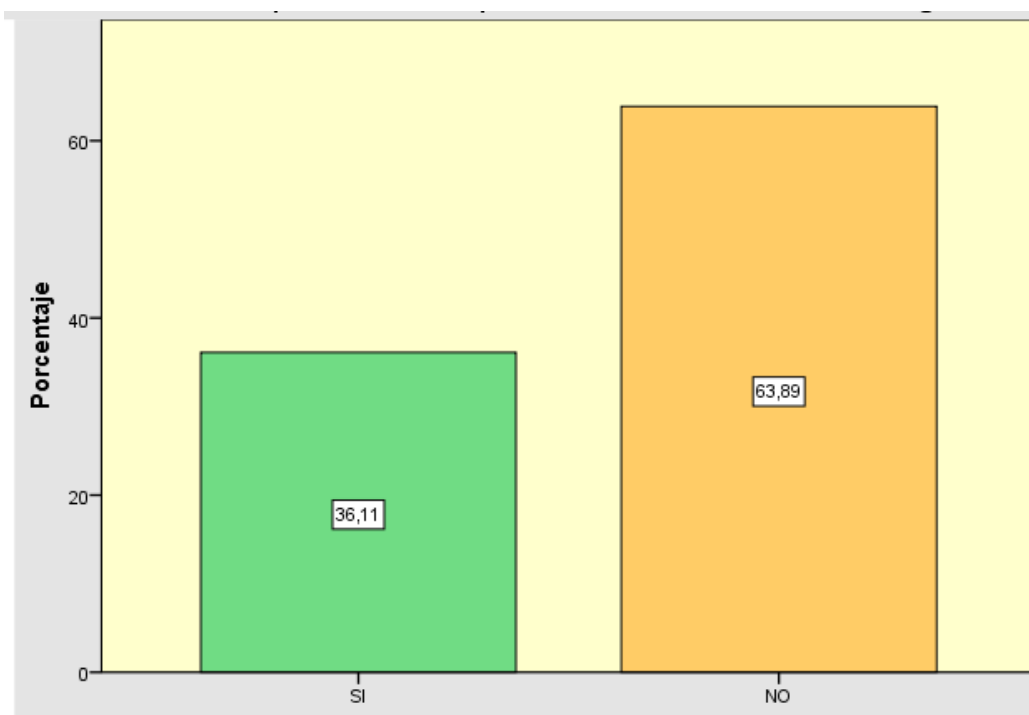
## DIMENSIÓN ESTRUCTURA FÍSICA

**Tabla 17** Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	26	36,1	36,1	36,1
NO	46	63,9	63,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 12** Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.



**Elaborado por:** Autores

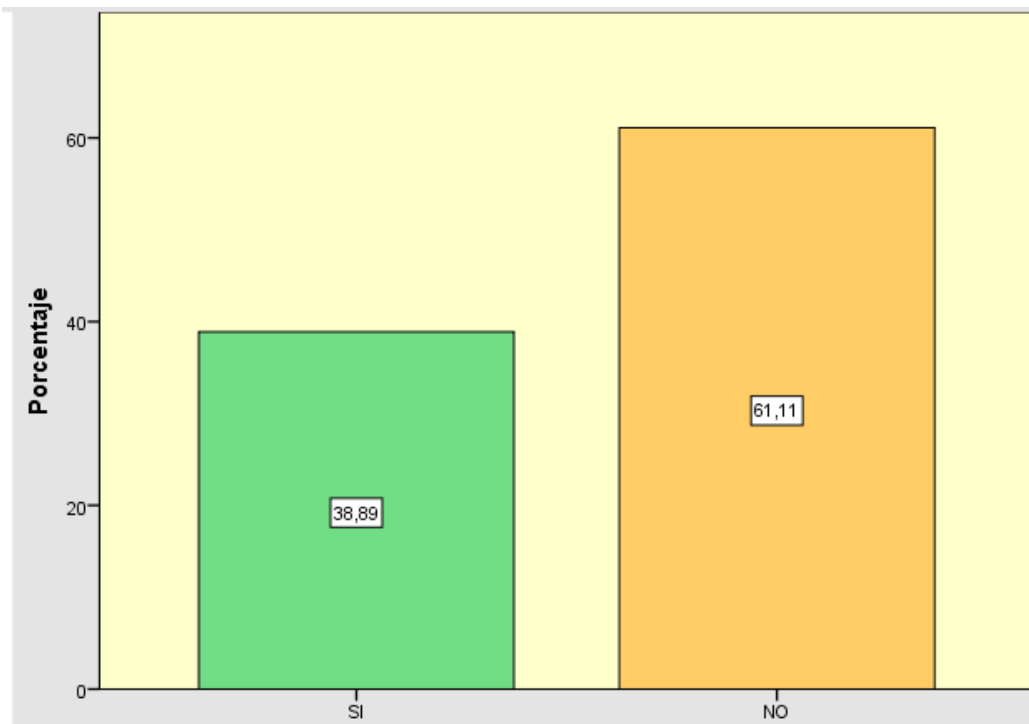
En la primera pregunta de la dimensión estructura física el 36% de las personas respondieron que las aulas sí tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados, mientras que el 64% indicó que no.

**Tabla 18** Existen laboratorios de computación y física completamente equipados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	28	38,9	38,9	38,9
Válidos NO	44	61,1	61,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 13** Existen laboratorios de computación y física completamente equipados.



**Elaborado por:** Autores

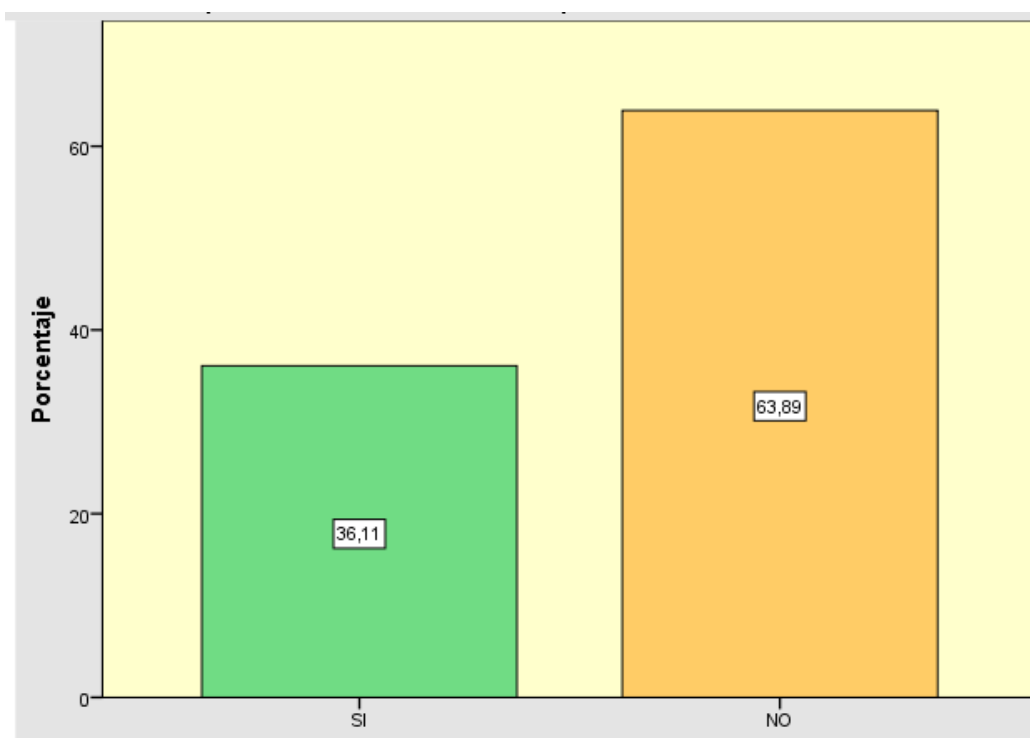
En la segunda pregunta de la dimensión estructura física el 39% respondió que sí existen laboratorios de computación y física completamente equipados. Mientras que el 61% señaló que no.

**Tabla 19** Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	26	36,1	36,1	36,1
Válidos NO	46	63,9	63,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 14** Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.



**Elaborado por:** Autores

En la tercera pregunta de la dimensión estructura física el 36% respondió que las dependencias sí poseen mobiliario adecuado, mientras que el 64% señaló que no.

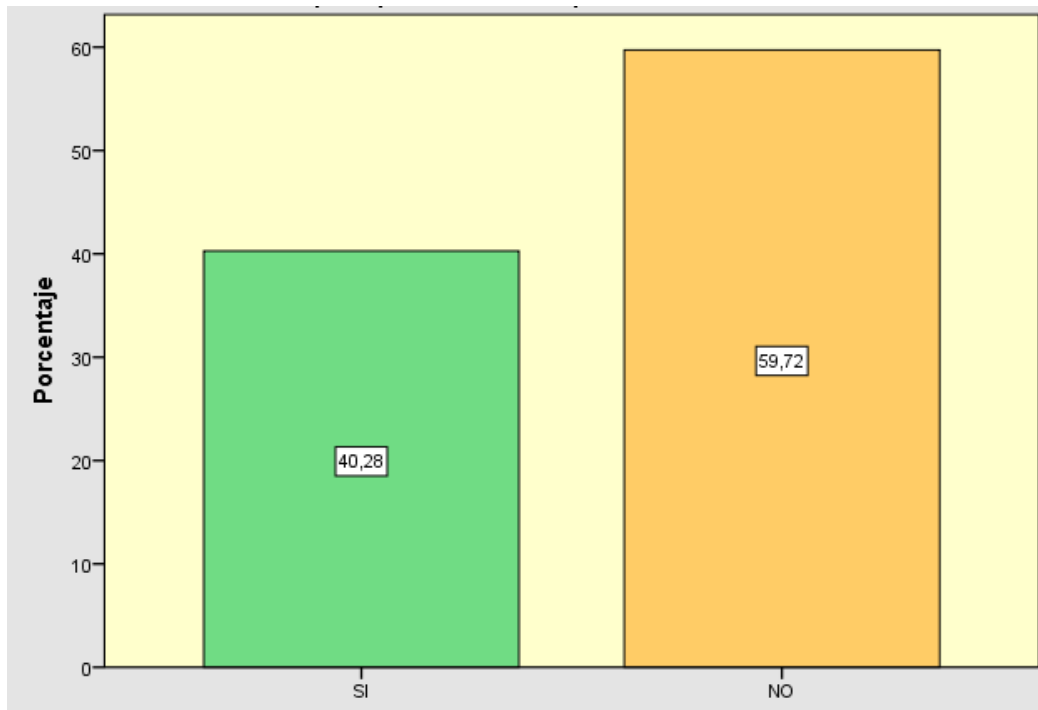


**Tabla 20** Existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	29	40,3	40,3	40,3
Válidos NO	43	59,7	59,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 15** Existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa.



**Elaborado por:** Autores

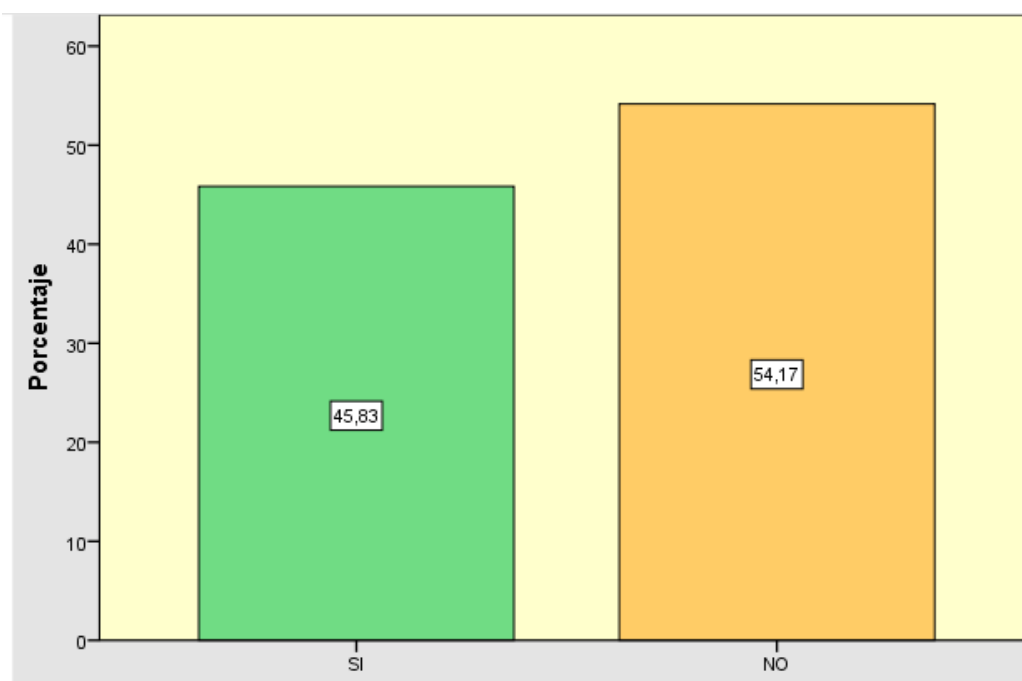
En la cuarta pregunta de la dimensión estructura física el 40% respondió que sí existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa, mientras que el 60% indicó que no.

**Tabla 21** Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	33	45,8	45,8	45,8
Válidos NO	39	54,2	54,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 16** Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión estructura física el 46% de las personas respondieron que sí existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa, mientras que el 54% señaló que no.

**VARIABLE: CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO**  
**DIMENSIÓN: HUMANO**

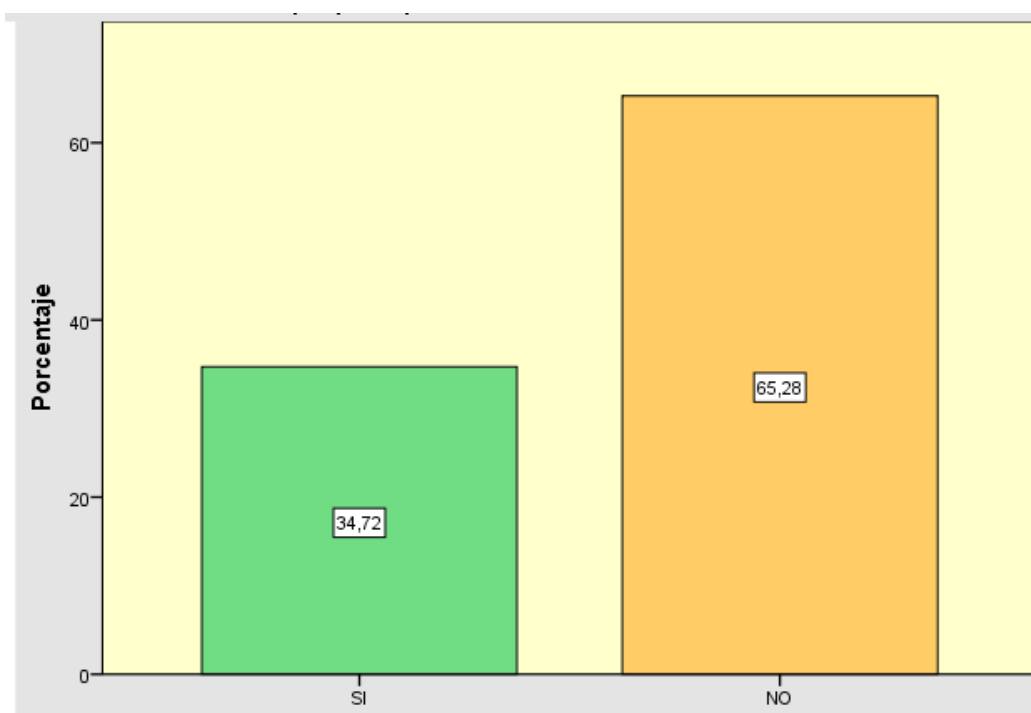
**Tabla 22** Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	25	34,7	34,7	34,7
Válidos NO	47	65,3	65,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 17** Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas.

**Elaborado por:** Autores



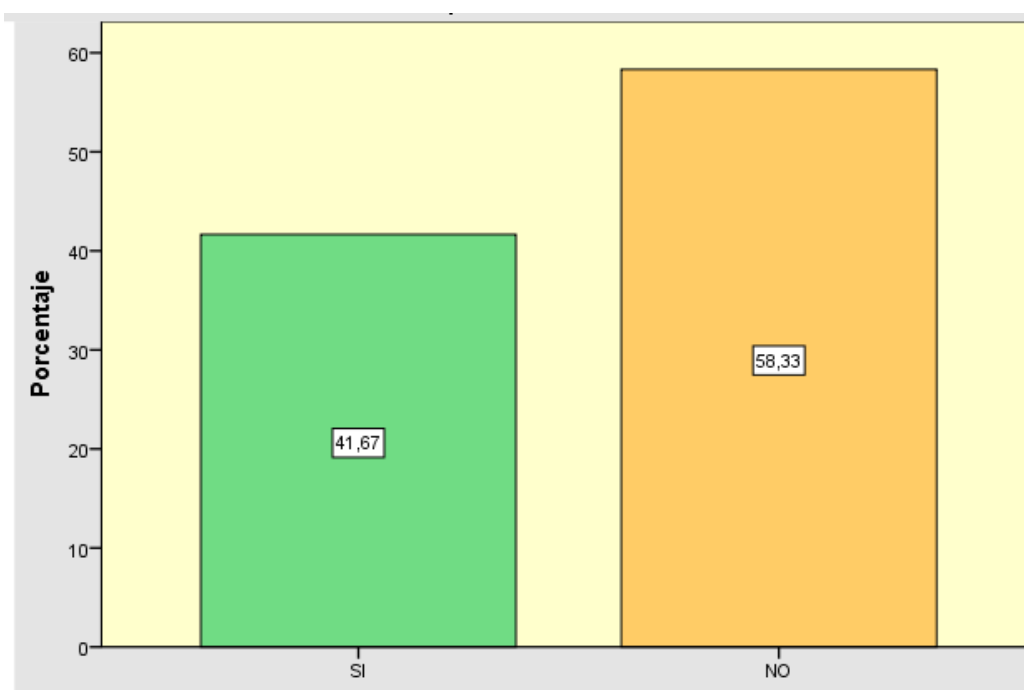
En la primera pregunta de la dimensión humano el 35% respondió que sí existe un clima laboral adecuado para el desempeño de las actividades educativas, por contraparte el 65% señaló que no.

**Tabla 23** La Institución educativa cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	30	41,7	41,7	41,7
Válidos NO	42	58,3	58,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 18** La Institución educativa cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.



**Elaborado por:** Autores

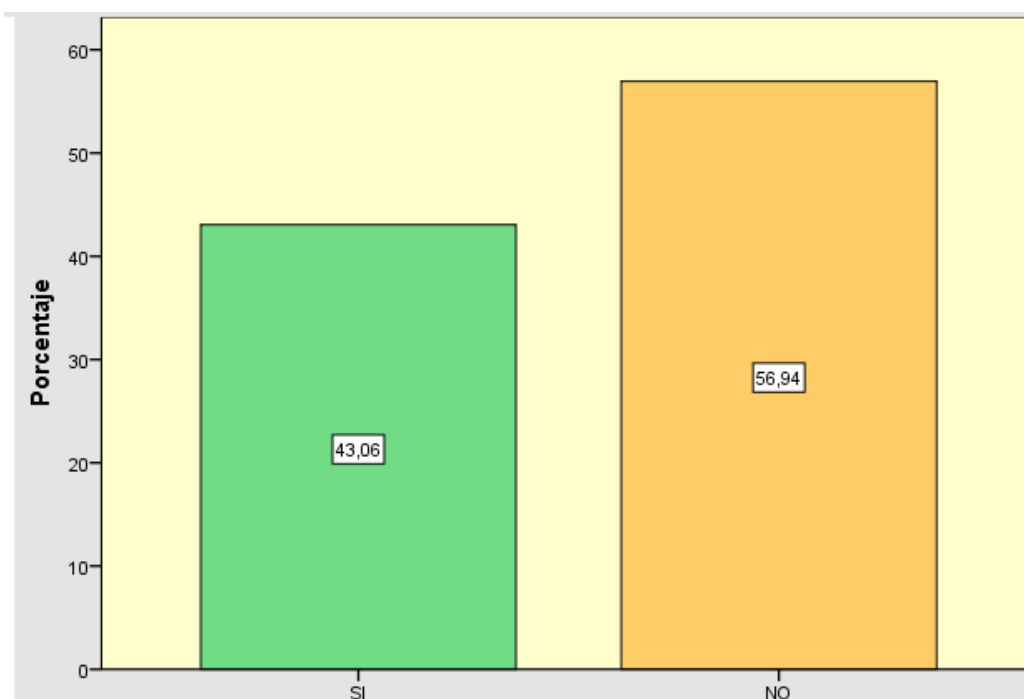
En la segunda pregunta de la dimensión humano el 42% respondió que la Institución Educativa sí cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia, mientras que el 58% indicó que no.

**Tabla 24** Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	31	43,1	43,1	43,1
NO	41	56,9	56,9	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 19** Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.



**Elaborado por:** Autores

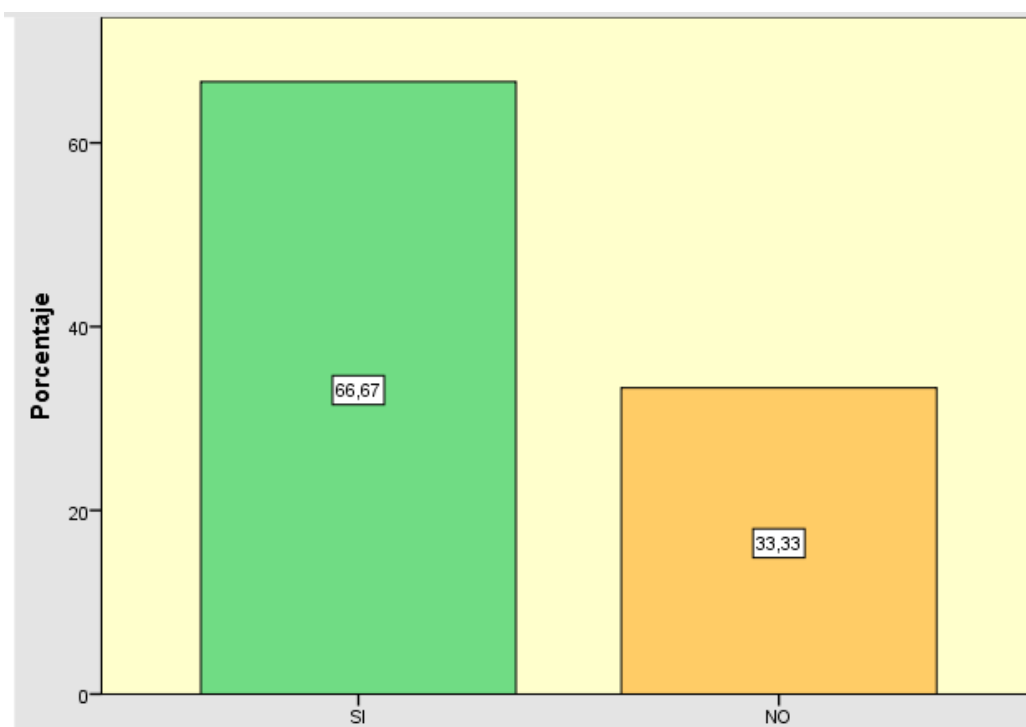
En la tercera pregunta de la dimensión humano el 43% respondió que sí se realizan inversiones para dotar de capacitaciones y que existan excelentes profesional, aunque el 57% señaló que no.

**Tabla 25** La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	48	66,7	66,7	66,7
Válidos NO	24	33,3	33,3	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 20** La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.



**Elaborado por:** Autores

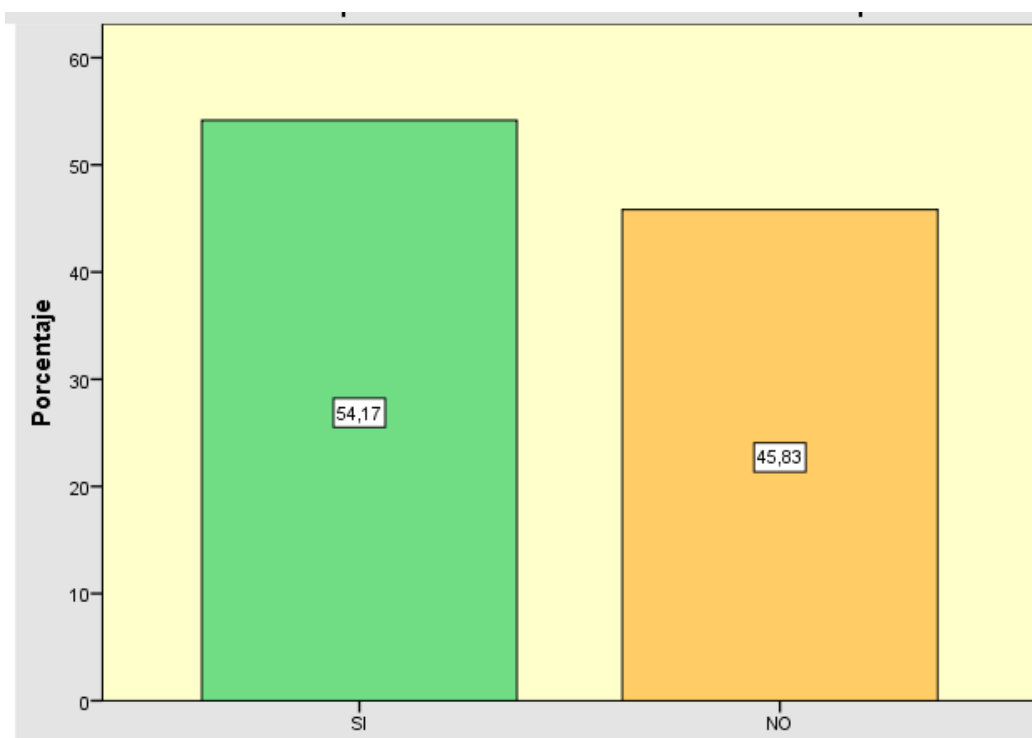
En la cuarta pregunta de la dimensión humano el 67% respondió que la ejecución del trabajo de los educando se realizan con franca lealtad para el bienestar de la comunidad educativa, mientras que el 33% señaló que no.

**Tabla 26** Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	39	54,2	54,2	54,2
NO	33	45,8	45,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 21** Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión humano el 54% señaló que los problemas que se presentan en la institución sí se solucionan de manera eficaz y eficiente, por otro lado el 46% respondió que no.

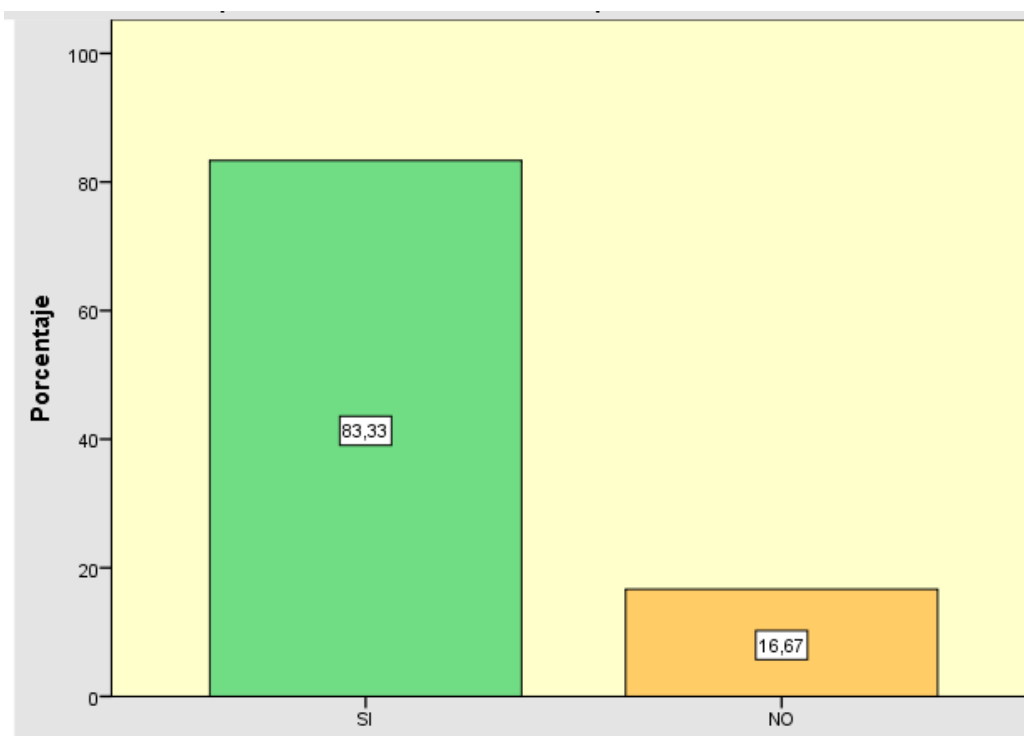
## DIMENSIÓN: EDUCACIÓN

**Tabla 27** El desempeño docente satisface las expectativas de la comunidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	60	83,3	83,3	83,3
NO	12	16,7	16,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 22** El desempeño docente satisface las expectativas de la comunidad.



**Elaborado por:** Autores

En la primera pregunta de la dimensión educación el 83% respondió que el desempeño docente sí satisface las expectativas de la comunidad, mientras que el 17% respondió que no.

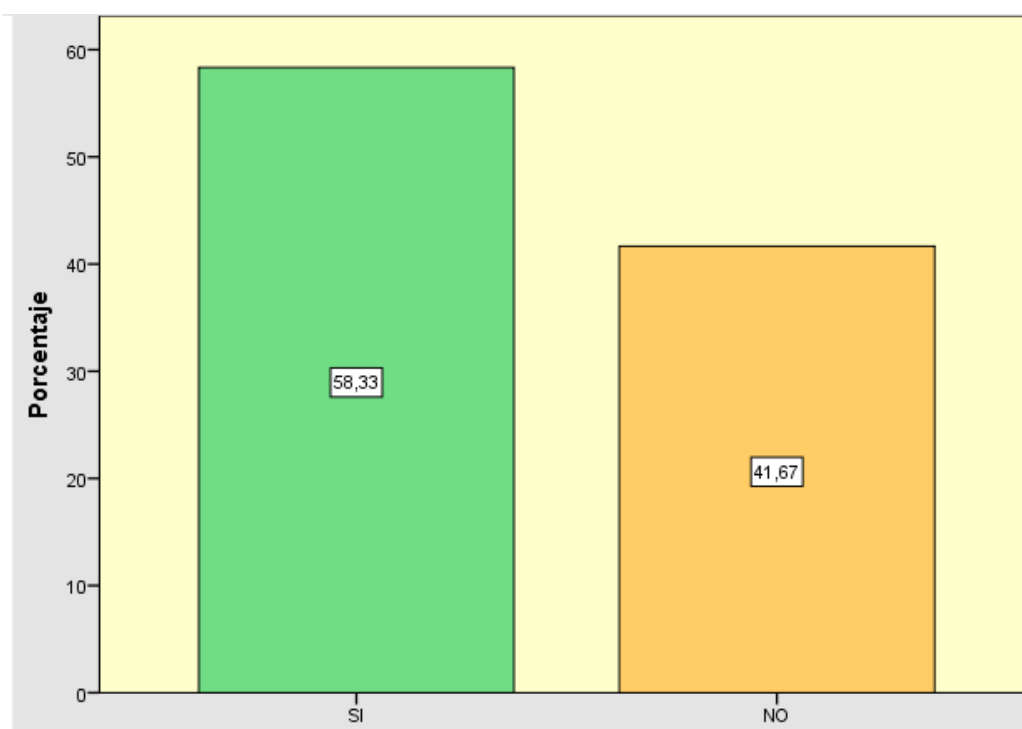


**Tabla 28** El currículum responde a una formación necesaria para la sociedad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	42	58,3	58,3	58,3
Válidos NO	30	41,7	41,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 23** El currículum responde a una formación necesaria para la sociedad.



**Elaborado por:** Autores

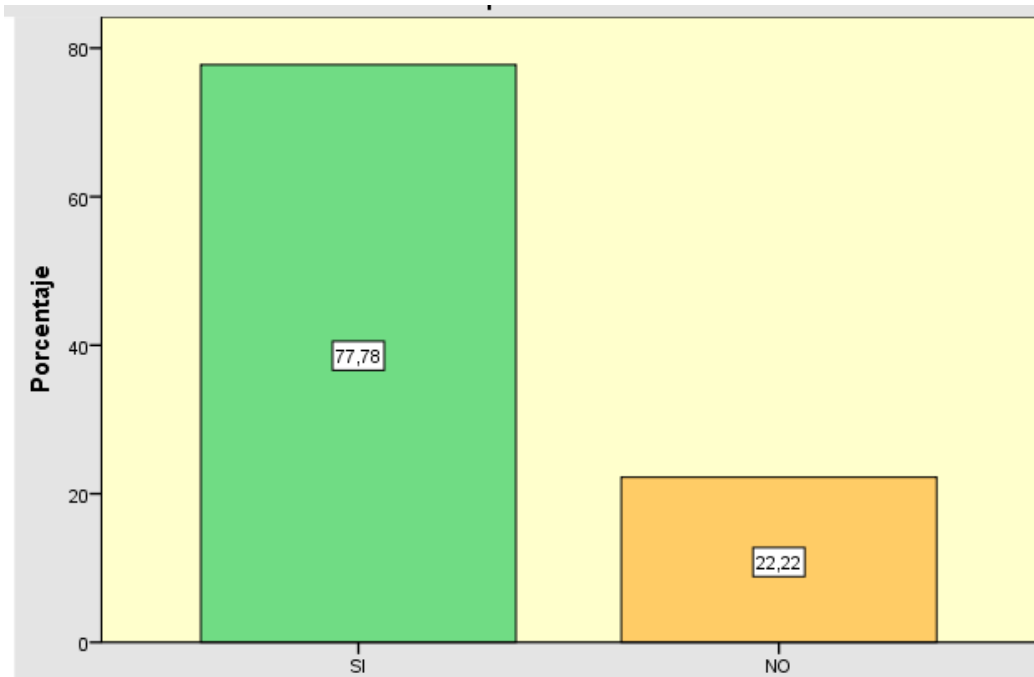
En la segunda pregunta de la dimensión educación el 58% respondió que el currículum educativo que se presenta sí está acorde en la formación que necesita la sociedad, mientras que el 42% indicó que no.

**Tabla 29** El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	56	77,8	77,8	77,8
Válidos NO	16	22,2	22,2	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 24** El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.



**Elaborado por:** Autores

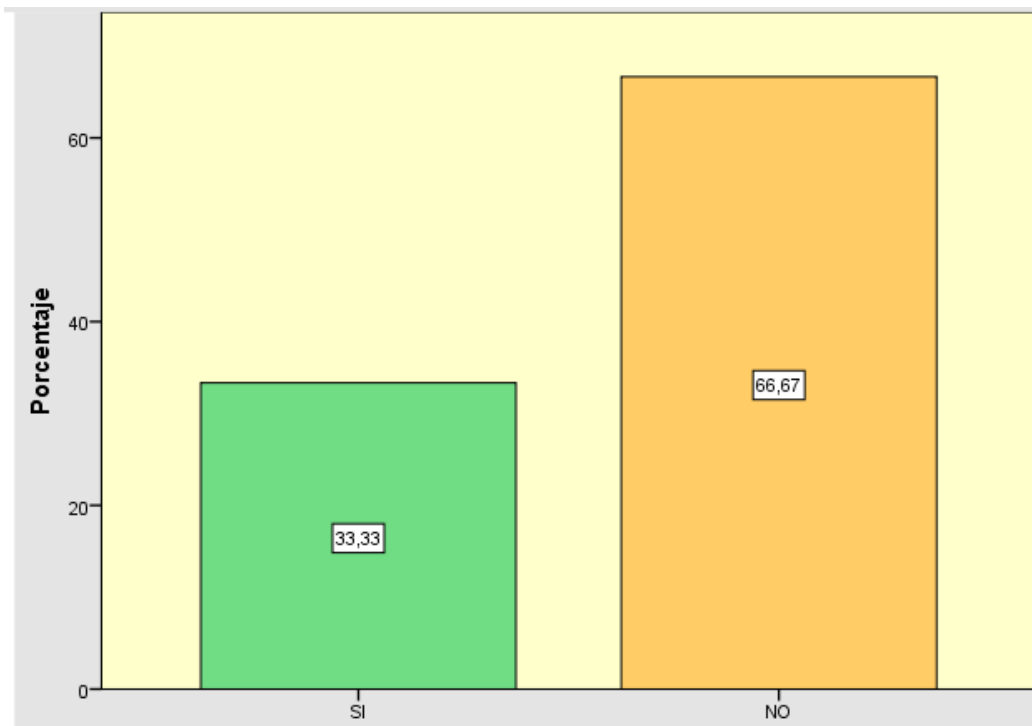
En la tercera pregunta de la dimensión educación, el 78% señaló que el perfil de los egresados ayuda a la permanencia en las instituciones educativas de estudios superiores, mientras que el 22% respondió que no.

**Tabla 30** Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	24	33,3	33,3	33,3
NO	48	66,7	66,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 25** Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases.



**Elaborado por:** Autores

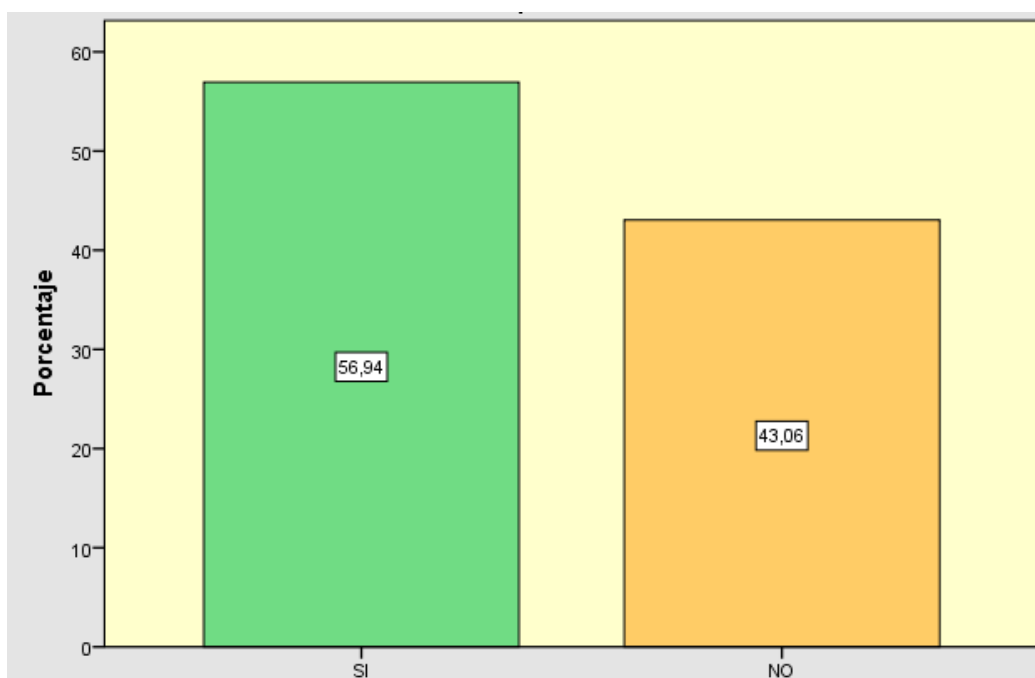
En la cuarta pregunta de la dimensión educación el 33% de los encuestados respondió que los educandos sí ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases, mientras que el 68% señaló que no.

**Tabla 31** comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	41	56,9	56,9	56,9
Válidos NO	31	43,1	43,1	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 26** Comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión educación el 57% respondió que la comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto, mientras que el 43% indicó que no.

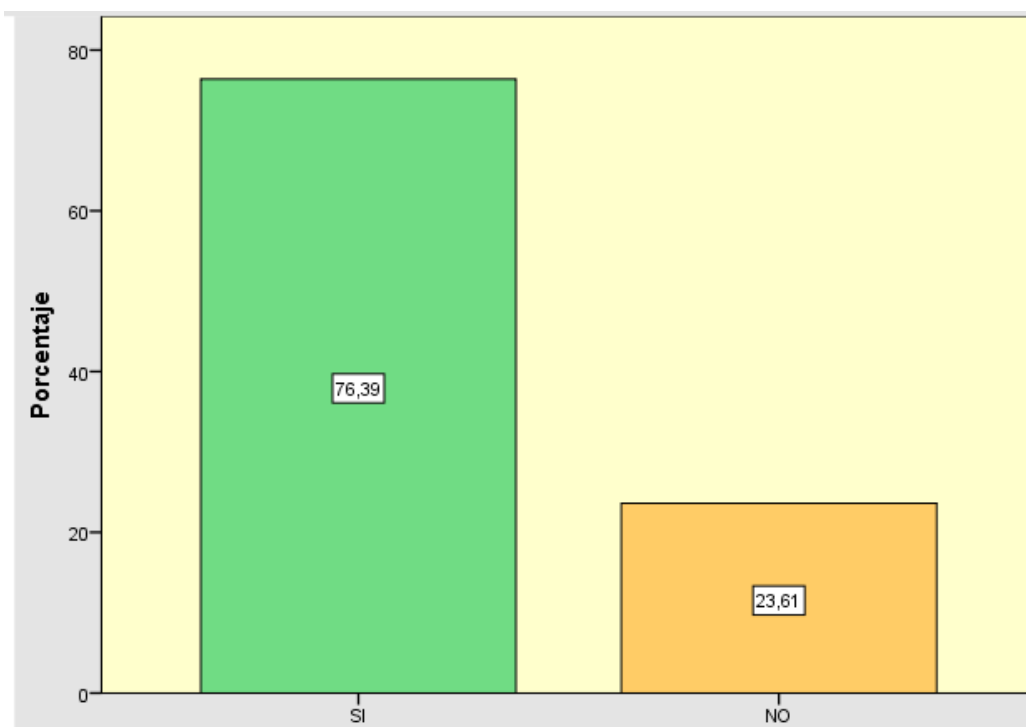
## VARIABLE: ESTRUCTURA FÍSICA

**Tabla 32** El colegio es una entidad significativa para la ciudad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	55	76,4	76,4	76,4
NO	17	23,6	23,6	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 27** El colegio es una entidad significativa para la ciudad.



**Elaborado por:** Autores

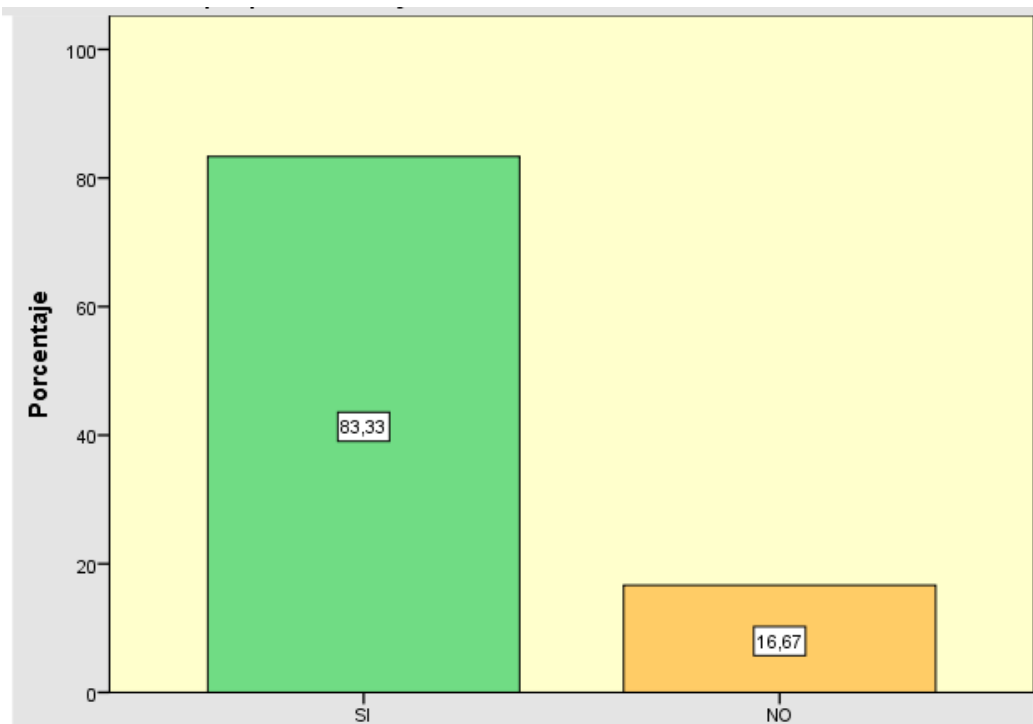
En la primera pregunta de la dimensión estructura física el 76% de los encuestados respondieron que la institución educativa es de gran importancia y significativa para la comunidad, mientras que el 24% indicó que no.

**Tabla 33** Cada año que pasa las mejoras en la infraestructura son más evidentes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	60	83,3	83,3	83,3
NO	12	16,7	16,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 28** Cada año que pasa las mejoras en la infraestructura son más evidentes.



**Elaborado por:** Autores

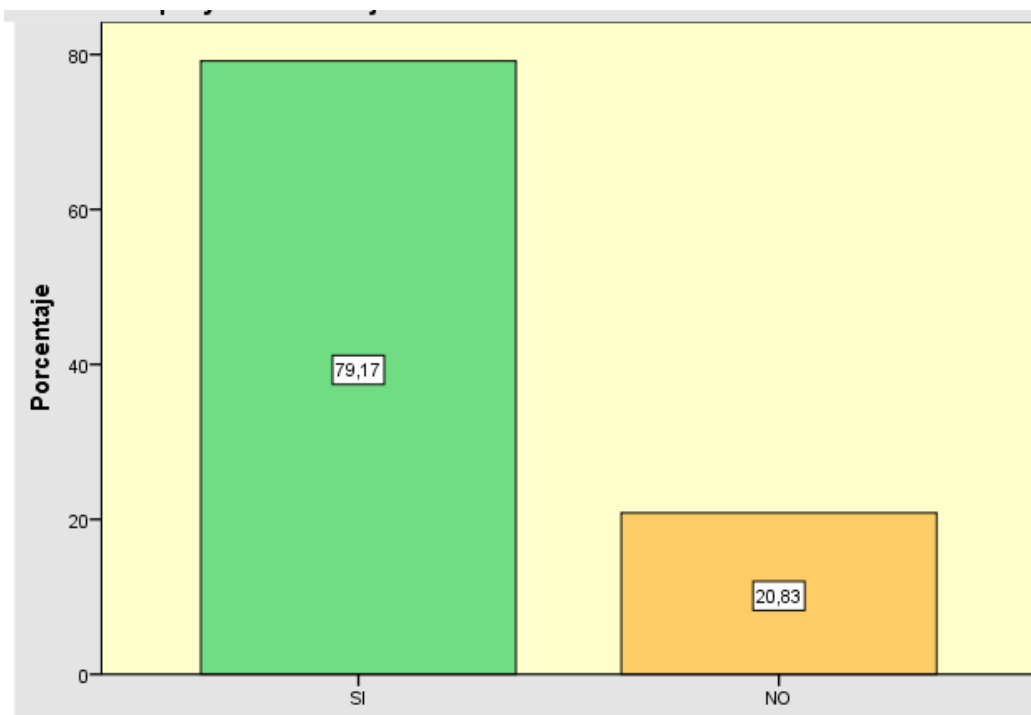
En la segunda pregunta de la dimensión estructura física el 63% de los encuestados respondió que cada año que pasa las mejoras en la infraestructura sí son más evidentes, mientras que el 17% indicó que no.

**Tabla 34** Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	57	79,2	79,2	79,2
Válidos NO	15	20,8	20,8	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 29** Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa.



**Elaborado por:** Autores

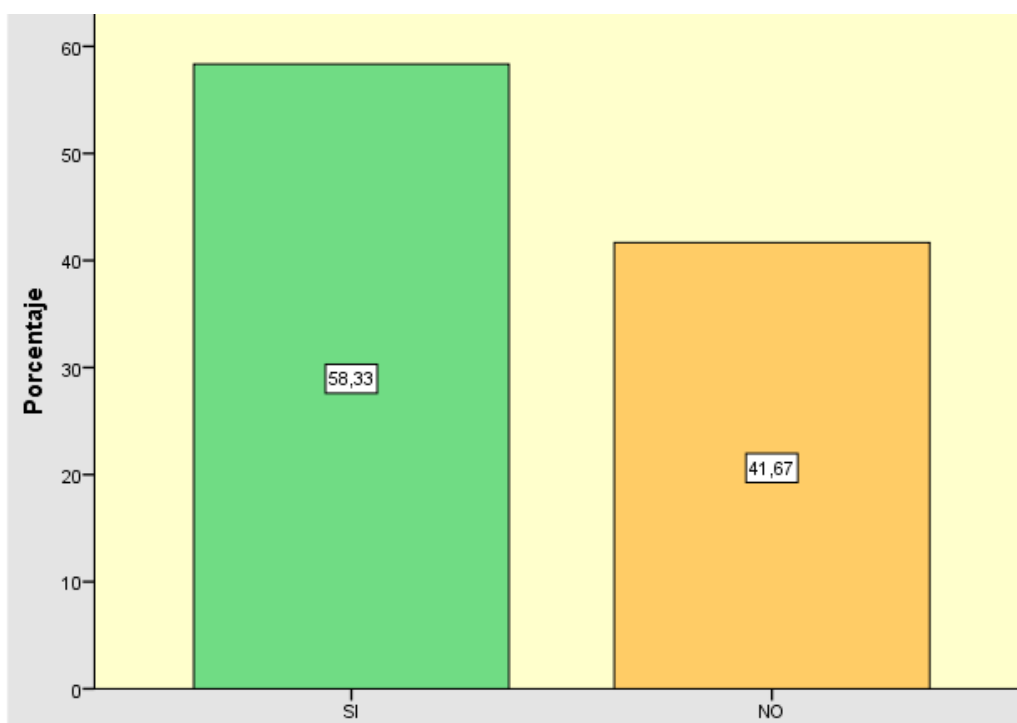
En la tercera pregunta de la dimensión estructura física el 79% respondió que sí se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa, mientras que el 21% señaló que no.

**Tabla 35** Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	42	58,3	58,3	58,3
Válidos NO	30	41,7	41,7	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 30** Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos.



**Elaborado por:** Autores

En la cuarta pregunta de la dimensión estructura física el 58% respondió que los representantes legales del educando colaboran en el desempeño de proyectos educativos, mientras que el 42% señaló que no.

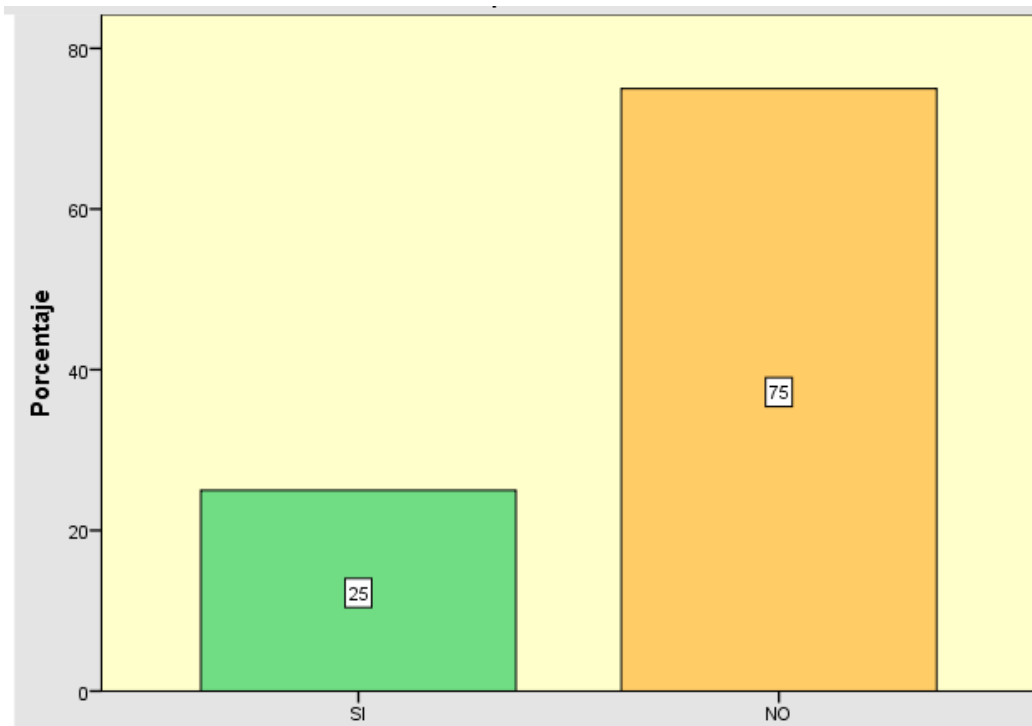


**Tabla 36** Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	18	25,0	25,0	25,0
NO	54	75,0	75,0	100,0
Total	72	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Autores

**Figura 31** Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa.



**Elaborado por:** Autores

En la quinta pregunta de la dimensión estructura física el 25% de los encuestados respondió que los estudiantes sí cuidan las dependencias de la unidad educativa, mientras que el 75% respondió que no.

#### **IV DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Después de realizar el respectivo análisis de la información recolectada previa indagación de datos relevantes, se procede a discutir los resultados. En el presente trabajo investigativo se proyectó como objetivo general determinar los factores de la gestión institucional que permiten brindar la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Libertad, Ecuador- 2017, conforme el enfoque de los docentes de la institución formativa, además de detallar los elementos determinantes en la estructura administrativa, pedagógica y física que permiten alcanzar la excelencia, traducida en calidad en el servicio educativo.

En las invenciones descritas por las teorías relacionadas al tema tenemos lo siguiente:

“La gestión institucional” es un proceso de ámbito administrativo, pedagógico y físico que permite brindar calidad en el servicio educativo, premisa que se vincula con el argumento expuesto por Chiavaneto (2009) quién indica que esta es el desarrollo y concreción de un cúmulo de actividades, procesos y responsabilidades que orientan al cumplimiento de un propósito corporativo. Y hacer las cosas bien para ganar más clientes y posicionamiento en el mercado, creando ventaja competitiva y comparativa, no solo a través de lo que se oferta en la empresa, sino también por medio de la manera en que se ejecutan los procedimientos, se pone de manifiesto la calidad. Es decir, que llegar a conseguir una gestión institucional educativa eficaz, es un verdadero reto dentro de la sociedad cambiante ante la que se enfrentan las estructuras educativas, pero siempre que se tenga una visión y misión clara, concreta y alcanzable sirven como instrumentos para generar nuevos rumbos y propiciar alternativas que conduzcan a la excelencia educativa, desde la parte administrativa interna, hasta el conglomerado de las entidades formativas, percibiendo la gestión como un instrumento creador y desarrollador de sentido de pertenencia, eficiencia y eficacia, pero sin dejar de lado la flexibilidad que requiere cada proceso para los estados cambiantes de la realidad del entorno, puesto que son variantes de acuerdo a los aspectos económicos, sociales, culturales y tecnológicos.

Que la estructura administrativa forme parte de la gestión institucional, hace que se llegue a concordar con Fayol (1974) al mencionar que este proceso se alcanza con óptimo resultado a través del planeamiento estratégico a sí mismo, señala que la conceptualización de la gestión viene del ambiente empresarial y la administración.

La gestión dentro del contexto empresarial especifica la planificación, organización, dirección, ejecución, control y evaluación de los procedimientos, operaciones y actividades ejecutadas para conseguir el cumplimiento de los propósitos. La gestión, involucra la participación completa y colaborativa de los miembros, puesto que, gracias al sentido de pertenencia que estos tengan con la misma, los resultados serán mejores y alentadores. A partir de esta definición se entiende que la dirección de todo ente organizacional deriva la aplicación y desarrollo de métodos, estrategias y acciones, los cuales conducirán al cumplimiento de los objetivos. Lo mencionado anteriormente también se respalda con Antúdez (2012) cuando afirma que el punto determinante de la gestión de calidad en el servicio educativo es un eficiente y eficaz aplicación de responsabilidades laborales dentro de la estructura organizativa, funcional y pedagógica de la misma. Sin olvidar, la sincronía, compromiso, conocimiento y sentido de pertenencia que cada uno de los integrantes de los diferentes niveles organizacionales de la institución educativa debe emplear en cada diligencia y tarea asignada. No hay calidad sin una previa preparación de las diferentes gestiones desarrolladas dentro de una estructura educativa.

Otra deducción a la que se puede llegar es que se tiene como segundo componente de la gestión institucional a la estructura pedagógica citado por Carriego (2012), donde indica que los elementos importantes para que la labor docente sea calificada con parámetros de calidad; radica en: los criterios de evaluación, las políticas de formación docente, el tipo instrucción, los conceptos de instrucción y desarrollo de nociones, los apartados que contiene el currículo emitido por el ministerio de educación, puesto que se sobrentiende que la innovación educativa es un cúmulo de opiniones, procedimientos y técnicas, metodológica y prácticamente sistematizados, los cuales pretenden inculcar cambios productivos y generadores de nuevas prácticas educativas en las actuales, o sea, que la innovación educativa, es un camino que conlleva al mejor cumplimiento de los objetivos de la actividad educativa y al mejoramiento de la eficiencia y eficacia, traducida en calidad y excelencia.

Además, el estudio dio como resultado que el tercer componente de la gestión institucional es la estructura física sustentado en Carriego (2012) quién expone que la tercera dimensión abarca la infraestructura y parte física de la institución educativa.

## V CONCLUSIONES

Al realizar el respectivo análisis de los resultados del trabajo investigativo desarrollado se llegaron a las siguientes conclusiones:

- ✓ Las partes integradoras de la gestión institucional son la estructura administrativa, pedagógica y física; los cuales actualmente tienen falencias en sus procesos, por ende, los resultados alcanzados no son los más propicios para alcanzar excelencia en la calidad del servicio educativo ofertado.
- ✓ La estructura administrativa de la gestión institucional no se está desarrollando de manera óptima, falta sentido de pertenencia en los involucrados, conocimiento especializado en el área, y; además, las divisiones de tareas y responsabilidades es segregada con versatilidad, lo cual no permite alcanzar los resultados en el tiempo esperado.
- ✓ La estructura pedagógica de la gestión institucional tiene desatinos debido al incorrecto desarrollo de las responsabilidades que involucran el perfil docente, por contraparte, hoy en día el trabajo docente no solo consiste en dar clases en un salón, revisar trabajos, talleres y lecciones. También realiza labores de naturaleza administrativa por lo que suman responsabilidades y saturan el tiempo, y aunque exista el compromiso por parte del docente en desarrollar un eficiente trabajo, la sobrecarga de faena divide esfuerzo y no permite la consecución de un buen resultado.
- ✓ El tercer componente de la gestión institucional es la estructura física, misma que tiene instalaciones que se sitúan en un rango aceptable, sin embargo, la sobrepoblación de estudiantes no permite que se las puedan dar uso óptimo.
- ✓ De manera general a través del tratamiento y estudio de los datos recolectados se puede deducir que la Unidad Educativa tiene falencias en la gestión institucional, pero con una reestructuración interna se las pueden contrarrestar para conseguir calidad en el servicio educativo.

## VI RECOMENDACIONES

Dentro del desarrollo del presente estudio se identificaron aspectos que se pueden traducir en mejoras en el proceso de toma de decisiones de la Unidad Educativa “La Libertad” y, además, de otras entidades formativas, las cuales generalmente tienen como propósito principal llegar a la excelencia en la educación, valorizar las diferencias y aunar esfuerzos entre los protagonistas de la institución educativa.

- ✓ Apremia generar más valor en la tarea formativa dentro de las tres estructuras que forman parte de la dimensión de la gestión institucional (estructura administrativa, pedagógica y física) porque al desarrollar los procesos y tareas involucradas de forma correcta, acrecentará la calidad del servicio educativo ofertado.
  
- ✓ Las autoridades deben reflexionar sobre el crecimiento institucional tomando como base para ese desarrollo el capital humano que posee, a través de la gestión humana, consintiendo que sus miembros desarrollen sentido de pertenencia amplio, brinden apoyo en la creación y cumplimiento de la misión, visión, y políticas. Generando de esta manera una cultura organizacional traducida en la vinculación de creencias, valores y principios que son los pilares fundamentales del sistema administrativo y pedagógico de una entidad educativa, todo esto se denota en la actitud de sus protagonistas. Además, de buscar mecanismos que permitan la inserción a capacitación constante para poder estar a la vanguardia de los cambios en el sistema educativo.
  
- ✓ Las autoridades distritales deben nombrar de manera oportuna al directivo y su respectivo equipo de trabajo tomando como base la preparación para el desarrollo eficiente y eficaz de responsabilidades que este perfil demanda, además de la respectiva experiencia. Lo cual provocará que este capital humano se componga de personas capaces, preparadas y especializadas dentro de este campo de acción. Dotando también de equipos que permitan el progreso del trabajo sin problemas.
  
- ✓ Los docentes deben desarrollar sentido de pertenencia y compromiso con su labor, para que la transmisión del conocimiento genere impactos positivos en los jóvenes.

- ✓ Los laboratorios deben readecuarse y contar con equipos actualizados y suministros que permitan la optimización máxima de su utilización. Asimismo, brindar constantemente mantenimiento a los mismos para no dejar de darle uso.
- ✓ El liderazgo debe ser descentralizado, es decir, practicado por el Rector y las personas que están bajo su dirección inmediata (equipo directivo), por los directores de área y los docentes, ya que son, todos estos los involucrados participes de cada uno de las acciones que conlleven al forjamiento de servicios educativos de calidad. Puesto que de esta manera se pueden atender los problemas dentro de cada nivel de manera inmediata y no es necesario esperar a que la máxima autoridad se encuentre dentro del establecimiento para poder resolver un conflicto.
- ✓ El equipo directivo y el equipo de pedagogos, deben consentir a la innovación como una herramienta que permite la consecución de mejora continua y excelencia, es decir, que constantemente se deben investigar las nuevas prácticas administrativas y pedagógicas para introducirlas en el desarrollo de la actividad educativa, siempre y cuando adaptándolas a la realidad el entorno.
- ✓ La entidad educativa, debe introducir dentro de sus procesos de mejora continua a la evaluación puesto que es un procedimiento que permite diagnosticar e identificar puntos débiles en los diferentes procesos formativos y administrativos para brindarles solución oportuna y sobre todo la utilización óptima de los recursos para crear satisfacción de las expectativas de la comunidad educativa.
- ✓ Se debe propiciar la creación de estrategias que incentiven la vocación investigativa dentro de la comunidad educativa, prácticas para poder favorecer y gratificar a la sociedad dentro del ámbito formación académica. Es decir, cada docente debe acrecentar su acervo científico a través de la investigación, puesto que las reformas educativas son constantes y los jóvenes vienen de ambientes socioculturales muy distintos, ya no se puede ejercer la práctica docente como se hacía hace veinte años atrás, y para estar a la vanguardia se debe investigar constantemente.

## VII REFERENCIAS

- Aguilar, P. (2012). La gestión Educativa en el Nivel Básico y su Incidencia en el Rendimiento Escolar desde la perspectiva administrativa a lo interno de las instituciones educativas al distrito escolar 4 del municipio de El Progreso, Yoro. Tugucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazan.
- Antúdez, M. (2012). Gestión Institucional. Gestión Institucional.
- Areche, V. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio según la percepción de los docentes y los padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del colegio María Auxiliadora de Huamanga-Ayacucho, 2011.
- Aristemuño, M. (2015). Desarrollo de un modelo integral de evaluación para instituciones de educación superior y análisis de su impacto en la Planificación y gestión institucional. MADRID: Universidad Politécnica de Madrid.
- Balseca, M. (2012). Gestión, liderazgo y valores en la administración de la Unidad Educativa Santa Maria Goretti de Guayaquil . Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Carriego, C. (2012). Gestión Institucional. Argentina: San Benito.
- Chiavaneto, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Correa, R. (2015). Estándares de calidad educativa en Ecuador: Aprendizaje, gestión escolar, desempeño profesional e infraestructura.
- Fayol, H. (1974). Principios de la administración científica. Francia: Herrero.
- Flores, D. (2012). Gestión, liderazgo y valores en la Unidad Educativa Experimental FAE N°1, de la Ciudad de Quito durante el período lectivo 2010-2011.
- García, J., & Vidaurre, W. E. (2013). Gestión Institucional.
- García, K. (2016). Diseño de estrategia para una eficiente gestión administrativa en el distrito educativo Durán. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- González. (2012). Gestión y Emprendimiento.
- Guerrero, L. (2013). Gestión pedagógica en el aula: “Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo. Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja sede Guayaquil.

- Hernández, Fernández, & Baptista. (2012). Metodología de la investigación. En Metodología de la investigación (pág. 60). Mc. Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mcgraw-Hill.
- Imelda, S. (2013). La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la institución educativa privada Santa Isabel de Hungría de la Ciudad de Lima-Cercado.
- Lauro, G. (2013). Gestión pedagógica en el aula: “Clima social escolar, desde la percepción de estudiantes y profesores del séptimo año de educación básica de los centros educativos fiscales Abraham Lincoln de la ciudad de Guayaquil y Presidente Tamayo. Guayaquil: Universidad Técnica Particular de Loja sede Guayaquil.
- Lozano, L. (2013). Impacto de los estilos de liderazgo en clima institucional del bachillerato de la Unida Educativa Maria Auxiliadora de Riobamba. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Ministerio de Educación. (2017). Emprendimiento y gestión. Quiyo: Maya Educación.
- Reyes, M. (2017). Planteamientos de política pública para una educación inclusiva y de calidad de estratos sociales marginales en el sector privado católico. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Reyes, M. (2017). Planteamientos de política pública para una educación inclusiva y de calidad de estratos sociales marginales en el sector privado católico. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Salas, J., & Lucín, R. (2013). Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la unidad educativa Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña.
- Sánchez, W. (2012). Evaluación de la calidad del desempeño profesional docente y directivo en el colegio Paulo Freire, Cantón Gualaceo, Provincia de Azuay, durante el período 2011-2012.
- Sanchis , J. (2012). Creación y Dirección de Pymes.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2012). Calidad en los servicios educativos.
- Soriano, J. (2015). Modelo de gestión institucional para la organización de los trabajadores informales de la escuela de educación básica Faustino Sarmiento de la Libertad-2015.
- Tamayo, M. (2015). El Proceso de la Investigación Científica. Mexico: Limusa.



- Toapanta, D. (2012). Incidencia de los estándares de calidad en la gestión pedagógica institucional de los centros de educación inicial fiscal del centro histórico de Quito y elaboración de estándares de aprendizaje para educación inicial de (3-5 años).
- Zarela, S. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana. LIMA: UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRRES.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Instrumento Validado

#### CUESTIONARIO ANÓNIMO DIRIGIDO A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR – 2017.

Reciba un cordial saludo, estamos realizando una tesis sobre **LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR- 2017**, para lo cual apelamos a su buena disposición y tenga a bien desarrollar la presente encuesta. Le aseguramos nuestra discreción con los datos, gracias.

#### DATOS INFORMATIVOS

**Especialidad:** .....

**Género:**.....**Edad:**.....

**Grado académico:** .....**Estado civil:** .....

**Instrucciones:** Por favor responda todas las preguntas, evaluando cada aseveración según su criterio y aplicabilidad profesional. Este instrumento está estructurado con preguntas cerradas dicotómicas, las mismas que pretenden recabar información relevante para la investigación en curso.

#### GESTIÓN INSTITUCIONAL

##### ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

	SÍ	NO
El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en esta institución educativa.		
La administración de la institución educativa genera un clima adecuado de trabajo.		
Las decisiones que la administración toma siempre benefician el crecimiento institucional.		
La administración resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros de la institución educativa.		
Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.		

##### ESTRUCTURA PEDAGÓGICA

	SÍ	NO
Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.		
Examino los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.		
Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.		
Los resultados del proceso educativo, constantemente son monitoreados para rectificar estrategias y metodologías educativas.		
Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.		

## ESTRUCTURA FÍSICA

	SÍ	NO
Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.		
Existen laboratorios de computación y física completamente equipados.		
Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.		
Existen vías de acceso para personas discapacitadas en la institución educativa.		
Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.		

## CALIDAD EN EL SERVICIO EDUCATIVO

### HUMANO

	SÍ	NO
Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas.		
La Institución educativa cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.		
Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.		
La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.		
Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.		

### EDUCACIÓN

	SÍ	NO
El desempeño docente satisface las expectativas de la comunidad.		
El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.		
El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.		
Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases.		
La comunicación entre el docente y el estudiantado es fluida y en un marco de respeto.		

## ESTRUCTURA FÍSICA

	SÍ	NO
El colegio es una entidad significativa para la ciudad.		
Cada año que pasa las mejoras en la infraestructura son más evidentes.		
Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura de la institución educativa.		
Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos.		
Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa.		

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 2: Constancia de validación de Instrumentos

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a docentes de la Unidad Educativa La Libertad MATRIZ DE VALIDACIÓN																						
TÍTULO DE LA TESIS: OBJETIVO GENERAL OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		ÁREA DE VALIDACIÓN																
				SI	NO	PERTINENCIA CON OBJETIVO		PERTINENCIA CON VARIABLE		PERTINENCIA CON DIMENSIÓN		PERTINENCIA CON INDICADOR		REDACCIÓN		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
						P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP		A	I				
<b>(X) GESTIÓN INSTITUCIONAL:</b> La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa, puesto que involucra procesos de ámbito pedagógico, administrativo y aspectos físicos (infraestructura) de una institución educativa, los mismos que deben ser planteados y desarrollados de manera eficiente y óptima para llegar al cumplimiento de las metas y los objetivos de la misma.	Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador-2017	Estructura administrativa	Organización educativa	El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.																		
				La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo																		
				Las decisiones que la dirección toma siempre benefician el crecimiento institucional.																		
				La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.																		
				Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.																		
				Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.																		
	Estructura pedagógica	Estructura física	Infraestructura	Estandares de aprendizaje	Examinó los efectos de las prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.																	
					Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.																	
					Se obtienen excelentes resultados en las evaluaciones Ser Bachiller y Ser Maestro.																	
					Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.																	
					Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.																	
					Existen laboratorios de computación y física <i>completamente equipados</i>																	
				Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.																		
				Existen cámaras de seguridad en la institución educativa.																		
				Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.																		

Monitoreo de manera responsable y de acuerdo a las necesidades educativas tomando en cuenta los pte.

aplicar en el proceso pedagógico

completamente equipados

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	opción de respuesta		ÁREA DE VALIDACIÓN										OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES			
				S	N	PERTINENCIA CON EL OBJETIVO		PERTINENCIA CON LA VARIABLE		PERTINENCIA CON LA DIMENSIÓN		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCIÓN					
						P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I				
																	P	NP	P
(V) CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO: Sinónimo de excelencia y perfección. lo busca la satisfacción de los usuarios, formación de estudiantes con criterio moral y científico capaz de hacer frente a la sociedad cambiante.	Humano	Sentido de pertenencia	Toda la organización cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia. <i>reactiva</i>																
		Profesionalismo	Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas.																
		Humano		Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.															
				La ejecución de las tareas docentes se realiza con fealdad. <i>area y responsabilidad</i>															
				Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida. <i>otra y res</i>															
	Educación		Fiabilidad	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (dispositivos, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).															
			Nivel de confianza	El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad. <i>los necesarios de formación académica</i>															
			Capacidad de respuesta	El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores. <i>y al ambiente laboral</i>															
			Garantía/Seguridad	Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases.															
			Empatía	Cada año que pasa los conocimientos adquiridos por los educandos son más evidentes. <i>???</i>															
Estructura Física		Elementos físicos	El colegio es una entidad significativa para la ciudad. <i>?</i>																
			Cada año que pasa las mejoras son más evidentes																
			Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura del plantel educativo <i>?</i>																
			Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos <i>?</i>																
			Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa <i>?</i>																

Firma del Evaluador

*[Firma]*

FIRMA DEL EVALUADOR

**INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO**

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento			
Claridad en la redacción de los ítems			
Pertinencia de la pregunta con los objetivos			
Relevancia del contenido			
Factibilidad de aplicación			

Nombre y Apellido: Castina Aracely Sillorroel Del Pezo.

C.I. 0923560064

Profesión: Maestría en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos.

Títulos Obtenidos:

Ingeniero Agropecuario.

Diseño y Evaluación de Modelos Educativos.

Instituto donde Trabaja:

Unidad Educativa La Libertad

Cargo que Desempeña: Docente de Química.

Antigüedad en el cargo: 8 años

Resultado de Validación del Instrumento:

Aprobado previo a las respectivas correcciones.

Fecha: 15 de diciembre del 2017.

Castina

Firma del Experto

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a docentes de la Unidad Educativa La Libertad

TÍTULO DE LA TESIS: OBJETIVO GENERAL OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA		ÁREA DE VALIDACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				S	N	PERTINENCIA CON EL OBJETIVO		PERTINENCIA CON LA VARIABLE		PERTINENCIA CON LA DIMENSIÓN		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCIÓN							
						P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I						
(X) GESTIÓN INSTITUCIONAL: La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa, puesto que es un trabajo que involucra procesos de ámbito pedagógico, administrativo y aspectos físicos (infraestructura) de una institución educativa, los mismos que deben ser planificados y desarrollados de manera que permitan llegar al cumplimiento de las metas y los objetivos de la misma.	Estructura administrativa	Organización educativa	El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.  La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo  Las decisiones que la dirección toma siempre benefician el crecimiento institucional.  La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.  Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.			X		X		X		X		X							
				Liderazgo			X		X		X		X		X		X				LA DIRECCIÓN DEBERÍA CARGAR POR SECCIÓN O LA ADMINISTRACIÓN.
					Desempeño profesional administrativo			X		X		X		X		X		X			
	Estructura pedagógica	Desempeño profesional docente		Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.			X		X		X		X		X						
		Estándares de aprendizaje		Examinó los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiante y me responsabilizo de ellas.			X		X		X		X		X						
		Innovación		Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.			X		X		X		X		X				LOS RESULTADOS DEL PROCESO EDUCATIVO COINCIDEN TEMERAMENTE		
		Evaluación		Se obtienen excelentes resultados en las evaluaciones Ser Bachiller y Ser Maestro.			X		X		X		X		X				SON MONITOREADOS PARA REEFICACIA ESTRATEGIAS Y METODOLOGIA.		
		Investigación		Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.			X		X		X		X		X						
				Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.			X		X		X		X		X						
				Existen laboratorios de computación y física completamente equipados.			X		X		X		X		X						
	Estructura física	Infraestructura		Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.			X		X		X		X		X						
				Existen cámaras de seguridad en la institución educativa.			X		X		X		X		X					INCLUIR VÍAS DE ACCESO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	
				Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.			X		X		X		X		X						

\* Establecer la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.

MATRIZ DE VALIDACIÓN

\* Establecer la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.





### INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	X		
Claridad en la redacción de los items	X		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos	X		
Relevancia del contenido	X		
Factibilidad de aplicación	X		

Nombre y Apellido: ISMAEL ROBERTO AQUINO BAZZIN

C.I. 0909637068

Profesión: M.Sc. EN EDUCACIÓN - DOCENTE DE QUÍMICA

Títulos Obtenidos:

PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA - LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN - M.Sc. DISEÑO Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS.

Instituto donde Trabaja:

UNIDAD EDUCATIVA SANTA TERESITA - UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD

Cargo que Desempeña: DOCENTE BACHILLERATO INTERNACIONAL

Antigüedad en el cargo: OCHO AÑOS

Resultado de Validación del Instrumento:

Por lo general las interrogantes a ser aplicadas, guardan relación con el tema, objetivos y variables planteados.

Fecha: 10-12-2017

  
 Firma del Experto

Tabla de Construcción y Validación del Cuestionario dirigido a docentes de la Unidad Educativa La Libertad																												
MATRIZ DE VALIDACIÓN																												
TÍTULO DE LA TESIS: OBJETIVO GENERAL OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		ÁREA DE VALIDACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES																
				SI	NO	PERTINENCIA CON EL OBJETIVO		PERTINENCIA CON LA VARIABLE		PERTINENCIA CON LA DIMENSIÓN			PERTINENCIA CON EL INDICADOR															
						P	NP	P	NP	P	NP		P	NP	REDACCIÓN													
VARIABLE																												
<b>(X) GESTIÓN INSTITUCIONAL:</b> La gestión institucional es uno de los principales componentes de la gestión educativa, puesto que es un trabajo que involucra aspectos pedagógicos, administrativos y aspectos físicos (infraestructura) de una institución educativa, los mismos que deben ser planteados y desarrollados de manera eficiente y óptima para llegar al cumplimiento de las metas y los objetivos de la misma.	Estructura administrativa	Organización educativa	El Proyecto Educativo Institucional es una guía fundamental que orienta y ordena las actividades que se desarrollan en este colegio.	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP													
				Liderazgo	La dirección del colegio genera un clima adecuado de trabajo																							
				Desempeño profesional administrativo	Las decisiones que la dirección toma siempre benefician el crecimiento institucional.																							
				Desempeño profesional docente	La dirección resuelve adecuadamente los conflictos que se producen entre los miembros del colegio.																							
				Estandares de aprendizaje	Existe sincronía en la organización y administración del trabajo de la sección matutina y vespertina.																							
				Innovación	Planifico de manera responsable tomando en cuenta el currículo prescrito por el Ministerio de Educación.																							
				Evaluación	Examino los efectos de mis prácticas pedagógicas en el aprendizaje del estudiantado y me responsabilizo de ellos.																							
				Investigación	Aplico metodologías innovadoras para la transmisión del conocimiento al estudiantado.																							
							Se obtienen excelentes resultados en las evaluaciones Ser Bachiller y Ser Maestro.																					
							Investigo y me actualizo permanentemente en temas que tienen directa relación con mi ejercicio profesional.																					
							Las aulas tienen espacio suficiente para la cantidad de estudiantes asignados.																					
							Existen laboratorios de computación y física completamente equipados.																					
			Las dependencias administrativas poseen mobiliario adecuado.																									
			Existen cámaras de seguridad en la institución educativa.																									
			Existen áreas de recreación y descanso amoblados para la comunidad educativa.																									

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		ÁREA DE VALIDACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				S	ON	PERTINENCIA CON EL OBJETIVO		PERTINENCIA CON LA VARIABLE		PERTINENCIA CON LA DIMENSIÓN		PERTINENCIA CON EL INDICADOR		REDACCIÓN				
						P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I			
(Y) CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO: Simónimo de excelencia y perfección, lo busca la satisfacción de los usuarios, formación de estudiantes con criterio moral y científico capaz de hacer frente a la sociedad cambiante.	Humano	Sentido de pertenencia	Toda la organización cuenta con principios, valores únicos y gran sentido de pertenencia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Profesionalismo	Existe un ambiente propicio para el desarrollo de las actividades educativas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Se invierte en la capacitación y formación profesional para un buen educador.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			La ejecución de las tareas docentes se realiza con lealtad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (dispositivos, videos, computadores, guías, juegos, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El currículo responde a una formación necesaria para la sociedad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			El perfil de los egresados favorece la permanencia en los centros de estudios superiores.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Los educandos ponen en práctica lo aprendido en los salones de clases.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Cada año que pasa los conocimientos adquiridos por los educandos son más evidentes.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Empatía			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Elementos físicos		El colegio es una entidad significativa para la ciudad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Cada año que pasa las mejoras son más evidentes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
	Estructura Física		Se realizan proyectos en mejoras de la infraestructura del plantel educativo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Los padres de familia colaboran en el desarrollo de proyectos educativos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				
			Los estudiantes cuidan las dependencias de la unidad educativa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				

  
 FIRMA DEL EVALUADOR

**INSTRUMENTO PARA VALIDAR EL CUESTIONARIO**

CRITERIOS	APRECIACIÓN CUALITATIVA		
	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento	/		
Claridad en la redacción de los items	/		
Pertinencia de la pregunta con los objetivos	/		
Relevancia del contenido	/		
Factibilidad de aplicación	/		

Nombre y Apellido: Alfredo Agustín Canera Quiñí

C.I. \_\_\_\_\_

Profesión: Vicerector Unidad Educativa La Libertad

Títulos Obtenidos:

Magister en Diseño y Evaluación de Proyectos Educativos

Instituto donde Trabaja:

Unidad Educativa La Libertad

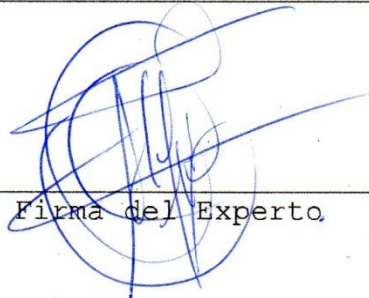
Cargo que Desempeña: Vicerector

Antigüedad en el cargo: 1 año

Resultado de Validación del Instrumento:

Aceptado

Fecha: 10-12-2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto

### ANEXO 3: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador - 2017.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Gestión y Calidad Educativa.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	HIPÓTESIS	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿Cómo es la gestión institucional y la calidad del servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador - 2017?	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>✓ Determinar los factores de la gestión institucional que permiten brindar la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>✓ Establecer como la gestión institucional desarrolla una eficiente estructura administrativa en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ Identificar como la gestión institucional fomenta una eficaz estructura pedagógica en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ Determinar como la gestión institucional promueve eficientemente la estructura física en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ Determinar como la gestión institucional desenvuelve un eficiente desempeño del equipo de trabajo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p>	<p><b>Variable Independiente</b> Gestión Institucional</p> <p><b>Variable Independiente</b> Calidad del servicio educativo</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>✓ La gestión institucional permite brindar calidad en el servicio educativo de la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>✓ La gestión institucional desarrolla una eficiente estructura administrativa en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ La gestión institucional fomenta una eficaz estructura pedagógica en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ La gestión institucional promueve eficientemente la estructura física en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p> <p>✓ La gestión institucional desenvuelve un eficiente desempeño del equipo de trabajo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador- 2017.</p>	El presente proyecto denominado Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador – 2017, plantea un diseño de investigación descriptivo, debido a que se buscará describir las características de ellas.	<p><b>Técnica</b></p> <p>En este proyecto de investigación se aplicara la técnica de encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Con esta técnica se aplicará el instrumento de cuestionario que está compuesto de 30 ítems de preguntas.</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población de la Unidad Educativa “La Libertad” está constituida por la planta docente, personal administrativo, y personas de servicio</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Dada las características de la población, se ha de considerar el número total de docentes (72) como muestra para el trabajo investigativo.</p>

## ANEXO 4: Constancia de confiabilidad del instrumento de investigación

Piura, febrero del 2019

### DIRECCIÓN DE ESCUELA DE POST GRADO Universidad "César Vallejo"-Piura

Los que suscriben la presente, informan sobre la confiabilidad del instrumento utilizado para desarrollar el proyecto de investigación titulado "Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador – 2017", solicitado por los candidatos a obtener el grado de maestría, Macías De La A Sandy Tatiana y Orrala Rodríguez Miguel de las Mercedes, para presentarlo a la instancia correspondiente.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, cuyo resultado se muestra a continuación:

#### ESTADÍSTICOS DE CONFIABILIDAD

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión institucional	0,721	30
Calidad del servicio educativo	0,721	30

Los dos coeficientes caen en el rango de confiabilidad muy aceptable, lo que garantiza la aplicación del mismo para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la investigación.

Atentamente,



Ing, Cristina Villarroel Del Pezo  
MSc en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos

**ANEXO 5: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.**



**UNIDAD EDUCATIVA  
"LA LIBERTAD"**

Aprobado por resolución Ministerial N° 3256 del 11 de Abril de 1986  
Santa Elena - La Libertad  
Teléf.2934443



**C E R T I F I C A C I Ó N**

**El suscrito Rector de la Unidad Educativa "LA LIBERTAD",  
del Cantón La Libertad, MSc. Sixter Palma Murga.**

**C E R T I F I C A :**

Que, la Ing. **Sandy Tatiana Macías De la A**, portadora de la cédula N°. 0927087866, y el Lcdo. **Miguel De las Mercedes Orrala Rodríguez** con número de cédula 0925914772 son estudiantes de la Escuela de Post-Grado de la Universidad CÉSAR VALLEJO.

Que, los antes mencionados docentes están autorizados en el presente periodo lectivo 2017-2018 ha desarrollar el Proyecto de investigación denominado **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR 2017.**

Esto lo certifico en honor a la verdad, pudiendo los interesados hacer uso de este documento como a bien tuviere.

La Libertad, enero 2 del 2018

  
**MSc. Sixter Palma Murga  
RECTOR**



**ANEXO 6: Constancia emitida por la institución que acredite la aplicación del instrumento de investigación.**



**UNIDAD EDUCATIVA  
"LA LIBERTAD"**

Aprobado por resolución Ministerial N° 3256 del 11 de Abril de 1986  
Santa Elena - La Libertad  
Teléf.2934443



**C E R T I F I C A C I Ó N**

**El suscrito Rector de la Unidad Educativa "LA LIBERTAD",  
del Cantón La Libertad, MSc. Sixter Palma Murga.**

**CERTIFICA:**

Que, la Ing. **Sandy Tatiana Macías De la A**, portadora de la cédula N°. 0927087866, y el Lcdo. **Miguel De las Mercedes Orrala Rodríguez** con número de cédula 0925914772 son estudiantes de la Escuela de Post-Grado de la Universidad CÉSAR VALLEJO.

Que, los antes mencionados docentes en el presente período lectivo 2017-2018 han aplicado el instrumento de investigación denominado **GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR 2017.**

Esto lo certifico en honor a la verdad, pudiendo los interesados hacer uso de este documento como a bien tuviere.

La Libertad, enero 24 del 2018

  
**MSc. Sixter Palma Murga**  
**RECTOR**





## ANEXO 7: Hoja de Vida Validador del Instrumento de Investigación

### ING. CRISTINA VILLARROEL DEL PEZO

"De todo lo que es posible aprender, elige y aprende lo mejor; y de todo lo que hayas aprendido, elige lo mejor y enséñalo a los demás"

C-V

#### INF}FDF-.DS.F PDLF ORMACIÓN PERSONAL



- Estado Civil: Soltera
- Nacionalidad: Ecuatoriana
- Número de Cédula: 092356006-4
- Lugar de Nacimiento: Cantón Santa Elena
- Fecha de Nacimiento: 10 de Octubre de 1983
- Edad: 34 años
- Nombres Completos: Cristina Aracely Villarroel Del Pezo

#### PERFIL PROFESIONAL

Ingeniera Agropecuaria, actualmente en constante preparación académica orientada al estudio modelos educativos. Interesada en las áreas pedagógicas en servicios públicos o privados. Con amplios conocimientos en la elaboración y formulación de proyectos, capacidad para trabajar en equipo, generación de cambio positivo, de aprendizaje continuo, proactiva, de rápida adaptación y orientada a resultados eficaces y eficientes en el nivel educativo.

#### FORMACIÓN ACADÉMICA

**SUPERIOR:** Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil (UTEG)  
Facultad de Ciencias en la Educación  
Escuela de Postgrado

**TÍTULO OBTENIDO** – *Magister en Diseño y Evaluación de Modelos Educativos.*

AÑO - 2014 Cantón Santa Elena – Provincia de Santa Elena

Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)

Facultad de Ciencias Agrarias

Escuela Ingeniería Agropecuaria

**TÍTULO OBTENIDO** – *Ingeniera Agropecuaria.*

AÑO - 2009 Cantón Santa Elena – Provincia de Santa Elena

**SECUNDARIA:** Colegio Nacional Técnico “Santa Elena”

**TÍTULO OBTENIDO:** *Bachiller Técnico Agrícola*

**ESPECIALIZACIÓN:** *Agronomía*

**PRIMARIA:** Unidad Educativa “Carrera Sánchez Bruno  
Cantón Santa Elena/Parroquia Ballenita– Provincia de Santa Elena

#### CURSOS Y SEMINARIOS

**Otros:** Preparación de Informes, Manejo de Autocad, Buen Manejo de Internet, correo electrónico, Paquete Office, etc.

Seminarios Taller del Ministerio de Educación del Ecuador

<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>EXPERIENCIA LABORAL EN INSTITUCIÓN EDUCATIVA</b></li> <li style="padding-left: 20px;"><b>Desde Julio 2010 hasta la actualidad</b></li> <li>☞ <b>UNIDAD EDUCATIVA “ZAPOTAL”</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Docente de Química de 1ero a 3ero de Bachillerato</li> <li>Docente de Biología</li> <li>Docente de Ciencias Naturales 8vo a 10mo de Educación Básica</li> </ul> </li> <li>☞ <b>UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Docente de Química de 1ero a 3ero de Bachillerato</li> <li>Docente de Anatomía</li> <li>Docente de Investigación y Proyecto-Monografía</li> </ul> </li> </ul>
<b>REFERENCIAS</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Msc. Jorge Soriano <b>Rector de la Unidad Educativa La Libertad</b> ☎ 0991204777</li> <li>▪ MSc. Agustín Aquino Bazán <b>Rector de la Unidad Educativa La Libertad</b> ☎ 0989840464, 2934443</li> <li>▪ MSc. Sixter Palma Murga <b>Vicerrector del Colegio de Bachillerato La Libertad</b> ☎ 0993290735, 2934443</li> </ul>

## ANEXO 8: Hoja de Vida Validador del Instrumento de Investigación

**ALFREDO AGUSTÍN CARRERA QUIMÍ**



### DATOS PERSONALES

---

**FECHA DE NACIMIENTO:** 9 de julio de 1973  
**ESTADO CIVIL:** Divorciado  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana  
**TELÉFONO/CELULAR:** 0983488970  
**E – MAIL:** [acarreraq@yahoo.es](mailto:acarreraq@yahoo.es) [alcaqui2@gmail.com](mailto:alcaqui2@gmail.com)  
**DIRECCIÓN:** 6 de enero, La Libertad-Santa Elena

### ESTUDIOS REALIZADOS

---

#### INSTRUCCIÓN DE POSTGRADO

#### **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL**

TÍTULO OBTENIDO

MAGÍSTER EN DISEÑO Y EVALUACIÓN DE  
MODELOS EDUCATIVOS

#### INSTRUCCIÓN SUPERIOR

#### **UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL**

TÍTULO OBTENIDO

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN. ESPECIALIZACIÓN FÍSICO  
MATEMÁTICAS

TÍTULO OBTENIDO

PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA.  
ESPECIALIZACIÓN FÍSICO MATEMÁTICAS

#### INSTRUCCIÓN SECUNDARIA

#### **COLEGIO FISCAL GUILLERMO ORDÓÑEZ GÓMEZ**

TÍTULO OBTENIDO

BACHILLER EN CIENCIAS. ESPECIALIZACIÓN  
FÍSICO MATEMÁTICAS

#### INSTRUCCIÓN PRIMARIA

ESCUELA JOSÉ PEDRO VARELA

**MENCION AL MÉRITO COMO DOCENTE RESPONSABLE DE PREPARACIÓN DE ESTUDIANTES EN PARTICIPACIÓN DE OLIMPIADAS MATEMÁTICAS ORGANIZADAS POR LA ACADEMIA DE CIENCIAS EXACTAS APOL.**  
**AÑOS:** 2011 – 2013 - 2014

### **CURSOS/TALLERES REALIZADOS**

---

**CURSO:** SENSIBILIZACIÓN EN DISCAPACIDADES  
**AÑO:** 2017/ JULIO /10 HASTA 2017/ JULIO /18  
**HORAS:** 30 HORAS.

**CURSO:** SEMINARIO TALLER DE ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA, APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN.  
**AÑO:** 2017/ JUNIO /8 HASTA 2017/ JUNIO /10  
**HORAS:** 24 HORAS.

**CURSO:** NUEVA PROPUESTA CURRICULAR 2016  
**AÑO:** 2017/ ABRIL /28 HASTA 2017/ JUNIO /12  
**HORAS:** 100 HORAS.

**CURSO:** ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE Y EVALUACIÓN  
**AÑO:** 2016/ ABRIL /25 HASTA 2016/ ABRIL /29  
**HORAS:** 40 HORAS.

**CURSO:** FORMACIÓN DOCENTE EN MATEMÁTICA SECUNDARIA. ECUADOR. EDICIÓN II  
**AÑO:** 2015/ FEBRERO /20 HASTA 2016/ ENERO /30  
**HORAS:** 400 HORAS

**CURSO:** PEDAGOGÍA Y DIDÁCTICA  
**AÑO:** 2015/ SEPTIEMBRE /21 HASTA 2015/ NOVIEMBRE /25  
**HORAS:** 100 HORAS.

### **OTROS SEMINARIOS/TALLER/CAPACITACIONES REALIZADOS**

---

III COLOQUIO BINACIONAL SOBRE LA ENSEÑANZA DE LA MATEMÁTICA  
**AÑO:** 2017/ABRIL/19-21  
**HORAS:** 25 HORAS.

**CURSO-TALLER** DE PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE DELITOS SEXUALES EN EL AMBITO

**FECHA:** 1999-05-05 a 2004-03-30

**CURSO-TALLER DE LECTURA CRÍTICA (INSTRUCTOR)**

**AÑO: 2009/FEBRERO/11**

**HORAS: 60 HORAS.**

#### **REFERENCIAS PERSONALES**

---

M.Sc. Víctor Emilio Garcés Rodríguez

**DIRECTOR DE LA UNIDAD OPERATIVA DE DESARROLLO ACADÉMICO (UNODEA)**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**TELÉFONO: 0999526353**

Dra. Carmen de Lam

**EX RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA JEFFERSON DE SALINAS**

**TELEFONO: 042775697**

Dra. Paulina Zurita de Terán

**PSICÓLOGA DE LA UNIDAD EDUCATIVA BILINGÜE JEFFERSON DE SALINAS**

**TELÉFONO: 0997098490**

## ANEXO 9: Acta de turniting

file:///G:/ESCRITORIO/TESIS/ESTAN\_LOS\_4\_ARCHIVOS\_LISTOS\_PARA\_ENVIAR\_CORRECCIONES/Gesti3n%20institucional%20y%20la%20calidad%20de%20el%20servicio

### Gesti3n institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador - 2017

**INFORME DE ORIGINALIDAD**

INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
<b>21%</b>	<b>18%</b>	<b>1%</b>	<b>18%</b>

**FUENTES PRIMARIAS**

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.utpl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>dspace.ups.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Soy Cortana. Pregunta lo que quieras.

10:28 23/08/2019

## ANEXO 10: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

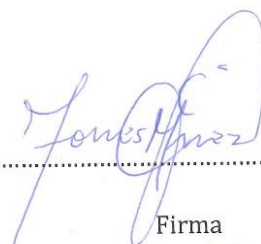
Yo,

Karl Friederick Torres Mirez docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada

**“Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad, Ecuador - 2017”** del (de la) los estudiantes **Macías De La A, Sandy Tatiana y Orrala Rodríguez, Miguel de las Mercedes** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Piura, 01 de agosto de 2019



Firma

Mg. Karl Friederick Torres Mirez  
DNI: 46710220

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

## ANEXO 11: Acta de sustentación de tesis



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 16:00PM del día 17 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR - 2017., presentada/o por el /la bachiller MACIAS DE LA A, SANDY TATIANA ORRALA RODRIGUEZ, MIGUEL DE LAS MERCEDES

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: \_\_\_\_\_  
Aprobar 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, 17 de febrero de 2019



  
\_\_\_\_\_  
MG. FERNANDO ELÍAS MANUEL CASUSOL MORENO  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA  
PRESIDENTE



  
\_\_\_\_\_  
MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK  
VOCAL







**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo MIGUEL DE LAS MERCEDES ORRALA RODRIGUEZ identificado con DNI N° 0925914772  
egresado del Programa de MAESTRIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y  
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado  
"GESTION INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO  
EN LA UNIDAD EDUCATIVA LA LIBERTAD, ECUADOR - 2017  
";  
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo  
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Miguel de las Mercedes OrRALA RODRIGUEZ  
FIRMA

DNI: 0925914772

FECHA: 17 de FEBRERO del 2019



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

## ANEXO 13: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MACÍAS DE LA A, SANDY TATIANA

ORRALA RODRÍGUEZ, MIGUEL DE LAS MERCEDES

INFORME TITULADO:

"Gestión institucional y la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa La Libertad,  
Ecuador – 2017".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de febrero del 2019.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



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