



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela
Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

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

AUTORES:

Br. González Prudente Federico Javier (ORCID 0000-0001-8074-2925)

Br. Laínez Ramírez Lucía Margarita (ORCID 0000-0001-8074-2925)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Institucional, Gestión de calidad

PIURA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan importante de nuestras vidas. Por los triunfos y los momentos difíciles, ya que siempre hemos salido con éxito en cada uno de los objetivos que nos hemos planteado y sobre todo por haber concluido con éxito esta nueva etapa de estudio.

Con mucho amor a nuestros hijos Mildred, Bryan y Mathías, quienes son el motor de la vida familiar y nos dan ánimos a cada instante ya que siempre los llevamos en nuestras mentes y corazones.

Lucía Margarita y Federico Javier.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirnos cada día con su infinito amor y protección desde el inicio hasta la culminación de este nuevo ciclo de estudio. A la universidad César Vallejo y a todo el personal administrativo de la Sede Tumbes en el programa de Maestría y Posgrado, en especial a los docentes/tutores que nos compartieron sus conocimientos con mucha dedicación.

A nuestros compañeros maestrantes con quienes hemos compartido todo este tiempo y nos apoyamos en momentos de flaqueza.

Al Mg. Karl Torres, por ser protagonista de esta investigación, por sus enseñanzas y sugerencias durante la culminación del proyecto de tesis.

Nuestros sinceros agradecimientos a los Másteres y Doctores por inculcar sus conocimientos durante la trayectoria de la carrera administración educativa. Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta tesis.

Lucía Margarita y Federico Javier.

PÁGINA DEL JURADO



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

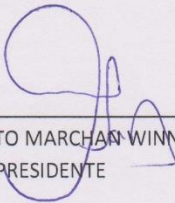
Siendo las 12:00 PM del día 16 de febrero de 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTÓBAL COLÓN, SANTA ELENA 2017, presentada/o por el/la bachiller GONZALEZ PRUDENTE, FEDERICO JAVIER LAINEZ RAMIREZ, LUCIA MARGARITA.

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

Aprobado por unanimidad

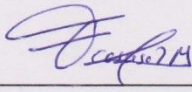
En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Piura, 16 de febrero de 2019

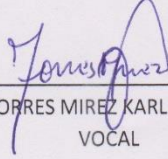


MG. AGURTO MARCHAN WINNER
PRESIDENTE





MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

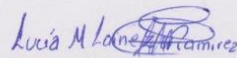
Yo, González Prudente Federico Javier con cédula N° C.I. 0918027434 y Láinez Ramírez Lucía Margarita con cédula N° C.I. 2400004145, estudiantes del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: "La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017", declaro bajo juramento que:

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

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



González Prudente Federico Javier
Cédula N° 0918027434



Láinez Ramírez Lucía Margarita
Cédula N° 2400004145

Piura, febrero del 2018

ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MÉTODO	49
2.1 Diseño de investigación	49
2.2 Operacionalización de las variables.....	49
2.3 Población y muestra.....	51
2.3.1 Población.....	51
2.3.2 Muestra.....	51
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	52
2.4.1 Validación	53
2.4.2 Confiabilidad.....	53
2.5 Método de análisis de datos.....	54
2.6 Aspectos éticos	54
III. RESULTADOS.....	55
3.1. Análisis descriptivo	55
IV. DISCUSIÓN	83
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS	88
ANEXOS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	50
Tabla 2. Número de Población	51
Tabla 3. Número de PP/FF a encuestar.....	52
Tabla 4. Guía de cuestionario	53
Tabla 5: La gestión institucional fortalece la gestión de calidad.....	55
Tabla 6: La calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión de calidad.....	56
Tabla 7: La comunicación se relaciona con la gestión de calidad	57
Tabla 8: La motivación del educando se relaciona con la gestión de calidad.....	58
Tabla 9. La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos	59
Tabla 10 Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes	60
Tabla 11 Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.	61
Tabla 12 Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad.....	62
Tabla 13 Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.....	63
Tabla 14 La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares.....	64
Tabla 15 La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.....	65
Tabla 16 Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela.....	66
Tabla 17 Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.	67
Tabla 18 Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.	68
Tabla 19 Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo.	69
Tabla 20 Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes.....	70

Tabla 21 Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares	71
Tabla 22 Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela.....	72
Tabla 23 Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado.....	73
Tabla 24 Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo.....	74
Tabla 25 El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.	75
Tabla 26 Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.	76
Tabla 27 Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor.	77
Tabla 28 La relación establecida entre docentes y representantes se basa en el respeto mutuo.....	78
Tabla 29 Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares	79
Tabla 30 Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos.	80
Tabla 31 Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado	81
Tabla 32 Luego de realizar las tareas escolares su representado estudia las clases impartidas de ese día	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula de Cronbach.....	54
Figura 2: La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos	59
Figura 3 Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes	60
Figura 4: Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.	61
Figura 5 Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad	62
Figura 6 Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.	63
Figura 7 La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares.....	64
Figura 8 La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.....	65
Figura 9 Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela.	66
Figura 10 Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.	67
Figura 11 Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.....	68
Figura 12 Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo.....	69
Figura 13 Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes.....	70
Figura 14 Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares	71
Figura 15 Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela	72
Figura 16 Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado.	73
Figura 17 Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo.....	74

Figura 18 El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.	75
Figura 19 Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.	76
Figura 20 Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor	77
Figura 21 La relación establecida entre docentes y representantes se basa en el respeto mutuo	78
Figura 22 Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares.....	79
Figura 23 Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos.	80
Figura 24 Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado.	81
Figura 25 Luego de realizar las tareas escolares su representado estudia las clases impartidas de ese día	82

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la fortaleza que tiene la gestión institucional frente a la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón de la Comuna Barcelona, para ello se utilizó un diseño de investigación correlacional causal.

La población para este trabajo fue de 516 padres de familia, dando como resultado una muestra de 60 personas, a las que se le aplicó un cuestionario de 15 preguntas para cada variable; y así recoger sus percepciones con respecto al tema planteado, ambas encuestas fueron validadas por respectivos juicios de expertos, dando un nivel de confiabilidad adecuado. La recolección de estos datos se lo realizó dentro del entorno escolar.

Teniendo como resultado que se descarta la hipótesis nula y se acepta que existe una relación que va desde moderada a fuerte entre las variables, por lo tanto, se confirma que la gestión de los directivos es parte primordial hacia la obtención de un servicio de calidad educativo.

Palabras claves: *gestión institucional, calidad de servicio educativo, organización, liderazgo, capacidad de respuesta.*

ABSTRACT

The objective of this research work is to identify the strength of institutional management in relation to quality management in the students of the Cristóbal Colón school in the Comuna Barcelona, for which a correlational causal research design was used.

The population for this work was 516 parents, resulting in a sample of 60 people, who were given a questionnaire of 15 questions for each variable; and thus, collect their perceptions regarding the subject matter, both surveys were validated by respective experts' judgment, giving an adequate level of trustworthiness. The collection of this data was done within the school environment.

As a result, the null hypothesis is discarded and it is accepted that there is a relationship that ranges from moderate to strong among the variables, therefore it is confirmed that management of the managers is a fundamental part towards obtaining an educational quality service.

Keywords: *institutional management, educational service quality, organization, leadership, innovation, response capacity.*

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad todos los escenarios globales tienen incidencia en las organizaciones de la sociedad, la educación no está exenta de estos escenarios por lo tanto se ve inmiscuida dentro de diversos cambios con la finalidad de que se adhiera nuevos modelos de desarrollo educativo a fin de que los países puedan establecer otros enfoques a nivel institucional y así afrontar los grandes desafíos, para satisfacer a las exigencias de la sociedad.

Las instituciones educativas a nivel mundial tienen altas expectativas sobre las diversas capacidades de los estudiantes que están dentro de cada una de sus aulas, a partir de esta ideología los docentes se basan en que todos los niños y niñas pueden aprender las diversas asignaturas que imparten. Skinner, (1954) según el enfoque conductista la gestión de la calidad educativa se basa en el hecho de que el docente lidera el aprendizaje, como un experto que controla los estímulos y las respuestas obteniendo de esto un buen aprendizaje dentro del aula; pero esto no significa que los estudiantes sean excelentes debido a que por diversas situaciones de los padres o representantes no tienen el suficiente control en sus hogares ocasionando que los niños o niñas no sean un estudiante promedio.

López, R. (2000) “Es importante resaltar que el servicio que se da dentro de las Instituciones de carácter educativo, permite establecer al instituto escolar como un método organizativo de experiencias en donde se ponen de manifiesto los aprendizajes, en donde se crean las condiciones necesarias para que los niños/as puedan aprender las situaciones más importantes que le servirán en la vida y que ello fortalezca las acciones del pensum académico del grado que cursan” (p. 97)

Mediante este trabajo de investigación se pretende ofrecer una perspectiva que nos permita concientizar la importancia y el mejoramiento de una buena gestión de calidad, debido que es un requisito importante para la trilogía escolar, porque permitirá a la escuela motivo de este estudio; pueda fortalecer el desarrollo, la gestión y los diversos objetivos trazados dentro del establecimiento; su objetivo prioritario es fortalecer el liderazgo, planificación de estrategias, gestión de personas (acompañamiento) y los procesos que se dan en el aula de clases a fin de establecer acciones que conlleven a la trilogía educativa a obtener buenos resultados en los estudiantes que se reflejen en sus calificaciones dentro del aula. La importancia de realizar esta investigación es poder presentar una alternativa de mejoramiento del proceso de aprendizaje que se lleva dentro de las aulas de la escuela y que permitan

sobrellevar todos los problemas que conciernen al desenvolvimiento del estudiante y así lograr la calidad y calidez a través de la innovación educativa, buscando siempre la excelencia académica, para poder ofertar a propios y extraños un sinnúmero de alternativas para bien de la institución y que ello la posicione en un status preferencial.

En la actualidad los nuevos espacios globales afectan notablemente a todos los organismos nacionales, la educación no está libre de este contexto por lo tanto se ve inmiscuida dentro de diversos cambios con el propósito de que los distintos sistemas educativos a nivel mundial se enfrentan a desafíos inevitables, para adquirir respuestas a las presentes demandas sociales.

En estas circunstancias, las escuelas, tienen propuestas que serán aplicadas a fin de promover el mejoramiento de las distintas actitudes del estudiante, a fin de lograr que las actividades que se desarrollan dentro de cada una de sus aulas, puedan conseguir sus objetivos, a partir de este pensamiento los docentes se basan en que todos los niños y niñas pueden aprender las diversas asignaturas que imparten; mencionado este pequeño preámbulo el presente trabajo investigativo pretende conocer como se genera el conocimiento en la escuela Cristóbal Colón, existen estudiantes que responden favorablemente en clases pero al momento de enviar tareas a sus hogares estos mismos no las efectúan, este es un problema que repercute en el rendimiento de cada uno dado que al momento de calificar se verifica que el estudiante cumpla con todos los parámetros necesarios en su calificación, dado esto se hace importante conocer cuales con los motivos por los que los estudiantes no ejecutan sus tareas.

Para un mejor entendimiento del tema tratado la presente información está dividida en 3 capítulos donde se verificará la importancia de la investigación tratada detallándose de la siguiente manera:

Capítulo I consta de la realidad problemática que vive el mundo con respecto al entorno educativo, así mismo se explican trabajos previos de los cuales nos justifican la importancia del tema tratado, junto con las teorías relacionadas que sirven para un mejor entendimiento de conceptualización, sin dejar a un lado la hipótesis, objetivos formulación del problema y justificación. En el capítulo II se detalla la metodología y las técnicas a utilizar; en el capítulo III los aspectos administrativos donde se especifica los recursos y materiales que se utilizarán

al momento de ejecutar el presente trabajo, culminando con un cronograma en el que se especifique el orden en el que se realizara el proyecto.

A través del presente trabajo se desea brindar al lector un cúmulo de conocimientos acerca del tema, enfocando a los diversos tipos de soluciones que se pueden proporcionar para mejorar el rendimiento del estudiante para esto a continuación se van a citar varios preámbulos para enfocarnos en la necesidad de ejecutar este tipo de estudios dentro de la institución educativa, dado que servirá para el mejoramiento del rendimiento de estudiantes. Necesitamos comprender que la labor educativa se haya inmersa en establecer nuevas formas de enseñanza, debido a los avances que a nivel mundial se están aplicando, por lo que no se puede quedar rezagada la educación que se imparte en las ciudades, especialmente de aquellas que se encuentran ubicadas en las zonas rurales o urbano/marginales, tanto en los aspectos técnicos como humanísticos; Esto significa que no solo tiene como objetivo educar a las personas que pueden enfrentar dificultades en la vida cotidiana al proporcionar soluciones efectivas y específicas, sino también después de que el niño pueda asimilar y establecer una educación constructivista y aprenda a convivir con sus pares en una sociedad con principios establecidos de comportamiento moral, ético, laboral y de cooperación mutua entre sus semejantes.

Delors, J. (1996), establece que el aprendizaje permite a los seres humanos a establecer lazos de convivencia, a conocer y aprender para ser mejores ciudadanos dentro de un contexto social, mejorando la forma de desenvolverse en sociedad y así lograr desarrollar el potencial que posee cada uno en aras de lograr una sociedad mejor. Como educador una de las principales inquietudes que se forma dentro del salón de clases, es el rendimiento de los estudiantes, ya sea en el contexto académico, social, personal, afectivo, etc., por lo que se requiere trabajar de manera coordinada con los padres de familia, docentes y autoridades a fin de establecer acciones que conlleven a mejorar el comportamiento de cada uno de ellos y así puedan cumplir las normas, respeto y obligaciones, para que las acciones que se desarrollen dentro del aula sean acorde a las exigencias de las normativas internas de la institución; porque no se debe de olvidar que la buena o mala conducta influye en el aprendizaje del niño o niña y es de suma importancia al momento de impartir una clase dado que esto se refleja en sus calificaciones, lo que le garantizaría un porvenir mejor y le ayudaría a desarrollar una personalidad fuerte y sostenible para afrontar los retos de la sociedad.

López, (1994) la Gestión de Calidad debe establecer acciones que conlleven a proponer dentro del ámbito educativo nuevas formas de enseñar en los docentes, además de proponer técnicas o procesos ajustados para el buen aprendizaje de los estudiantes. En muchas Unidades Educativas en el transitar del tiempo se han acumulado un sinnúmero de diferencias en la parte de la formación académica de niños niñas jóvenes y adolescentes en lo que respecta a calidad en la educación, la falta de coordinación y liderazgo entre otras causas por parte de padres o representantes, son el motivo del debilitamiento de la capacidad administrativa que se debe establecer en cada institución educativa, por lo que la falta de apoyo del padre de familia para el control y desarrollo de las tareas de los estudiantes en cada hogar ocasiona que los niños y niñas no presenten sus deberes o tareas completas en las aulas de clases.

Los estudiantes que asisten a la escuela primaria o secundaria, necesitan sentirse estimulados por aprender, y esto se logrará si los padres prestan la atención a sus representados, ellos deben apoyar y orientar al niño o joven en el desarrollo de sus actividades para formar una actitud positiva hacia el Centro Educativo. Dentro de la Institución, el docente suele decir al estudiante "despreocupado", cuando este no trabaja en ninguna actividad de estudio en el hogar, por lo que es importante identificar la causa de este problema, ya que sería más fácil luchar contra esta situación, de tal manera que la obligación del docente y el orientador es buscar la causa por el cual el niño no está trabajando sus deberes en casa pues todas las personas conocen que la falta de presentación de deberes del estudiante es resultado del poco interés que los padres o representantes ponen en el desarrollo académico de sus representados.

A nivel internacional la gestión institucional es un tema muy importante dentro de las instituciones educativas dado que éstas sirven para el fortalecimiento de la gestión educativa por lo que varios autores hacen referencia acerca del tema: Fuentes (1996) los cambios en la familia se ocasionan por las diferentes pautas de sociabilización de las nuevas generaciones las mismas que se han estado traduciendo en constantes desafíos y desajustes para una institución que recibe a niños, niñas y jóvenes cada vez más diferenciados en sus formas de actuar y pensar con diferentes niveles de apoyo y seguimiento de parte de sus padres y que finalmente cuentan con un capital cultural muy diferenciado a los efectos de desarrollar las capacidades que la escuela plantea formar. Los docentes a principios de siglo podían asumir fácilmente la idea de que los niños y niñas eran iguales por lo cual debían ser tratados con

uniformidad, por lo que la visión de que sus estudiantes poseían una socialización familiar con características similares basadas sobre la similitud participativa de valores éticos, potencialmente influenciada por la presencia del padre y madre. De la misma manera, al llegar al establecimiento, el niño o niña se mostraba con naturalidad y confianza hacia el docente, como una nueva persona de socialización que le impartiría progresiva y sucesivamente conocimientos de diversas índoles.

Turbay, (2000) un país que no desarrolla sus potencialidades en educación es un país que está sumiso a la vulneración de sus derechos y por ende se obstaculiza el desarrollo razonable en el crecimiento intelectual y económico de sus pobladores. La educación debe formar ciudadanos con conocimientos a sus derechos, guiándolos en nuevos caminos para a futuro conseguir mejores días para su familia y la comunidad. La gestión de la calidad dentro del centro educativo tiene como objetivo sistematizar las diversas investigaciones para rastrear y organizar esta información que servirán para establecer nuevos parámetros en el contexto educativo y así lograr que los estudiantes reciban una educación de calidad con calidez donde la situación vea mejoras en el campo de la educación, estimulado por los líderes educativos; de acuerdo a la gestión de calidad que se pretende establecer dentro de la unidad educativa la combinación del aprendizaje a través de la trilogía en educación, es decir, organizar los recursos con los que se cuenta, ya que son propios de la institución y que sirven de herramientas de trabajo para una mejor preparación académica de los docentes en beneficio de los estudiantes.

Álvaro, M. (2002), expresa: “mucho se habla de la falta de educación a las personas que nunca la han recibido, por lo que se hace imprescindible incluir a este grupo de personas para que reciban las primeras nociones de educación, pues esto les resta oportunidades de trabajo en un contexto en donde se hace difícil subsistir si no se tiene un título académico de tercer nivel; esto no permite que todos tengan las mismas oportunidades de crecimiento social, laboral y no pueden llevar bienestar y prosperidad a su familia, generando problemas de tipo económico y financiero, en un mundo globalizado que cada día genera cambios sustanciales para el desarrollo de los pueblos” (pág. 54)

Echeverría, (2002) manifiesta que “es necesario que el desarrollo de las competencias profesionales dentro del sistema educativo deben señalar las prioridades en la aplicación de las estrategias, las mismas que implican factores que invitan a enfrentar enormes desafíos de

quienes se encuentran al frente de alguna Institución Educativa, lo que hace que se analice que tipo de educación debe de brindarse a un conglomerado social desfavorecido y que tipo de cobertura debe de cubrir los profesionales de la educación, porque de ello depende que los estudiantes puedan asimilar los conocimientos y así dar lo necesario para responder de mejor forma a la gran responsabilidad de dirigir a una Institución educativa, quienes en la actualidad establecen estos factores como absolutamente insuficiente dado que cada vez más, resulta indispensable desarrollar un nuevo pensamiento sobre la gestión de los sistemas escolares” (pág. 37).

Incheon, (2015), expresa: “con los avances tecnológicos existentes a nivel mundial, se debe sacar provecho a esta situación y fortalecer los sistemas de información y comunicación a fin de poderlos emplear dentro del aula de clases, para hacer de éstas dinámicas, interactivas, amenas; por lo que se hace necesario también capacitar al docente de manera técnica y profesional a fin de que pueda poder maniobrar los equipos informáticos con eficiencia y responsabilidad, además se debe de dar una mayor facilidad para que el docente pueda prepararse de mejor manera, dándole prioridad a sus requerimientos y así lograr el reconocimiento, validación de sus destrezas a fin de brindar una educación con calidad para beneficio de los estudiantes.

Todas las personas tienen un talento, los mismos que cambian mediante un resultado del sistema educativo pues para reforzarlo se debe poner en práctica la experiencia obtenida y los manuales necesarios para reconocerlo, fomentarlo y potenciarlo. Es así que el aprendizaje de las habilidades y expectativas de los estudiantes se inicia al momento de ingresar al sistema educativo, porque desde allí se sientan las bases para su desarrollo intelectual, con lo que se les va encauzando para que puedan adquirir las destrezas necesarias, cumpliendo lo establecido en las distintas leyes del país, haciendo realidad las aspiraciones estudiantiles y de las familias, los cuales un espíritu emprendedor en el diario convivir.

LOE, (2013) los estudiantes con problemas de rendimiento deben contar con programas específicos que mejoren sus posibilidades de continuar dentro del sistema educativo. En las reformas al sistema educativo implementadas hace 5 años, se establece en el Art. 26 y 27 que la educación desde sus inicios de vida del ser humano es un derecho innegable que está contemplada en este cuerpo legal y corresponde al estado a que se cumpla e impulsar programas que permitan a los niños/as, jóvenes y adolescentes a que se inserten dentro de la

normativa legal a fin de que reciban una educación de calidad, calidez e integralidad, por lo cual, los docentes y directivos de las diferentes instituciones educativas, en todos los niveles debe establecer parámetros de trabajo que ayuden a cumplir lo que se establece en las leyes, garantizando una educación donde se cumplan las metas y objetivos de los establecimientos escolares; con lo mencionado es necesario establecer que todos los miembros de la comunidad educativa se planteen un compromiso de trabajar en conjunto al trio educativo con el cual se mejorará con el rendimiento académico de los estudiantes.

Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo de Ecuador (2015) La educación de calidad consiste en garantizar una inclusión equitativa y de calidad para promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida; es así que el Gobierno del Ecuador pretende velar por todas las niñas y niños para que terminen su ciclo escolar que va desde primaria hasta secundaria, dado que reformó y decretó que la educación es gratuita, equitativa y de calidad; así mismo que todos tengan acceso a servicios de atención y desarrollo en la primer infancia y a una enseñanza preescolar de calidad a fin de que estén preparados para la enseñanza primaria.

MINEDU, (2013) indica que “Al establecerse la calidad educativa en el sistema educativo ecuatoriano, se debe dar paso a la equidad, para que todos tengan las mismas oportunidades de poder ingresar a los servicios educativos que se ofertan y así se garantice los aprendizajes a que deben estar sujetos los actores involucrados, que por lo general requiere del compromiso de todos, los cuales permiten establecer que las mismas oportunidades se les de a todos los individuos, donde se incluyan servicios, tecnología, educación y cuyos resultados que se genere dentro del sistema, permita alcanzar los objetivos y metas proyectadas, en donde involucre el mejoramiento de la sociedad en que se aspire convivir en familia”

Grijalva, (2009) indica que “en el Ecuador se están implementando cambios sustanciales en todos los niveles jerárquicos del sistema educativo Nacional, los cuales fueron incluidos en la Constitución del 2008, las mismas que deben de ser aplicadas, so pena de ser sancionadas por incumplimiento de las normativas legales, en el cual se plantea a la educación con bases sólidas en estructura y misión. Uno de los elementos relevantes que se analizarán es la situación educacional del Ecuador los cuales se enfocan en aspectos de cobertura y acceso; así como la calidad a partir de datos e informaciones en el Estado; si analizamos el párrafo anterior se podrá comprar la Constitución anterior (1998) es decir una década atrás, en la

cual se percibía que la educación solo era obligatoria hasta el nivel de educación general básica; por lo consiguiente en la nueva constitución como ya se detalló anteriormente la educación es obligatoria en todos los niveles educativos.

Barros, (2012) La nueva constitución que es garantista de derechos deja explícito que este es un derecho a lo largo de toda la vida (sin límites de edad) y gratuita, inclusive hasta la univervidad. El pensamiento educativo que sustenta la educación infantil no siempre ha estado basado en estos principios de algunos autores, los cambios realizados por los mismos se han realizado debido a diversas circunstancias entre estos los más significativos son de carácter social, pedagógico y psicológico por ello se da lugar al reconocimiento de la importancia de la educación de los primeros años en el desarrollo posterior, existe un mayor conocimiento del desarrollo del niño, de las necesidades propias de cada etapa y de las diferencias que se dan entre los distintos individuos, lo que lleva a pensar en una atención más adaptada a las condiciones reales del niño o grupo y más personal adecuado a dichas diferencias individuales.

Asi mismo se debe determinar a nivel local los múltiples aspectos que conciernen a la educación y a la relacion existente entre las dos variables de estudio, a fin de generar un mayor fortalecimiento del sistema educativo que se aplica dentro de la escuela. A criterio de Reyes, B. (2017), expresa: “En la institución, la cual dirijo, aun no se aplican nuevas estrategias de trabajo que permitan al padre de familia/representante legal involucrarse de manera directa y eficaz para que ellos puedan colaborar con su representado por lo cual se ve en la imperiosa necesidad de realizar una pequeña capacitación para que la trilogía educativa se pueda fortalecer y de esta forma ayudar en el rendimiento del niño o niña del centro educativo” (pág. 33).

Laínez, (2017) menciona que se puede deducir que los representantes se sienten desconcertados dado que mencionan que existen estudiantes que dentro de sus hogares se quedan solos sin ningún cuidado de una persona mayor por lo que ellos al no tener la autoridad que les ordene realizar sus múltiples tareas no las realizan o las realizan a medias, lo que ocasiona que los estudiantes bajen su rendimiento académico al momento de que el docente tome las evaluaciones respectivas a fin de medir los conocimientos adquiridos por los niños/as. Cabe mencionar que estos datos se obtuvieron mediante entrevistas al comité de padres de familia de la escuela en mención.

Malavé, (2017) nos dice que existen compañeros dentro del aula que para presentar tareas copian rápidamente antes de que el profesor revise las mismas esto hacen para que no se den cuenta de que no realizan ninguna actividad en sus hogares y no les llamen al representante porque en ocasiones los niños les mienten a sus padres y dicen que no tienen deberes, esto lo hacen para ver televisión o jugar fuera de casa y los representantes dan por aceptado estas circunstancias y no se preocupan de asistir a la escuela a preguntar por el rendimiento de los niños y niñas, éstas y otras acciones se las pudo establecer a través de las entrevistas a los docentes quienes expresaron su malestar por la situación presentada.

Figuerola, (2017) indica que los representantes solo se los ven al momento de matricular al estudiante dejándolos así hasta el final del año escolar y en muchas ocasiones se los requieren para las actividades o para alguna reunión y ellos no se aparecen ocasionando que los niños o niñas se confíen y no cumplan con sus actividades diarias para eso es necesario firmar un acta de compromiso donde el representante se comprometa a asistir a las escuela para conocer las actividades y desenvolvimiento diario del representado y en caso de que la persona responsable no asista a la escuela el docente junto con la psicóloga puedan asistir a cada hogar para conocer cuáles son las circunstancias que cada hogar atraviesa las cuales impiden que se acerquen al centro educativo.

Díaz, S. (2017) Menciona en su investigación que la gestión dentro de un sistema educativo donde se quiera lograr la calidad y que ella le ayude a lograr la acreditación en el sistema educativo superior, indica que en el desarrollo del presente trabajo se aplicó un diseño experimental, con enfoque descriptivo, dando énfasis al estudio de 22 instituciones con el propósito de recabar la información necesaria que permita aplicar los cuestionarios a los docentes que participarían en el presente estudio. Por lo que los resultados reflejaron que un 41,2% presentan un saldo regular en cuanto a la dirección de estos establecimientos; otro segmento que se refleja es que el 77,56% del desempeño de los docentes es regular con relación a las actividades que desempeña dentro de la institución educativa y que el trabajo conjunto con las familias es regular en un 57% lo que al final se establece que los resultados generales muestran un comportamiento regular en todos los aspectos.

Por otra parte, Navarro (1997), manifiesta que: “Establecer acciones para definir una educación con calidad, genera una serie de preceptos y etapas que deben ser cumplidas en un determinado tiempo, para luego estar en la capacidad de cuantificar los resultados que se

obtengan, los mismos que deben de evidenciar el progreso en el rendimiento académico de los estudiantes, pero cumpliendo con las planificaciones, las mismas que establecen cuales son el accionar, metas y objetivos a ser cumplidos por el docente en el desarrollo de sus actividades en el aula de clases, para de esta manera la institución pueda ser reconocida en el ámbito peninsular como una de las mejores instituciones publicas y así generar confianza en la comunidad educativa debido a sus logros.

Chispana, (2013) en su trabajo titulado: Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las unidades de gestión educativa local de San Ramón como tesis para obtener el título de doctor en educación en la Universidad andina Néstor Cáceres Velásquez de Perú presenta un trabajo asentado en una investigación de tipo descriptivo/correlacional basado específicamente en el enfoque cuantitativo, que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Ramón y Azángaro 2013, cuya hipótesis general se basa en la existencia de una relación directa y positiva entre la gestión pedagógica y la calidad educativa. Por lo consiguiente la gestión pedagógica es la concepción teórica y práctica de la planificación, dirección, organización, evaluación y coordinación del trabajo pedagógico que permite desarrollar condiciones apropiadas para que los estudiantes sean partícipes de su propio aprendizaje, mientras que la calidad educativa, es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar los estudiantes para enfrentar los retos del ser humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida. Como hecho adicional, se procesó información a través de una encuesta a los docentes y directivos que hacen realidad la gestión y enmarcar la calidad educativa desde el proceso de enseñanza/aprendizaje, así también se ha analizado los resultados de la prueba de evaluación censal de estudiantes, cuyo objetivo principal es el logro de estándares de aprendizaje en estudiantes de los segundos años básicos de educación primaria del año 2013. La muestra que se utilizó fue de 381 docentes, directivos y jefes de área de gestión pedagógica. Por lo tanto, se pudo determinar que la hipótesis general planteada resulta ser afirmativa dado que existe una relación directa entre la gestión pedagógica y la calidad educativa.

Gómez, E. (2010) en una investigación acerca de Gestión Institucional y su relación con la calidad de servicio en una institución educativa pública de Callao como tesis para obtener el título de master en la Universidad San Isidro de Loyola Perú, es un estudio de tipo de diseño descriptivo correlacional dado que en la muestra participan 184 alumnos de 5to de

secundaria y sus respectivos padres, y el total de docentes, a todos ellos se tuvo que aplicar encuestas basadas sobre las dos variables de estudio, para recopilar la información que permitiría el análisis de la misma, sobre el tema investigado. Sobre este particular, se establece que la relación existente entre las dos variables es muy significativa con un rango de 0,0033 en docentes y de 002 en padres y estudiantes, con un alfa de Cronbach de 0,09.

Fúnez, D. (2015) mediante trabajo investigativo acerca de La Gestión Escolar y la Participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos como tesis para obtener el título de master en la Universidad Pedagógica nacional Francisco Morazán en Tegucigalpa hace referencia a una investigación mediante el enfoque cuantitativo, para fines del estudio la población consta de tres elementos: 150 padres de familia, 150 estudiantes y 6 docentes mediante una muestra aleatoria y representativa tanto de estudiantes como padres de familia y se trabajó con todos los docentes del Ciclo de Educación Básica, el estudio se desglosa en cinco capítulos. El primero, muestra la formulación del problema, su delimitación: ubicación geográfica y contextual. En el Capítulo 2, se aborda la teoría de gestión escolar y la participación de los padres de familia, analizado desde diferentes puntos de vistas educativos, específicamente en América Latina. El capítulo 3, se presenta el marco metodológico el cual describe el enfoque utilizado en la investigación. En el capítulo 4, aparecen los Resultados del Estudio. Aquí se muestra a través de gráficas los resultados de la investigación ordenados de acuerdo a las variables establecidas, según el impacto de cada una de ellas. En el 5 capítulo se presentan las conclusiones y las recomendaciones y por último están los instrumentos de investigación aplicados a los maestros, padres de familia y estudiantes.

Alarcón, (2013) por medio del trabajo investigativo: Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana para obtener el título en Docencia e Investigación Universitaria en el Instituto para la calidad en la educación, donde se establecen acciones que permiten visualizar que le dan una importancia trascendental a las actividades que se llevan a cabo en ella y así lograr brindar un mejor servicio educativo para quienes lo requieren. Por lo tanto, los directivos deben conocer preceptos que ayuden a establecer medidas administrativas veraces y eficaces con miras a cumplir con las leyes y organismos que rigen el sistema educativo peruano, lo que ayudará a cumplir las metas propuestas en este estudio como parte fundamental para el crecimiento y desarrollo educativo en el país.

Fustier, (2007) mediante su artículo expuesto sobre: Mirar, ver y tomar decisiones para la mejora institucional menciona el propósito de colaborar con la acción y la reflexión de los equipos directivos en sus instituciones acerca del mejoramiento de las prácticas que en ellas se desarrollan. Acerca de lo mencionado mucho se ha escrito sobre el tema, desde aportes conceptuales que focalizan diferentes aspectos de las mejoras en las prácticas hasta experiencias concretas desarrolladas en diversos contextos. Se trata de profundizar sobre la forma de concebir estos procesos y comprender sus múltiples significados, sosteniendo el interrogante esencial y necesario: ¿Cómo promover, desarrollar, sostener y evaluar propuestas de mejora en las escuelas? Esas propuestas se relacionan con la innovación y el cambio en las instituciones constituyen fenómenos que generalmente se asocian a la idea de una ruptura en las prácticas cotidianas de la escuela; en el marco de las instituciones esta situación puede dar lugar a confusiones o momentos de incertidumbre para los actores que se despliegan en su actividad cotidiana, por eso es importante clarificar la conceptualización así como las estrategias y las distintas alternativas que permitirán desarrollar equipos directivos comprometidos con la calidad y equidad institucional; esos objetivos no podrán desarrollarse por medio de acciones aisladas ni poniendo el acento solamente en los contenidos tradicionales del currículo; su logro significa reconocer que la escuela en su conjunto educativo constituya un tema prioritario para la gestión.

Delors (1996) Expresa, “Quienes quieran introducir cambios dentro del sistema educativo, es necesario implementar un modelo que implique asumir reestructurar la gestión de una escuela organizada de manera tal que todos asuman su rol protagónico dentro del área que implique su aporte a generar una nueva estructura organizativa, donde el capital intelectual sea el que impere antes que el capital económico. Esto hará que toda la información que se posea, pasará a manos de quienes la dirijan y así establecer un nuevo sendero de progreso, donde el trabajo en equipo sea el que aflore acciones de incalculable valor, logrando así que las instituciones educativas, posean un capital humano con incalculable valor intelectual” (p. 83)

La calidad de la educación se da en toda las instancias, desde el sistema macro a lo micro, porque dentro de cada una de ellas debe estar reflejada una estructura, donde la práctica pedagógica sea la que aflore nuevos diseños curriculares donde el aula de clase, sea el contexto escolar donde el estudiante reciba todo el bagaje de conocimientos de parte del

docente y se mezcle una interacción donde la trilogía educativa pueda sacar adelante a la escuela, permitiendo que la sociedad se beneficie de ella.

A nivel de las instituciones de nivel básico, se las subdivide en la parte administrativa y educativa, con la justificación que la sección administrativa forma parte la dirección de la escuela, aquí es donde se establecen una serie de acciones tendientes a ser aplicadas durante el año lectivo para poder alcanzar la excelencia y calidad educativa y así posicionarlas mejor, pero en la realidad esto muy poco se da, porque son pocas las instituciones educativas que logran sobresalir; esto se debe en gran parte a que no cuentan con los materiales y la tecnología necesaria y así garantizar una buena calidad educativa, entre los elementos adversos, se cuentan: La desmotivación, la carencia de capacitación profesional docente; el intercambio de ideas; la desunión entre docentes, la falta de comunicación interpersonal entre los miembros de la trilogía educativa.

Federico, (2008) expresa que la gestión de calidad en los estudiantes, “se la debe pensar con equidad, debido a que toda la población en general debe tener acceso a la oferta educativa en todos los niveles, por lo que los estudiantes con mayores dificultades no deben ser discriminados y darles todas las facilidades para que puedan recibir una educación con calidad y calidez; porque aquellos que menos tienen deben recibir más. Porque este segmento de la población debe estar considerado en el sistema educativo con la dotación de recursos y el redoble de esfuerzo de parte del personal docente e incluirlos dentro del sistema educativo regular. Por lo que ello debe establecer un estudio donde se mencione la vulnerabilidad de este grupo social y que la institución educativa debe establecer acciones para que todos reciban el mismo trato, calidad educativa, haciendo participe a los representantes para que sean parte del sistema educativo, incluyendo el intercambio de valores, creencias, intereses, perspectivas, lo que hará trabajar de manera mancomunada por el bien común de todos quienes se hallen inmersos dentro del sistema educativo.

Flores, (2012) en su trabajo titulado: Gestión, Liderazgo y calores en la Unidad Educativa Experimental FAE No 1, de la ciudad de Quito durante el año lectivo 2010 – 2011, para obtener el título de master en la Universidad Técnica Particular de Loja menciona que en la actualidad con el apareamiento de la globalización en el campo educacional exige la preparación profesional capaz de integrarse al contexto científico y tecnológico a pasos agigantados. El trabajo permitirá analizar la situación institucional sobre la gestión, liderazgo

y valores en la administración de la Unidad Educativa Experimental FAE No.1, mediante la aplicación de técnicas de investigación bibliográficas y de campo. Comparto el criterio que requiere conocimiento de un enfoque integral que permita la aplicación de un modelo activo de trabajo formando así un talento humano en el arte de educar, por tal motivo gracias a la apertura por parte de la institución quien permitió un espacio para nuestro trabajo investigativo, se pudo determinar un diagnóstico de sus políticas para mejorar y mantener sus componentes en beneficio a la trilogía educativa. En síntesis, este reto que la educación nos impone nos posibilita a la aplicación investigativa más profunda y exhaustiva de los indicadores planteados en el presente trabajo para mejorar la gestión educativa y emitir soluciones a los problemas encontrados de manera más técnica y profesional.

MINEDU, (2010) indica por medio la ley de calidad de enseñanza que el sistema educativo nacional no ha desarrollado un área importante para su mejoramiento cualitativo como es la investigación educativa, por esto carece de modelos, prácticas y estrategias pedagógicas innovadoras, agravado por la indefinición de estándares de calidad en todos sus niveles de enseñanza para dinamizar las estrategias y prácticas con una visión holística, integradora, equitativa, eficiente y que permita el desarrollo del pensamiento. El Estado Ecuatoriano históricamente ha relegado la innovación en la educación dando como resultado un sistema desactualizado, poco efectivo, sin capacidad de auto reflexionar, que no propone nuevas soluciones a problemas educativos. El sistema educativo es caduco y se limita a la entrega de contenidos en cuatro áreas académicas, es urgente la incorporación de nuevos modelos educativos, recursos didácticos, estrategias actuales, innovación de prácticas educativas e incorporación de la investigación especializada y profesional.

Luego de analizar lo detallado, los docentes de La Escuela de Educación Básica Cristóbal Colón vemos la necesidad imperiosa de ejecutar un lineamiento que nos ayude a mejorar la gestión de calidad de los estudiantes dado que notamos déficit en cuanto a la presentación de las tareas que se les encomienda a cada estudiante por lo cual podemos manifestar que el atraso de aquellos niños o niñas que no presentan las tareas en clase forman un vacío dentro de cada uno lo que conlleva luego a que las calificaciones sean bajas; así mismo que los estudiantes crezcan sin responsabilidad alguna formando ciudadanos irresponsables los cuales a futuro pueden ser desempleados; para esto es necesario actuar junto con la trilogía educativa para que la responsabilidad sea por parte de los docentes, estudiantes y representantes.

Los cambios que experimenta la sociedad a nivel mundial tienen vital incidencias en todas las organizaciones y las obligan a reestructurarse de manera inmediata para estar a la par. En lo que tiene que ver con la educación, se enfrenta nuevos escenarios, desafíos que conllevan a realizar transformaciones que permitan dar respuestas oportunas y pertinentes a la necesidad de formación de los seres humanos para el siglo XXI en lo referente a la gestión institucional, la cual permitirá el fortalecimiento de la gestión educativa en los estudiantes, cumpliendo así con los preceptos legales contemplados en la carta magna y del Buen Vivir. Sobre este particular, Aristóteles, (1879), expresa

“Existen diversas formas de hacer cumplir la gestión y que tratan de definirla desde hace mucho tiempo tal es el caso que la gestión es vista como una acción democrática, sin embargo, la gestión es concebida como un conjunto de ideas más o menos estructuradas; sus precursores modernos se remontan a la primera mitad del siglo XX” (pág. 81).

Bertalanfly, (1978) “Para algunos, la gestión tiene que ver con los componentes de una organización; mas tarde se genera la visión sistemática de la organización en la cual, está vista como un subsistema y cuyo punto central son las metas que constituyen las funciones de dicha organización en la sociedad” (pág. 35).

De acuerdo al criterio de estos autores, dentro de los establecimientos educativos se generan los procesos de enseñanza aprendizaje y la convivencia armónica entre todos los actores del sistema educativo. Además de los procesos de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades que se desarrollan, las cuales conducen a la obtención de resultados establecidos por el equipo de trabajo que dirigen las Instituciones Educativas.

Ruiz,G. (2012) la Gestión Institucional es una variable que implica estimular la administración de la institución escolar hacia determinados fines a partir de una planificación escolar para lo que resultan necesarios saberes, destrezas y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar; así como sobre las experiencias y mecanismos utilizados por los individuos implicados en las diversas tareas educativas; en este punto se resalta la estrecha relación con la actividad de conducción, el, significado de planificación tiene gran importancia dado que permite desarrollar las acciones de conducción ya sean educativas pedagógicas o informativas.

Álvarez, (2001) El término gestión proviene del latín “gestio” y evoca la acción y la consecuencia de realizar trámites con eficiencia y prontitud, lo que ocasiona la posible realización de una operación, un asunto un proyecto un anhelo, etc. De la misma forma según el autor Medina (2012) la gestión por competencias es la herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio; impulsando niveles de excelencia mediante competencias individuales de acuerdo a las necesidades operativas, garantizando el desarrollo y administración del potencial de las personas “lo que saben hacer o podrían hacer”; así mismo Medina (2012) cita que la gestión del conocimiento envuelve la identificación y análisis del conocimiento tanto disponible y el requerido, la planeación y el control de acciones para desarrollar activos de conocimiento con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales e institucionales educativos.

Casassus, (2002.) “Las instituciones fiscales y particulares deben establecer desafíos muy grandes para lograr una gestión institucional educativa eficaz que permitan superar los grandes desafíos al estructurar de la mejor manera la administración de los establecimientos, para abrir los caminos para un verdadero desarrollo intelectual que permita que los estudiantes se preparen recibiendo una educación integral, eficiente, pertinente y de relevancia social, con el apoyo y compromiso de los docentes, donde se ponga de manifiesto la flexibilidad, madurez y apertura al diálogo entre los miembros de la trilogía educativa en aras de lograr acciones que permita a cada una de las instituciones superar los grandes desafíos académicos” (pág. 57).

Muchas de las instituciones educativas cubren tareas excesivas, debido que están ligadas al cambio y logro de los objetivos, con el propósito de llegar a los resultados requeridos. Efectivamente las soluciones han de estar presentes en la toma de decisiones de cada entidad, que prevalecen los procesos educativos para fortalecer la gestión de calidad.

Echeverría, (2003) indica que esta es uno de los pilares fundamentales de la experiencia humana y la organización social; el enfoque de las relaciones humanas reveló las fallas de la comunicación en las organizaciones y alertó a los administradores para que puedan garantizar la participación de las personas de los niveles inferiores en la solución de los problemas. Cuando se quiere identificar cómo se logra la calidad educativa en las Instituciones Educativas estas están relacionadas de cómo funcionan, cual es el desempeño

de los docentes y cuál es el producto que ofertan; una vez identificado estos factores se establecen los niveles de calidad en los resultados académicos que adquieren los estudiantes al final de un ciclo educativo; pero se deben establecer pautas, para que estos indicadores de manera constante sean revisados a fin de ver si alguno de ellos requiere cambios o modificaciones para su aplicación.

Para poder medir los estándares de la calidad educativa cita el MINEDU, (2012) su principal propósito es orientar, apoyar y monitorear la acción de los actores del sistema educativo hacia su mejora continua; adicionalmente ofrecen insumos para la toma de decisiones de políticas públicas para mejorar la calidad del sistema educativo.

Correa, (2013), Es de establecer que las organizaciones educativas deben ser dirigidas como empresas, porque con los avances que hay en la actualidad, todo organismo debe fijarse metas, objetivos que ayuden a fortalecer el desarrollo de sus actividades, solo así se verá un crecimiento sostenido que permita a todos trabajar por un bien común. Dentro de cada una de ellas se deben establecer vínculos sociales, afectivos, académicos que permitan afrontar y realizar compromisos que hagan desarrollar la personalidad de los individuos que trabajan en sociedad y con ello mejorar las relaciones interpersonales de cada uno de los participantes del nivel educativo.

Las directrices que se establezcan en cada institución educativa de parte de los directivos, siempre van a facilitar el trabajo administrativo, por lo que se requiere que desde el inicio se establezcan responsabilidades a cada integrante, para que las labores que se realicen tengan sentido y pertinencia dentro de un proyecto que es de todos; pues en la elaboración del PEI, Currículo Institucional, Plan de estudios, actividades pedagógicas, las evaluaciones y las relaciones con los diferentes actores de la sociedad, debe primar la unión entre los miembros de la trilogía educativa, siempre bajo la tutela y liderazgo del directivo y su equipo de trabajo.

De acuerdo al criterio de Estrada (2011), sobre la temática expresa: “El PEI, los planes de estudio, planes de mejoramiento escolar, son las herramientas adecuadas para orientar de una u otra manera las acciones escolares administrativas, con miras a conseguir los objetivos y metas del equipo de trabajo de la Institución”. Ante ello, es necesario que el equipo de trabajo de una institución imponga plazos para ello, con la finalidad de poder alcanzar las metas en un periodo de tiempo determinado y así realizar los ajustes necesarios para corregir oportunamente el rumbo o direccionamiento del trabajo propuesto hacia el cumplimiento de

las actuales demandas sociales, a través del mejoramiento de la calidad educativa; por lo que, la gestión educativa se concibe como un proceso orientado al fortalecimiento de los proyectos educativos institucionales, que coadyuve y enriquezca los procesos pedagógicos que se planifican y luego se llevan a cabo en cada una de las áreas del conocimiento.

Se desprende que dentro del funcionamiento de las instituciones educativas deben estar encaminadas al logro de la gestión de cuatro áreas específicas: Gestión Directiva; Pedagógica y Académica; Comunidad; Administrativa y Financiera. Esto permitirá conocer y aplicar el diseño, desarrollo y evaluación de una identidad escolar propia, la cual la identificará en el marco de una política educativa, la misma que se oriente estratégicamente hacia el cumplimiento de su misión y visión institucional.

De acuerdo al criterio de Alvarado (2011), expresa: “Dentro de toda Institución Educativa siempre es necesario establecer políticas de trabajo que involucre el desarrollo de propuestas que coadyuven al desarrollo de las actividades con programas y propuestas viables de ser aplicadas y que permita al desarrollo integral de las acciones de la escuela”, esto permite introducir cambios en las instituciones y la escuela debe responder a los requerimientos de la sociedad, generando sujetos con conocimientos, que contribuyan al desarrollo de un conglomerado social, donde sea posible una interacción del ser humano con su entorno.

Sobre ello, se deben iniciar acciones que permitan el fortalecimiento de la gestión institucional las cuales deben estar orientadas a la conformación de un sistema que permita el aseguramiento de la calidad educativa desde las bases, o sea desde el Inicial I, hasta la educación superior. Sobre este particular, Briones J. (2014), sostiene,

“Para realizar el mejoramiento dentro de una Institución Educativa, se deben establecer las pautas para poder trabajar en su conjunto y desde cada una de las áreas que se necesite realizar cambios, dentro de un planteamiento organizado de manera sistemática donde se cumplan los propósitos previstos sobre valores comunes y cuyos objetivos sean plenamente identificables para lograr su propósito”
(pág. 57)

Se debe trabajar para consolidar el sistema educativo, a través de la puesta en marcha de planes, donde se definan acciones concretas para el fortalecimiento de la educación en todas

sus fases, donde se cumplan los requerimientos de la calidad y establezcan el logro de buenos resultados.

“Los diversos cambios a los que está sometido el sistema educativo ecuatoriano, hacen que se rediseñen las estructuras de las instituciones a fin de estar preparados a la aplicación de las nuevas modalidades de trabajo” (Alfaro, 2011), pero no siempre se pueden aplicar todas las normativas que el Ministerio de Educación dispone, sino que hay que establecer cuáles son las más apropiadas, a ser implementadas en las instituciones de acuerdo al entorno donde está asentada, por ello se presenta un listado de las principales características que pueden ser tomadas en cuenta:

“El establecimiento de las capacidades pedagógicas para el logro de metas en base a la calidad de resultados educativos, donde se trabaje en un ambiente y condiciones apropiadas para el aprendizaje” (Alvarado O. , 2015).

Una administración adecuada de los recursos que posee el establecimiento en función de las demandas sociales y del sistema educativo vigente.

“Implementar un estilo personalizado de atención que contemple las desigualdades que se producen los años de escolaridad” (Alvarado O. , 2015).

El rendimiento de cuentas a la comunidad de la gestión institucional que se realizó en base a lo trabajado durante el año académico.

“Establecer un clima armónico entre todos los miembros de la comunidad educativa donde fluya la comunicación, en base al respeto mutuo, el trabajo en equipo, el respeto a los criterios e ideas y a la resolución de conflictos” (Alvarado O. , 2011).

Mantener relaciones continuas con todas las instancias del sistema educativo, donde se dé a conocer el trabajo que se desarrolla y de las necesidades más apremiantes de la institución. (Alvarado O. , 2011)

Estas y otras características que pueden ser desarrolladas en base al intercambio de ideas de todos los integrantes de la institución pueden ser plasmadas y aplicadas, pues cada establecimiento educativo se maneja de manera distinta y las decisiones que se tomen en cada una de ellas corresponden a las autoridades que la dirijan.

En el desarrollo de las actividades escolares dentro de una institución, se deben establecer buenas prácticas estudiantiles para mejorar el aprendizaje, pero éstas deben ser elaboradas por los docentes, pues son ellos quienes están en contacto directo con los estudiantes,

conocen cuales son las prioridades a ser enseñadas y cuáles son las que permitirán fortalecer el aprendizaje con los recursos que posee la institución.

De acuerdo por lo expuesto por Albornoz, H. (2011), aquí se presentan seis sugerencias:

El establecimiento de metas claras: Entre todos quienes están inmerso en la institución, para definir el trabajo a desplegar, compartiendo responsabilidades en el logro de las acciones. (pág. 37)

Comprender el entorno donde se desarrolla la actividad: Se debe conocer las características de la comunidad, las interacciones sociales de cómo se desenvuelven, costumbres, para focalizar mejor los recursos a ser empleados para la obtención de los aprendizajes. (pág. 42)

La promoción de la institución educativa: Para que exista un control administrativo coherente en base a los recursos que se dispone, para así establecer metas y objetivos a mediano y corto plazo, en beneficio de la niñez que se educa en la institución. (pág. 46)

La adaptación a los cambios: Es necesario que la dirección del plantel planifique de manera coordinada los cambios a ser llevados a cabo, para que estos no afecten el proceso de enseñanza aprendizaje de los estudiantes, ni el desarrollo de las actividades de la institución. (pág. 50)

Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones: El nuevo modelo de desarrollo educativo establece que las instituciones de educación media deben de realizar alianzas estratégicas con empresas públicas o privadas, con la finalidad de que los estudiantes antes de egresar de la institución puedan realizar sus prácticas laborales. (pág. 55)

Trabajar en cooperación con la comunidad: Ser más eficientes en la distribución de los recursos, en donde se reciba la colaboración de la comunidad para así trabajar de manera mancomunada para que al final de cada periodo lectivo se logre una rendición de cuentas clara y transparente y que los recursos obtenidos sean para la mejora del centro educativo. (p. 61)

El logro de estas y otras acciones van a permitir que la gestión institucional que se aplique en los centros educativos tengan el éxito deseado y que estas puedan contribuir a la integración de acciones concretas en la política pública de educación que se imparte desde los organismos respectivos, pero una buena administración servirá para mantener siempre

en alto la autoestima de la trilogía educativa que forma parte de un conglomerado social que aspira cambios sustanciales en beneficio de la colectividad.

En nuestro trabajo se ha tomado en cuenta 4 dimensiones que han sido debidamente desarrolladas por diferentes autores, mismos que han estudiado minuciosamente características relevantes al tema y consideran que para que haya eficiencia en dicha gestión depende de varios componentes. Las dimensiones de la variable de la gestión institucional que se deben considerar en todo momento son: calidad del servicio educativo, comunicación y motivación del educando.

La calidad del servicio educativo en las instituciones públicas se convierte en un tema fundamental y prioritario, reviste de impacto social, debido a que la evaluación cada día evoluciona obligándola a una mayor eficiencia en su gestión y por lo tanto a aumentar sus niveles de calidad.

De acuerdo a lo expresado por Zeithaml & Parasuraman, (2011), quienes expresan: “Muchas empresas creen estar comprometidas con la calidad del servicio, pero su compromiso real es con la calidad vista desde el interior de la organización, fundamentalmente desde una perspectiva técnica”.

En Ecuador, existe un amplio consenso en cuanto a la implementación de los cambios que deben de generarse a nivel institucional, tales como el aumento a la cobertura de ingreso de estudiantes, la importancia a la diversidad cultural, mejoramiento del pensum académico de acuerdo al entorno del establecimiento educativo; búsqueda de la excelencia académica y el compromiso de todos los actores del sistema educativo de trabajar en equipo para beneficio de los estudiantes que se educan en la institución.

Dentro de la interacción social de los individuos, la comunicación es uno de los procesos más importantes, pues a través de ella se establecen una serie de actividades inter-comunicativas de pensamientos, emociones, acciones, lo cual permite a todos mantener relaciones de tipo personal, familiar, comercial, de trabajo, etc.

De acuerdo a lo expuesto por Escobedo, (2014), “Los cambios económicos y tecnológicos basados en la globalización hacen que la comunicación entre las personas de países diferentes se haga más frecuentes y comunes”. Esta situación ha permitido a muchos mejorar

sus relaciones comerciales y empresariales, a tal punto de intercambiar tecnologías y estrategias de desarrollo, lo cual se debe de tomar como ejemplo para que las instituciones educativas aprovechen los recursos tecnológicos para intercambiar modelos de administración educativa y de desarrollo en busca de la eficiencia y eficacia de los recursos con miras a implementar cambios que ayuden a tener una mejor calidad tanto en el aspecto académico como tecnológico.

Cuando un niño/a ingresa por primera vez a un establecimiento educativo, siempre tendrá problemas de adaptación en todos los sentidos, por ello es indispensable que el docente esté preparado para aquello y más que nada sepa cómo motivar a un estudiante, porque no es lo mismo motivar a niños pequeños que a jóvenes, por lo que las estrategias que aplique son distintas. Bajo este contexto, Valle, (2013),

“El establecer los rasgos de la motivación, se pone en evidencia una serie de procesos que implican a la conducta del ser humano; y por lo tanto se debe analizar estos factores por cuanto afectan las posibilidades de logros en el desarrollo de una actividad y por ende son los principales indicadores que impiden que se logre alcanzar para conseguir las metas propuestas” (pág. 63)

Es necesario conocer los factores motivacionales que permiten al estudiante a realizar alguna que otra actividad dentro del contexto educativo, sin que ella le cause aburrimiento o provoque ansiedad, pues estas deben llenar sus expectativas y un interés personal o valor asignado a la tarea, para lograr los resultados deseados.

Por lo que se requiere que el estudiante esté libre de preocupaciones, pues esto provocaría distracción en el estudio, se presentarían como pesimistas en la consecución de resultados positivos en su rendimiento académico y que presenten una serie de excusas con tal de no mostrarse como realmente son por la falta de motivación.

Martínez & Juárez, (2012) menciona que “al hablar sobre la calidad de la gestión dentro de las instituciones educativas, se relaciona a un conjunto de normativas que se desarrollan dentro de una organización, que se encuentran interrelacionadas entre sí” (pág. 61)

Maldonado, (2008) la calidad es la búsqueda de la concreción del concepto de calidad se hace necesaria en la medida en que las distintas organizaciones orientan progresivamente su

actividad hacia la consecución de la calidad. Entre otras concepciones tenemos que la calidad se refiere a investigaciones realizadas a partir de la década del noventa, que permiten apreciar la relevancia de este concepto con la pretensión de seguir moldeando una definición apropiada al contexto de esta investigación, explica el concepto de calidad desde dos perspectivas: la axiológica y la del mundo de la vida real; en la primera indica que calidad es la tendencia a la excelencia fundamentada en el potencial de la experiencia y sabiduría de las personas y en la segunda calidad es la habilidad ingeniosa o artística que sabe incidir en una realidad transformándola mediante una guía de y del conocimiento; en la parte del liderazgo pedagógico se refiere al director del centro, de otros miembros del equipo directivo y liderazgo propio del profesor del aula.

Navarro, (2003) la calidad parece estar asociada a los procesos y resultados del desarrollo educativo de los educandos, el mismo que se manifiesta en los aprendizajes relevantes de los educandos como sujeto, haciendo que este carezca del desarrollo personal y social mediante actitudes, destrezas, valores y conocimientos que lo convierte en un ciudadano útil y solidario. Las aportaciones de los investigadores revisados demuestran el gran interés existente hacia el tema de la gestión educativa; en este sentido la evaluación de instituciones educativas juega un papel fundamental para proveer de información completa, fidedigna y oportuna a quienes toman decisiones y están a cargo de la institución; analizando estos previos se debe evaluar a las diversas instituciones educativas para verificar el rol fundamental que juegan los miembros de la comunidad educativa y de esta manera detectar cual es la deficiencia y los métodos para corregir la falta de atención de padres en los hogares con respecto a los deberes de los estudiantes dado que estos factores inciden en el aprovechamiento de cada niño, niña o joven. La gestión institucional es un factor decisivo en la calidad del rendimiento escolar, especialmente cuando se está desarrollando la separación de los procesos de toma de decisiones en los sistemas educativos, actualmente la importancia de una buena gestión consiste en el buen clima institucional que donde los niños, niñas o jóvenes, tengan apertura a dialogar con el docente a cargo para esto es importante que se de confianza entre los entes involucrados esto sirve para indagar los motivos por los cuales los estudiantes no cumplen a diario con sus tareas en casa y porque en el aula de clase existen algunos que sobresalen en sus trabajos.

Espinoza, (2001) que en la calidad educativa, expresa que: “No se puede evidenciar de forma física o manufacturada dentro de los sistemas educativos a la calidad educativa, porque éste

es un servicio, el cual esta sujeto a los métodos, estrategias y acciones en que se brinde la educación, lo que impide evaluar de manera justa porque este servicio resulta difícil de ofertar debido a que quienes lo reciben son seres humanos con distintos modos de vida, ética moral, estrato social; de allí que, al final del año lectivo o determinado periodo los resultados que se obtienen son diversos, por su complicación al medir la calidad educativa que se da en cada una de las instituciones educativas del país” (pág. 37)

Es necesario establecer que no existe un criterio unificado en cuanto a ideas y conceptos sobre educación y más aun sobre calidad educativa, porque cada una persigue una meta o un fin distinto, de allí surgen las discrepancias a la hora de establecer una explicación lógica que permita conocer resultados sobre la eficacia y eficiencia en el ámbito educativo; debido a que éstos no son medibles porque son procesos metales del ser humano y por lógica no son evidentes, lo que conlleva a esperar las manifestaciones externas a fin de que el educador pueda valorarlos de acuerdo al grado de capacitación o preparación y sobre los modelos del que fue formado.

Ortega, (2010) La educación es un proceso conscientemente organizado, dirigido y sistematizado sobre la base de una concepción pedagógica determinada, que se plantea como objetivo general de la formulación multilateral y armónica del educando para que se integre a la sociedad en que vive y contribuya a su desarrollo y perfeccionamiento. El núcleo esencial de esa formación ha de ser la riqueza moral Un Sistema de Gestión de calidad dentro de un Centro Educativo permite trabajar de forma eficaz al docente dado que la trilogía educativa permite controlar las actividades diarias de los niños y niñas mediante la responsabilidad de los entes involucrados; para obtener una calidad de gestión educativa es necesario que los actores del mismo participen y promuevan esta gestión, enfatizando la apropiación y efectividad de las acciones a implementarse y fortaleciéndose mutuamente a través de un equipo de gestión que ayude a resolver los problemas de fortalecimiento de las bases de desarrollo y especialmente para satisfacer las necesidades que ocurren dentro de la escuela, tanto como directivos, docentes y comunidad en general.

Wilson, D. (2004) que el propósito de estudio de la calidad de la educación consiste en entenderla mejor, en aclarar cómo puede alcanzarse y en canalizar los recursos para ayudar a todos los profesores a perfeccionar un nivel actual de rendimiento y a satisfacer así las expectativas públicas de la inversión en el sistema educativo para mejor entendimiento se

puede decir que es una guía que tiene diversos parámetros de cómo llegar al estudiante y al representante para poder definir que provoca las condiciones de falta de atención a los niños o niñas en cuanto a lo que respecta a la enseñanza; mediante este sistema educativo el docente no es totalmente responsable de que el estudiante no capte las clases que se dictan en la escuela dado que envía deberes para que los mismos hagan refuerzos en sus hogares de esta manera se puede actuar con la trilogía educativa y la responsabilidad del aprendizaje en mutuo.

La finalidad de mejorar calidad de la educación tiene como los principales involucrados a los estudiantes dado que ellos son quienes se verán beneficiados en sus calificaciones, la presente investigación intenta conseguir que los niños o niñas aprendan a aprender por sí mismos para que de esta forma desarrollen gustos por el estudio de esta manera en los hogares ya no sea necesario que los representantes estén insistiendo a diario en las tareas que tienen que realizar dado que se debe considerar que algunos padres no tienen el nivel académico avanzado para que entiendan todas las tareas y puedan explicar en los hogares; así como existen padres que no pasan en sus hogares debido a que ellos laboran en diversos lugares. Para un mejor entendimiento sobre el tema tratado se enunciará un breve concepto de la gestión de calidad educativa.

Lamoyi, C. (2001) señala: “Es importante establecer dentro del sistema educativo integral climas escolares favorables que permitan la interrelación entre los estudiantes, con relaciones abiertas y directas que permitan interactuar con la parte pedagógica y académica en función de brindar una educación integral y de calidad con metodologías que permitan a los estudiantes asimilar los conocimientos y que su rendimiento académico sea el más propicio para lograr el fortalecimiento del sistema educativo y que todos se conviertan en generadores de condiciones y percepciones que brinden soluciones a mediano y corto plazo en bien del sistema educativo” (pág. 27).

Dominch (1994) se refiere a “En algunas instituciones del sistema educativo existen la administración de éstos de forma burocrática en cada uno de los procesos, en donde se expresa un trabajo en equipo de manera escasa, existencia de escasa comunicación entre la trilogía educativa, lo que ocasiona un deterioro en la calidad del sistema educativo, lo que impide un crecimiento acorde a lo que se planifica, lo que perjudica de manera negativa a los estudiantes” (pág. 21). Ramírez (2010) indica que “En cuanto a las demandas de los

servicios educativos, estos se vuelven estresantes, porque no se cuenta con los recursos necesarios para afrontarlas, lo que impide desarrollar las actividades de manera efectiva” (pág. 37)

En cuanto a la gestión educativa según Gómez, (1999) considera que una evaluación es determinante para establecer la pertinencia y viabilidad del plan, antes que ejecutarlo a ciegas y que conduzca resultados totalmente inciertos o inesperados; para ello plantea que dicha evaluación comprenderá: objetividad, relevancia, coherencia y participación. En los Centros educativos no solo se realizan los propósitos que enuncian de docentes sino al contrario los fines de la evaluación es verificar que el alumnado tengan el mismo conocimiento que imparten en otros planteles educativos, por lo cual las evaluaciones deben tener múltiples funciones sociales; aunque en muchas ocasiones se da mediante ejercicios con poco significado real, muy escolásticos llenos de palabras técnicas memorizadas, dichas técnicas ponen en desventaja aún más al alumnado de los sectores con menos ingresos económicos, donde los padres no han tenido la oportunidad de educarse con vastos conocimientos y no consiguen auxiliarlos en sus tareas escolares, ya que en cuyos hogares no cuentan con libros, revistas o periódicos; por todas estas razones se les hace mucho más difícil asumir una enseñanza relevante y poder cumplir con las expectativas de los estudiantes.

Martini, (2007) la integración institucional está vinculada al concepto de participación educativa que se enfocan en los roles y niveles de participación de los diversos factores educativos en la escuela lo cuales algo complejo dado que existen algunos que abogan por una participación restringida, de acuerdo al rol que se cumpla, mientras otros plantean una participación radical y sustantiva. Algunos autores de la vertiente de la pedagogía critican como se respaldan por una participación mucho más igualitaria en el contexto de escuelas democráticas, ya que la democracia alcanza a todas las personas incluyendo jóvenes.

Es necesario puntualizar que las metas de todo centro educativo es brindar una educación de calidad a todos los estudiantes, lo que conlleva a que el personal docente optimice recursos basados en la eficiencia y eficacia de cada uno de ellos, con lo que los resultados sean lo mejor posible y se pueda conseguir un producto final estipulados en las planificaciones que se esperan al término de un ciclo educativo.

Estos criterios, se los puede establecer bajo los siguientes principios:

Adaptarse a las necesidades, expectativas e intereses de los estudiantes.

La trilogía educativa debe valorizar de cómo es la calidad de la educación que se brinda en el centro para establecer una línea de trabajo que fomente un efecto o impacto que ayude a mejorar la educación.

Buscar el perfeccionamiento o la excelencia académica para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

Los centros educativos deben buscar la permanencia dentro de un contexto social, basados en mejorar cada día la educación que se imparte en cada uno de ellos.

Los recursos que se posee en los centros educativos deben ser aprovechados al máximo fomentando un rendimiento académico acorde a las exigencias de la sociedad.

Los centros educativos deben poseer vías de acceso asequibles y que el mismo sea conocido dentro del sector a fin de que cualquier estudiante pueda llegar a él.

La calidad de la educación que se imparte en las instituciones educativas debe ir acompañada de una formación integral, en donde el estudiante no solo reciba las materias básicas como parte de su formación sino también valores, ética y demás complementos que ayuden a formar su personalidad y a elevar su autoestima.

En todo el sistema educativo, siempre se debe brindar lo mejor de sí en beneficio de los estudiantes, brindando un servicio en donde se genere confianza, satisfacción y beneplácito; establecer criterios en donde cada uno de ellos sea visto como un cliente interno; brindando atención a sus necesidades y requerimientos educativos, donde también los padres o representantes legales sientan la satisfacción de que la educación que reciben sus hijos es la mejor y puedan ser parte del sistema como coagentes del progreso y superación de cada uno de ellos.

El grado de satisfacción de los estudiantes se extiende a ámbitos como:

Cumplir con el requerimiento de sus necesidades básicas, tales como el buen estado de todas las instalaciones del centro educativo, tales como aulas, pupitres, sillas, luz, ventilación, comodidad, espacio amplio, gimnasios, laboratorios y demás espacios que ayuden a recibir una buena enseñanza.

Establecer todos los protocolos de seguridad en las instalaciones del centro educativo, así como del transporte si en caso este fuese necesario.

Dar la seguridad económica necesaria a fin de que el estudiante no sea discriminado en cuanto a que no reciba o no sea parte de alguna actividad escolar o extracurricular, en los servicios adicionales que el centro brinde o de los materiales didácticos que debe recibir como complemento al desarrollo de las actividades del centro.

Establecer acciones encaminadas a fortalecer la personalidad de los estudiantes a fin de que reciban la atención y afecto que se requiere a fin de garantizar un buen trato de todo el personal del establecimiento educativo.

Brindar la confianza necesaria a fin de que el estudiante se sienta parte del centro educativo y que esa seguridad sea compartida con el grupo y con los miembros de la comunidad educativa.

Establecer actividades en donde todos los miembros de la comunidad educativa se sientan a gusto con el sistema de trabajo que se desarrolla en el Centro escolar y que los mismos puedan acceder a todos los recursos de que dispone la institución.

Reconocer las actitudes de los estudiantes en cuanto al desarrollo de sus habilidades, destrezas, intelecto, a fin de enaltecer sus atributos basados en el respeto y la consideración de sus logros, tanto del estudiante como de sus padres y que sea ejemplo para la superación del resto de los miembros.

Todas las organizaciones de servicio educativo forman parte de la sociedad y tienen su razón de ser en el servicio y calidad que presta, pues la misma, se ve afectada por los diferentes cambios que se dan ella, tales como el aspecto social, económico, culturales, étnicos, religiosos, de acuerdo al entorno en el que desarrolle su actividad.

De acuerdo a lo establecido por Barros (2013), “Las organizaciones educativas deben adaptarse de manera inteligente a su entorno cambiante y reflexionar de manera permanente sobre la calidad del servicio educativo que presta a la sociedad” (p. 66). Sobre este contexto se visualiza que las instituciones deben realizar de manera permanente una revisión de los contenidos y ver si la caducidad de los mismos requiere la implementación de nuevas estrategias de enseñanza, cuya formación en valores es un reto permanente en donde se exige mejorar las relaciones familia – escuela – sociedad.

Entre los principales principios se mencionan:

La organización del sistema educativo: Esta debe responder al currículo y su adaptación de manera constante a los cambios que se generen en su contexto, donde se mencione las actitudes, intereses, expectativas que prime en los estudiantes.

Desempeño docente: Marca el desarrollo de las actividades docentes en un clima y ambiente agradable donde se establezcan su responsabilidad y profesionalización en su labor.

Valoración del sistema educativo: A través de las evaluaciones permanentes a fin de conocer el rendimiento académico de los estudiantes de acuerdo a los estándares de calidad establecidos en las normativas legales vigentes.

Fortalecimiento institucional: Que se genera a través de acciones del esfuerzo y la capacidad directriz de sus miembros en base a la aplicación de un sistema que permite la verificación de los procesos y la obtención de resultados a mediano y corto plazo.

Determinación de las competencias: Estas se generan mediante el establecimiento de responsabilidades a los diferentes actores de la comunidad educativa, basados en un ambiente y clima de estudio que garantice la convivencia armónica de los centros escolares.

La correcta aplicación de estos principios y su adaptabilidad al medio circundante de la institución educativa, permitirán manejar mejor la organización administrativa y funcional de las instituciones, permitiendo tener una mejor gestión institucional, estableciendo la calidad del proceso de enseñanza aprendizaje que se da en las aulas de clases.

Resulta sumamente complejo el determinar la calidad educativa en una institución sea pública o privada, y mucho mayor es el determinar los niveles de calidad de cada una de ellas, peor establecer cuando una institución es de calidad, porque se deben analizar muchos aspectos, a los cuales hay que darles una valoración para así llegar a una sumatoria que la ubique en el rango que le corresponde, pero esa tarea les corresponde a los organismos competentes.

Al analizar los trabajos que existen sobre la temática de estudio, se encuentra el realizado por Palacios (2014) , quien expresa:

“En todas las instituciones de educación siempre se establecen finalidades una de ellas es la de brindar una educación integral en donde se ponga de manifiesto que el desarrollo de su potencial intelectual al máximo de sus posibilidades siempre será ponderado por las autoridades y que el reconocimiento será una carta de presentación que le otorgue la institución al logro de sus méritos” (pág. 23)

Lo expresado, denota que se debe de conocer todo lo concerniente al establecimiento educativo, en cuanto a su administración, direccionamiento, labores de gestión, logros

académicos de sus estudiantes, para así determinar o disponer de referentes que permitan realizar una medición.

Un indicador de la calidad educativa en un centro de estudio se lo podría considerar como aquellos procesos que tienen relación con el servicio que se oferta, basado en el funcionamiento, los cuales permiten establecer los niveles de calidad en su estructura organizativa. De acuerdo a lo expuesto por (Alvarez, 2012) “Para ello, se determina que un indicador de calidad se basa en: Producto educativo; satisfacción de los estudiantes; satisfacción del personal que labora en la institución educativa; e impacto de la educación alcanzada durante un periodo de tiempo determinado” (pág. 33).

Producto educativo: Se establece en conseguir que sus estudiantes alcancen las metas y objetivos deseados en base a un trabajo eficiente y eficaz de parte de sus docentes, bajo la dirección y criterios de la parte directriz. El producto en sí es la educación que reciben los estudiantes la misma que ayuda a la formación integral del ser humano, con contenidos morales, éticos, sociales y culturales. (pág. 57)

Satisfacción de los estudiantes: Esta se refiere a que el estudiante debe recibir la educación basados en un ambiente de habitabilidad del centro, higiene de las instalaciones educativas, espacios como para recibir la enseñanza, seguridad de las instalaciones educativas, trato afectivo y cordial. (pág. 63)

Satisfacción del personal que labora en la institución educativa: Esto se refiere a que todas las personas que laboran en el centro escolar, se muestran a gusto con el trabajo que realiza, por las condiciones materiales que existen en el entorno, los estímulos por el buen desempeño laboral, buen trato afectivo de parte de los directivos, y otros factores que contribuyen al mejoramiento del entorno laboral. (pág. 71)

Impacto de la educación alcanzada durante un periodo de tiempo determinado: Esto tiene que ver con el efecto que producen los estudiantes que egresaron de la institución y cuál es su contribución en el campo laboral, pues se denota que existió una buena educación recibida en las aulas de clases, lo que fomenta que esta persona pueda escalar posiciones de trabajo en una determinada empresa y así lograr la meta deseada para beneficio propio y de su familia. (pág. 79)

Todos estos factores tienen que ver con el adelanto y bienestar que produce el tener una gestión de calidad en el aspecto educativo, lo que conlleva a generar mayor confianza en las instituciones educativas, con miras a adentrarse en los adelantos que se dan en la sociedad.

Por lo general, se debe conocer las necesidades y cómo mejorarlas; esto es parte fundamental de la gestión de calidad. Para ello hay que lograr la satisfacción de los clientes (estudiantado/padres de familia). Todo esto se logra diseñando diferentes estrategias para cubrir las necesidades, respondiendo a las diferentes quejas y ágilmente procesar reclamos. Para ello se ha tomado en cuenta las siguientes dimensiones en esta variable: fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Dentro del contexto educativo, la fiabilidad es un factor que mide la estabilidad interna de la institución a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de evaluación, para conocer el grado de conocimientos que poseen los estudiantes en un contexto determinado. A criterio de Goez & LeCompte, (2013), exponen

La fiabilidad, bajo la perspectiva cualitativa, es un proceso empírico para verificar el grado de similitud entre el contexto del evaluador y el contexto del evaluado. Es relativa y depende totalmente del grado de superposición o apareamiento de sus características más sobresalientes. A su vez, depende enteramente de la descripción detallada que realice el evaluador sobre el tiempo, lugar y cultura donde ocurre la evaluación, para poder así transferir juicios hacia otros evaluadores.

Al respecto, se establecen parámetros que ayudarán al evaluador a realizar mejor su trabajo, lo que conlleva a establecer características propias del evaluado, determinando las acciones pertinentes a ser aplicadas en caso de que no se alcance los objetivos y metas deseadas. Las acciones que se empleen van a permitir que los demás estudiantes logren mejorar su rendimiento escolar en base a acciones que serán aplicadas, viendo los errores cometidos, y así obtener documentos fiables que ayuden a todos.

Es necesario reconocer que en el contexto educativo siempre existirán estudiantes con necesidades educativas especiales, que muchas veces no son detectadas o se las confunden con otras situaciones educativas, por lo que se les da un diagnóstico erróneo y se margina y excluye al estudiante por esta situación ante la falta de una capacidad de respuesta de parte del estudiante. Bajo este contexto, Estrada (2014)

“Al empoderar un cronograma de trabajo para un ciclo escolar en donde se expresen actividades que serán puesta a conocimiento de los estudiantes, no todos estarán en la capacidad de asimilar los conocimientos de forma similar, pues cada

uno de ellos tiene necesidades educativas comunes, en donde se expresan intereses, ritmos de aprendizajes, motivaciones diferentes, los cuales van a determinar en qué medida va a captar el proceso de asimilación de conocimientos, pues cada estudiante es un ser único e irrepetible en todo contexto social” (pág. 91)

Esta situación permite visualizar que cada estudiante es un mundo diferente, por ello, el docente debe conocer a cada uno de sus estudiantes, para poder aplicar su metodología de trabajo en el aula de clases, la misma que le conlleve a obtener los resultados esperados, lo que demuestra que sabe cómo hacerlo y cómo establecer una comunicación fluida en el estudiante que le permita dar respuestas inmediatas a situaciones que se le presente y deba de resolverlos por sí solo.

Muchos estudios se han realizado sobre la temática de la empatía, la misma que tiene que ver con las necesidades, requerimientos y sentimientos de la persona que tiene a su lado, sobre este particular, se tiene el criterio de Bolaños (2011), quien expresa:

La empatía es la capacidad que tienen los seres humanos de percibir y entender las necesidades y sentimientos de otra persona. Una persona empática se pone en el lugar de la otra persona y responde en relación a sus emociones y necesidades. Esto facilita la comprensión mutua y fomenta una comunicación más respetuosa y asertiva. Por ello, se concluye que la empatía es una ventaja social pues mejora las relaciones interpersonales y fomenta el carisma.

Esto demuestra que el término empatía es muy reconocido dentro del contexto educativo y facilita la relación entre el aprendizaje socioemocional y el desarrollo cognitivo de la persona, con ello los hace más participativo y comunicativo dentro del grupo de trabajo en el aula de clases, promoviendo el desarrollo de las actividades, estableciendo acciones y estrategias que permiten a los estudiantes ser más afín al grupo de trabajo escolar y así lograr mejorar la calidad de educación.

Entre los objetivos se establecieron los siguientes, tanto generales como específicos.

- ¿En qué medida la gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?

- ¿De qué manera la dimensión calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?
- ¿En qué medida la dimensión comunicación se relaciona con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?
- ¿De qué manera la dimensión motivación del educando se relaciona con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?

De igual forma se justifica el desarrollo de este trabajo investigativo, bajo el siguiente esquema.

Son varios los motivos que nos llevaron a realizar esta investigación, caben reiterar que una de las situaciones que se puede observar en la Comuna Barcelona, es que la trilogía educativa que la comprenden los docentes, estudiantes y padres de familia, no está totalmente enlazada para coordinar todo asunto con respecto al desarrollo de las capacidades intelectuales de los educandos. Esto se puede observar en el desempeño de los estudiantes con respecto al cumplimiento de sus tareas y lecciones escolares, debido a que es totalmente opuesto al desenvolvimiento dentro del aula porque varios estudiantes demuestran ser muy cumplidores en todo lo que se le asigna dentro del curso, haciéndolo con suficiente empeño, logrando así, obtener muy buenas calificaciones; pero el escenario dentro de sus hogares es totalmente opuesto dado que algunos se caracterizan por no presentar tareas, lo que ocasiona que la excelencia de calidad baje totalmente el rendimiento de estudiantes, estas situaciones se ocasionan debido a que en el interior de muchos hogares existe falta de apoyo por parte de padres, madres y representantes dado que según datos del INEC (2017) debido a la actual situación económica que tiene el Ecuador, el desempleo con un 65.9% se agudiza cada vez más; obligando esta situación a varias familias (papá y mamá) buscar un empleo en diferentes lugares del País.

Se utilizará la metodología correlacional descriptiva donde el docente relacionará las variables que son los estudiantes para poder definir si los mismos reciben ayuda de sus representantes y cuán importante es la atención que ellos deben de recibir por parte de mamá o papá y cómo influye estas condiciones en el rendimiento del educando. Por tal motivo los niños o niñas después de clase van de un lugar a otro debido a que no tienen con quien quedarse en sus hogares, por estas razones existe un descuido en el control de las tareas que se envían al hogar. Otras circunstancias por las que los estudiantes no presentan tareas

pueden ser que viven en hogares separados donde papá y mamá no les tomen en cuenta las actividades que realizan. Para poder definir exactamente las razones por las que es importante la gestión institucional en cuanto a la calidad de gestión de los estudiantes lo que conlleva a crear lazos de trabajo y así establecer metas y acciones que permitan a los estudiantes ser mejores y a los directivos establecer liderazgo de trabajo.

Esta investigación tendrá un gran impacto dentro de la comunidad de Barcelona dado que de ésta dependerá los futuros profesionales de la comunidad debido a que si el estudiante tiene a una persona que le apoye constantemente dentro de sus estudios el niño niña o joven va a reaccionar de una forma positiva la misma que se reflejará en el rendimiento académico y con ello se fomentará el entusiasmo de seguir capacitándose. El tema de la gestión institucional en los centros educativos basados en la gestión de calidad del estudiante; resulta ser un poco complicado, dado que se da a entender que no hay suficientes plazas con este escenario educativo, esta deducción resulta ser precisa, debido a que se especula con la gestión educativa, y no se consiguen resultados efectivos como se espera, independientemente de los contextos donde se los apliquen. Por lo tanto, deducimos que la gestión de la escuela es un conjunto de tareas interrelacionadas entre sí que permiten obtener la intencionalidad de la institución, donde los procesos de aprendizaje como una práctica significativa no es insano ni desigual en los demás procesos en los que viven, por el contrario, son el epicentro de ellos. Se debe considerar que educar y cuidar son derechos incuestionables de todos los niños y niñas, pero hay que tener claro cómo hacerlo o cómo saber hacerlo, indagar en nuevos espacios de intervención en la política educativa desde una lógica diferente ayudan al mejoramiento del funcionamiento y el logro educativo de las instituciones educativas

Al niño se debe prepararlo y educarlo para que siga con el proceso de crecimiento y desarrollo, esto significa ejercer la autoridad que implica crecer y así construir patrones de conducta y reglas de disciplina que le permitan aprender el orden y las indicaciones de sus padres y maestros, es decir, aprende a comprometerse obedeciendo a los demás. La gestión institucional se basa en la gestión de calidad dado al notable bajo rendimiento de los estudiantes por causa de que no tienen ayuda en sus hogares debido a que si los estudiantes fueran descuidados no respondieran positivamente en los trabajos encomendados por el docente a cargo dentro del aula.

Uno de los objetivos principales para llevar a cabo este trabajo de investigación es preparar a ciudadanos que puedan vivir en comunidades asociadas a la diversidad, y que sean capaces de coadyuvar las diversas formas de aportar a la integración y la solidaridad, y enfrentar la perturbación que amenaza a muchas comunidades hoy en día. Por lo tanto, los sistemas educativos tendrán la gran responsabilidad de una distribución justa del conocimiento y dominio de los códigos que son necesarios para que la sociedad pueda vivir en armonía, además de educar a las personas en valores, principios éticos y habilidades para que en un futuro puedan trabajar en las diferentes áreas de la vida social.

Por lo tanto la importancia de la trilogía educativa es trascendental dentro de la gestión educativa de calidad dado que de esta circunstancia depende el rendimiento de los estudiantes del Centro Educativo, esta investigación se basa en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, debido que como docente a cargo he visto la penosa realidad de que los niños y niñas cuando llevan tareas sus hogares no las ejecutan con normalidad o en el peor de los casos no las realizan, esto se ve reflejado en el rendimiento académico de cada uno en ocasiones estas anomalías se dan debido que los niños y niñas no tienen control diario en sus hogares ocasionando por parte de ellos descuido en los estudios, se debe analizar que estas circunstancias se dan en ocasiones en hogares donde los padres son separados o donde por la inestabilidad económica ambos se ven en la obligación de trabajar dejando solos a sus representados.

En esta investigación se espera poder mejorar este problema, aportando los conocimientos necesarios hacia los estudiantes y a la sociedad, logrando así un intercambio de directrices para enfrentar dicha realidad y saberla direccionar hacia la consecución de la solución a este problema que aqueja a dicha comunidad, brindando así una educación de calidad para que puedan adquirir los conocimientos elementales para forjar su propio desarrollo.

En relación a la hipótesis planteada, esta se establece de la siguiente manera:

Hi: La gestión institucional fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho: La gestión institucional no fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Las hipótesis específicas fueron planteadas de la siguiente manera:

Hi₁: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho₁: La calidad del servicio educativo no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Hi₂: La comunicación se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho₂: La comunicación no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Hi₃: La motivación del educando se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho₃: La motivación del educando no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Los objetivos fueron establecidos de la siguiente manera, el objetivo general se lo caracterizo así:

Determinar en qué medida la gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

En cuanto a los objetivos específicos, estos fueron formulados de la siguiente manera:

Determinar incidencia de la dimensión calidad del servicio educativo con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Establecer la incidencia de la dimensión comunicación con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

¿Identificar la relación entre motivación del educando con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En el presente estudio, este trabajo se establece como correlacional descriptivo, el mismo que pretende medir el grado de relación existente entre la variable gestión institucional y gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón. Esto va a permitir que se realicen pruebas de hipótesis correlacionales, la misma que determinará el grado de relación existente entre las dos variables.

Para un mejor entendimiento sobre el tema, se va a tratar individualmente los contextos inmersos en el ámbito educativo mediante el método correlacional descriptivo, que según el autor Vygotski (2011) indica que es un proceso sistemático en el cual el investigador manipula una o más variables que controla y mide cualquier cambio en otras variables, esto se efectuará según el nivel de profundización en el objeto de estudio acerca de la gestión de calidad en los estudiantes de la Escuela Cristóbal Colón ubicada en la comuna Barcelona, Manglaralto Santa Elena Ecuador; así mismo se utilizará la técnica de la observación participante que según Kawulich (2015) tiene la finalidad de tener una información certera acerca de la gestión de calidad en los estudiantes, la misma que consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar, para esto primero se debe conocer lo que se desea observar; mediante esta observación se proporciona diversos procesos para analizar expresiones no verbales de sentimientos y emociones que determinen quienes interactúan con quién; lo que permitirá comprender como los participantes se comunican entre ellos, y verificar el tiempo muerto en las diversas actividades

2.2 Operacionalización de las variables

Consiste en representar la hipótesis a resolver en este estudio bajo un concepto, por lo que se estudiarán las variables independientes y dependientes.

Según Vygotski (2011) señala que la variable independiente es el fenómeno que será evaluado para medir su capacidad con respecto a otras variables; su nombre lo explica de mejor manera en el hecho de que no depende de algo para estar allí; es aquella característica o propiedad que supone ser la causa del fenómeno estudiado; en esta investigación correlacional descriptiva se denomina así a la variable que el investigador manipula, en este caso el nombre indica que va a depender de algo que va a variar.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Institucional. * Gómez, E. (2010) * Ruiz, G. (2012), * Casassus, (2002)	La gestión institucional involucra las acciones y decisiones provenientes de las autoridades políticas y administrativas que influyen en el desarrollo de las instituciones educativas de una sociedad en particular	Esta variable será evaluada según la intervención de directivos y docentes con respecto a los representantes de los estudiantes	-Calidad del servicio educativo. -Comunicación. -Motivación del educando.	- Mejor comunicación entre la trilogía educativa - Padres responsables de sus hijos o hijas en todos los aspectos	Escala de Likert Nivel Ordinal TA = Totalmente de Acuerdo DA = De Acuerdo ED = En Desacuerdo TD = Totalmente en Desacuerdo
Gestión de calidad * López, R. (2002), * López, F. (1994) *Martínez & Juárez, (2012)	La calidad educativa es una de las expresiones más utilizadas actualmente en el ámbito educativo, como punto de referencia que justifica cualquier proceso de cambio o plan de mejora. En este contexto la eficacia son sus dos pilares básicos	La variable se evaluará mediante la observación de los estudiantes del segmento trabajar con ello se podrá verificar si con la intervención de los representantes lograrán mejorar su rendimiento académico	-Fiabilidad. -Capacidad de respuesta. -Empatía.	- Excelente rendimiento de Estudiantes preparados para el mundo globalizado - Personas que contribuyan con el avance del país	Escala de Likert Nivel Ordinal TA = Totalmente de Acuerdo DA = De Acuerdo ED = En Desacuerdo TD = Totalmente en Desacuerdo

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Horna (2012) “La población Es el conjunto de elementos sujetos o sucesos de estudio que poseen propiedades fundamentadas se localizan siempre en la parte esencial , que se denomina territorio y modifican en el lapso del tiempo. Busca indagar a través de la investigación individuo se puede tener más de una cantidad, en la realidad depende de la complejidad y diversidad tanto de los objetivos, la población debe ser especificada con un complemento”. 451pag.

La población del establecimiento educativo en el que nos estamos enfocando es la siguiente:

Tabla 2. Número de Población

REPRESENTANTES/PPFF	Cantidad
VARONES	120
MUJERES	396
Total	516

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

2.3.2 Muestra

Villacis & Carrillo (2010) Define la muestra como un subconjunto de un número de la población, que se evidencia para investigar la situación con propiedad que pasa ser un estudio, de tal manera que se espera sea una población estadísticamente calculada y representativa de ella. Su importancia prevalece para la búsqueda de información precisa, preferir el tipo y diversidad de muestreo que compruebe esta situación de indagación con un tamaño de muestra adecuado. (p. 16)

Para plasmar esta investigación como referencia se aplicó la fórmula que utilizó Villacis & Carrillo (2010) en la Estadística Demográfica en el Ecuador: Diagnóstico y Propuestas, que es la siguiente:

FÓRMULA PARA CALCULAR LA MUESTRA DE POBLACIÓN FINITA

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

DATOS:

n: Tamaño de la muestra a obtener.

N: Tamaño de la población, la sumatoria total del número de padres de familia/representantes es de 516.

Z: Equivale nivel de confianza que en este caso será de 90%

p: proporción esperada 0,50

q: 1-p (en este caso $1-0,50=0,50$)

e: Margen de error que usaremos será del 10%

Conclusión:

Para conocer la población a encuestar, de 516 PP/FF se aplicó un nivel de confianza del 90%, así mismo con un margen de error del 10%; y 50% de probabilidad de éxito y de fracaso, al final tenemos como resultado el tamaño de la muestra para encuestar que es de 60 personas.

Tabla 3. Número de PP/FF a encuestar

Descripción	Cantidad
PP/FF	60
TOTAL	60

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González

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

A través de los métodos de recopilación de la información, será posible implementar programaciones sistemáticas que favorecerán a los estudiantes de la Escuela Cristóbal Colón, la misma que tendrá 30 preguntas las cuales se enfocarán en la gestión institucional y la gestión de calidad.

Tabla 4. Guía de cuestionario

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta se la define como un procedimiento que permite analizar una serie de datos recopilados a través de cuestionarios de un sinnúmero de personas en un tiempo determinado; mediante esta encuesta pudo establecer datos certeros acerca de cuáles son las circunstancias por las que por las que los estudiantes dentro del aula no reflejan un alto rendimiento académico, la misma que se determinó que es por causa de que los padres de familias o representantes dado que no pasan en sus hogares, por lo cual los niños y niñas no realizan sus actividades diarias ocasionando que en la escuela no presentan sus tareas causando que los estudiantes no practiquen las actividades encomendadas y sus calificaciones bajen notoriamente	Secuencia organizada de alternativas que se establecen para recopilar información sobre un tema determinado basados sobre 30 ítems de las variables dependientes e independientes del tema: “La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la Escuela Cristóbal Colon, Santa ELENA 2017”, misma que tiene como objetivo conocer mediante cuestionario de preguntas si los representantes o padres de familia están de acuerdo que la gestión institucional fortalece la gestión de calidad generando un mejor ambiente escolar para su representado, en el cual se pide que se responda con la mayor sinceridad posible.

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

2.4.1 Validación

En cuanto a establecer la veracidad de los datos obtenidos, se tomará en cuenta la mayor aproximación posible de un procedimiento de muestreo, que tiene por objeto obtener conclusiones válidas sobre el tema que se está tratando en esta investigación, sujeto a la cual se utilizará la validez de diseño utilizando la técnica de reducción de factores, que en efecto es lo mismo que medir la capacidad que tienen los docentes para impartir una clase. También se enfoca en el impacto que tiene el abandono escolar sobre los alumnos; vale la pena mencionar que a través de este método se conocerán varias ventajas y desventajas que generalmente se discuten en torno a las investigaciones sobre el sistema educativo.

2.4.2 Confiabilidad

Para estar seguro de los datos que se procesan durante la investigación, se comprobará la fiabilidad basada en el alfa de Cronbach lo que permitirá estimar la información y verificar si es correcta o nula, evitando de esta forma llegar a conclusiones erróneas. Se debe conocer, que dicha fórmula tiene como característica que para ser confiable se empieza desde el 0.80 en adelante y cuanto más se acerque al 1 es mayor su confiabilidad; la fórmula a utilizar es la siguiente:

Figura 1. Fórmula de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_r^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Los respectivos soportes de la confiabilidad se anexan al final

2.5 Método de análisis de datos

Para realizar dicho trabajo se realizó un cuestionario que primeramente se hizo validar por los respectivos jueces del lugar, mismos que hicieron unas pocas observaciones y después de corregirlas se procedió a emitir el documento respectivo a la MSc. Bethy Reyes Q. directora del plantel, para solicitar el permiso respectivo y así poder aplicar dicha encuesta. Una vez que se obtuvo la autorización del caso, se procedió pidiendo a los padres de familia, llenar la ficha con la mayor sinceridad posible. Una vez obtenido la información, esta se la procedió a tabular en el programa de Excel para tener una base de datos numérica, de todas las respuestas de los cuestionarios, luego de ello se ingresó la información al Programa SPSS versión 23, a fin de obtener la información requerida. Se hizo el análisis de alfa de Cronbach y se sacó el grado de confiabilidad. De igual forma se obtuvo las tablas, gráficos y demás información para poder realizar los análisis respectivos, para luego hacer la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones del caso.

2.6 Aspectos éticos

Antes de comenzar el estudio se debe conversar con los entes principales de la organización los cuales son los directivos del centro educativo, para de esta forma informarle cuales son los objetivos primordiales para ejecutar el trabajo investigativo y de esta forma obtener la ayuda necesaria por parte de los mismos; de la misma forma se deberá dialogar con los representantes de los estudiantes de la escuela a fin de comunicarles que su participación será de forma voluntaria así mismo comunicarles que ellos serán la muestra a utilizar para elaborar esta investigación y que de la veracidad de los resultados que se reflejen por parte de ellos se podrá contribuir con estudiantes que tengan problemas desatención en sus hogares.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Hipótesis General

Hi: La gestión institucional fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho: La gestión institucional no fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Tabla 5: La gestión institucional fortalece la gestión de calidad

Correlaciones			
		Gestión _Institucional	Gestión _Calidad
Gestión _institucional	Correlación de Pearson	1	,132
	Sig. (bilateral)		,487
	N	30	30
Gestión _calidad	Correlación de Pearson	,132	1
	Sig. (bilateral)	,487	
	N	30	30

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.

Elaborado por: Lcdo. González

Apreciaciones:

En la tabla 5 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable gestión institucional y la variable gestión de calidad sobre los participantes estudiados.

El P valor o Sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,487 se compara con el parámetro SPSS (1% = 0,01)

Al obtener en esta comparación un valor mayor a 0,01 se rechaza la hipótesis general:
Hi: La gestión institucional fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. Por lo tanto, se acepta la
Ho: La gestión institucional no fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Al ser 0,132 el valor de correlación, esta es significativa, pero en niveles bajo

Hipótesis Específica 1

Hi₁: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Ho₁: La calidad del servicio educativo no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Tabla 6: La calidad del servicio educativo se relaciona con la gestión de calidad

Correlaciones			
		Calidad _servicio _educativo	Gestión _calidad
Calidad _servicio _educativo	Correlación de Pearson	1	,139
	Sig. (bilateral)		,465
	N	30	30
Gestión _calidad	Correlación de Pearson	,139	1
	Sig. (bilateral)	,465	
	N	30	30

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.

Elaborado por: Lcdo. González

Apreciaciones:

En la tabla 6 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión calidad del servicio educativo y la variable gestión de calidad sobre los participantes estudiados.

El P valor o Sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,465 se compara con el parámetro SPSS (1% = 0,01)

Al obtener en esta comparación un valor mayor a 0,01 se rechaza la hipótesis específica 1: Hi₁: La calidad del servicio educativo se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. Por lo tanto, se acepta la Ho₁: La calidad del servicio educativo no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Al ser 0,139 el valor de correlación, esta es significativa, pero en niveles bajo

Hipótesis Específica 2

Hi₂: La comunicación se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Ho₂: La comunicación no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Tabla 7: La comunicación se relaciona con la gestión de calidad

Correlaciones			
		Comunicación	Gestión _calidad
Comunicación	Correlación de Pearson	1	-,005
	Sig. (bilateral)		,979
	N	30	30
Gestión _calidad	Correlación de Pearson	-,005	1
	Sig. (bilateral)	,979	
	N	30	30

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.

Elaborado por: Lcdo. González

Apreciaciones:

En la tabla 7 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión comunicación y la variable gestión de calidad sobre los participantes estudiados.

El P valor o Sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,979 se compara con el parámetro SPSS (1% = 0,01)

Al obtener en esta comparación un valor mayor a 0,01 se rechaza la hipótesis específica 2: Hi₂: La comunicación se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. Por lo tanto, se acepta la Ho₂: La comunicación no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Al ser - 0,005 el valor de correlación, es significativa, pero en niveles extremadamente bajo

Hipótesis Específica 3

Hi₃: La motivación del educando se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Ho₃: La motivación del educando no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

Tabla 8: La motivación del educando se relaciona con la gestión de calidad

Correlaciones			
		Motivación _educando	Gestión _calidad
Motivación _educando	Correlación de Pearson	1	,144
	Sig. (bilateral)		,448
	N	30	30
Gestión _calidad	Correlación de Pearson	,144	1
	Sig. (bilateral)	,448	
	N	30	30

Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González

Apreciaciones:

En la tabla 8 se aprecia el cálculo de la correlación entre la dimensión motivación del educando y la variable gestión de calidad sobre los participantes estudiados.

El P valor o Sig. (bilateral) obtenido que resulto 0,448 se compara con el parámetro SPSS (1% = 0,01)

Al obtener en esta comparación un valor mayor a 0,01 se rechaza la hipótesis específica 3: Hi₃: La motivación del educando se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. Por lo tanto, se acepta la Ho₃: La motivación del educando no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017

Al ser 0,144 el valor de correlación, es significativa, pero en niveles bajos.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

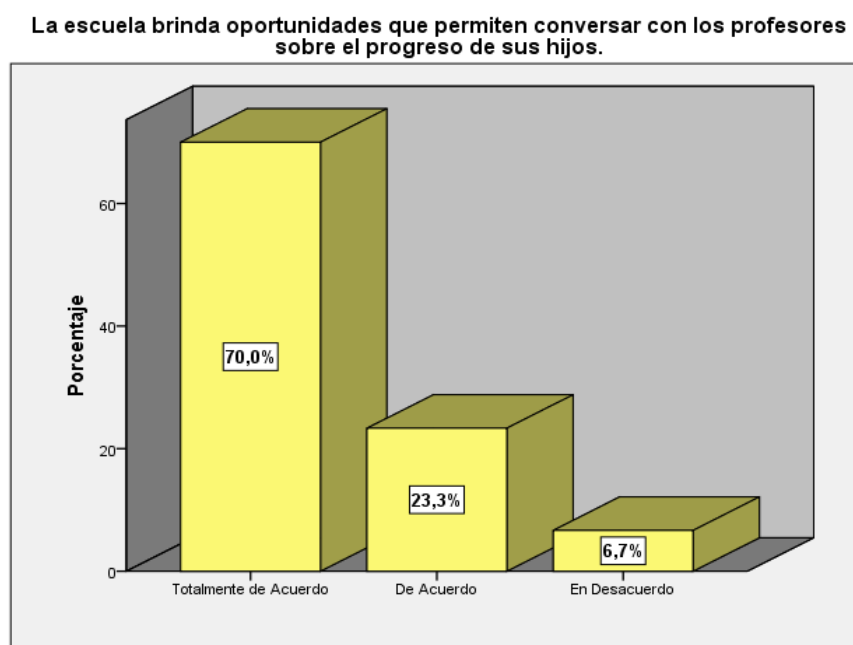
VARIABLE – GESTIÓN INSTITUCIONAL

Tabla 9. La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	42	70,0	70,0	70,0
Válidos Ni satisfecho ni insatisfecho	14	23,3	23,3	93,3
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 2: La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

De acuerdo a la encuesta realizada, se evidencia que el 70% está Totalmente de Acuerdo que la escuela brinda oportunidades que permiten dialogar con los padres de familia que permiten dialogar con el personal docente sobre el avance de sus hijos, mientras que el 23% está De Acuerdo y en un nivel muy bajo de Padres de familia que está En Desacuerdo con un 6,7%.

Tabla 10 Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	50	83,3	83,3	83,3
Ni satisfecho ni insatisfecho	6	10,0	10,0	93,3
Válidos				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 3 Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

El 83,3 % de representantes/padres de familia está Totalmente de Acuerdo que es buena la actitud de los directivos del plantel; a este le sigue un 10% con un nivel medio que está De Acuerdo y consecutivamente el 6,7 % con un nivel muy bajo que están En Desacuerdo. Por lo que se debe analizar esta situación que afecta a la Institución.

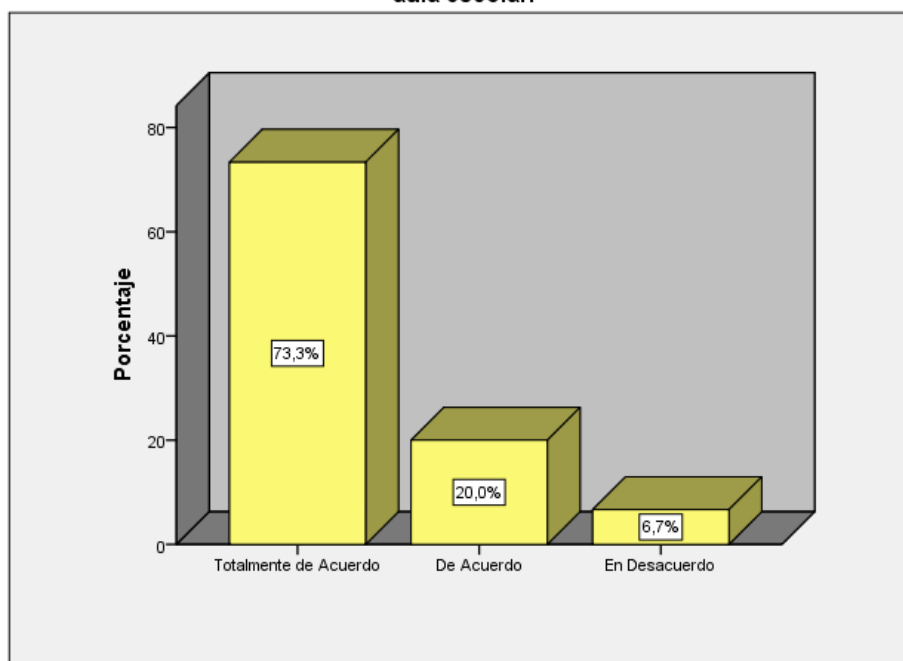
Tabla 11 Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	44	73,3	73,3	73,3
Ni satisfecho ni	12	20,0	20,0	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 4: Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.

Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

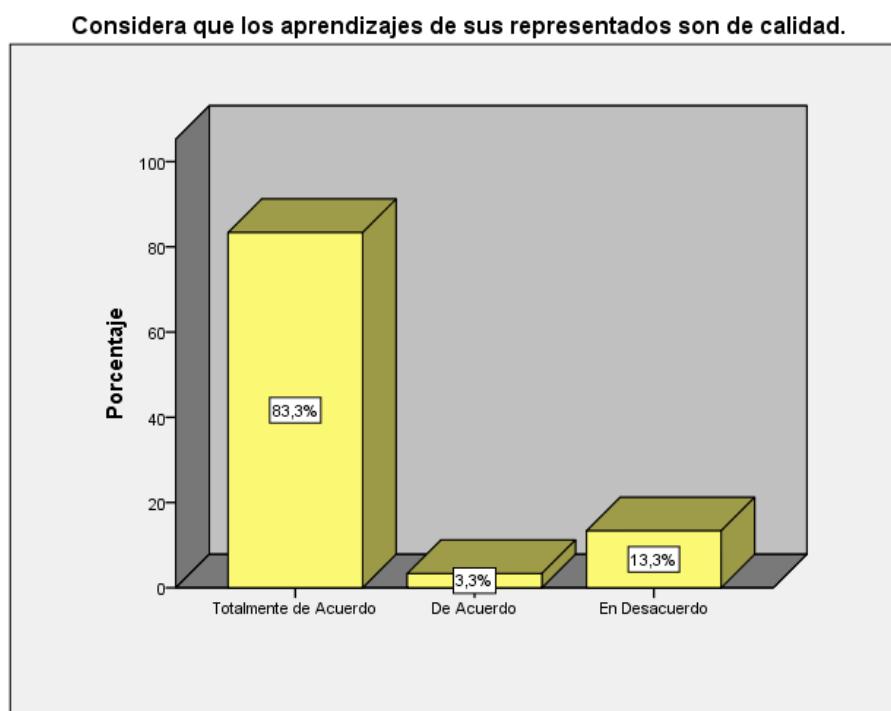
Un 73,3 % de padres de familia que se sienten complacidos con el aprendizaje de sus hijos en la institución y en un 20,0 % de representantes que está De Acuerdo con los logros y aprendizajes adquiridos de su hijo, mientras que 6,7% está En Desacuerdo.

Tabla 12 Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	50	83,3	83,3	83,3
Ni satisfecho ni	2	3,3	3,3	86,7
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 5 Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

Este gráfico nos muestra que el 83 % de representantes/padres de familia confirman que sus estudiantes reciben conocimientos de calidad en su escuela, en relación a un 3% que está De Acuerdo y en un porcentaje del 13,3% que no confirman la buena calidad de aprendizajes.

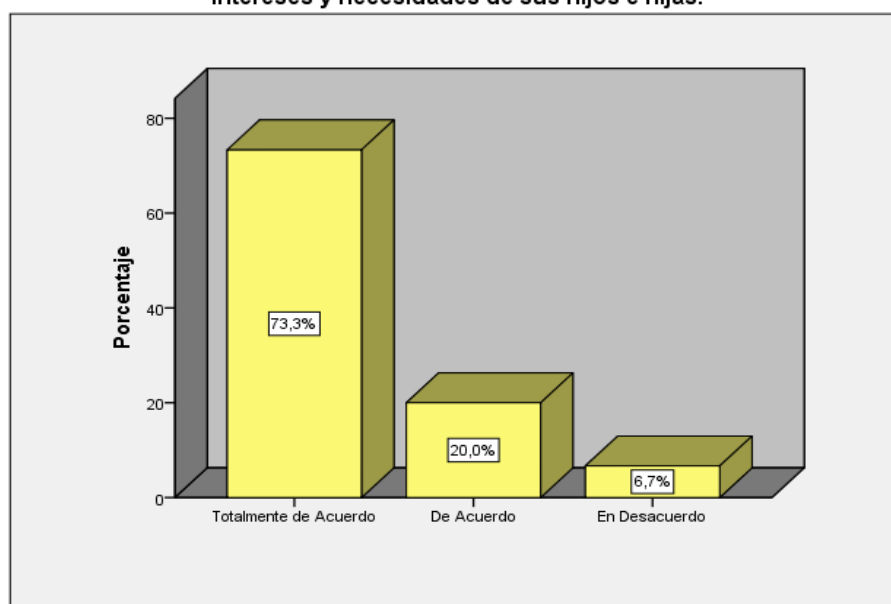
Tabla 13 Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	44	73,3	73,3	73,3
Ni satisfecho ni	12	20,0	20,0	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 6 Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.

Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

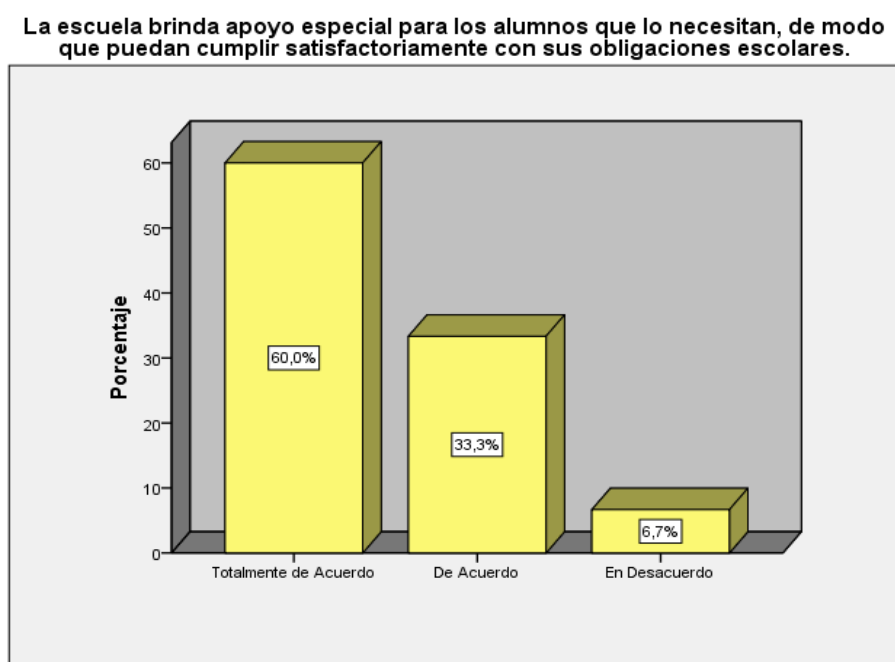
El 73,3 % de representantes está de acuerdo que la educación que recibe su hijo o hija en la escuela, sí es el adecuado y se adapta con las necesidades que esperaban conseguir. Con un 20,0 % de padres de familia que está De Acuerdo y en tan solo un porcentaje de 6,7% En Desacuerdo que cree que no es el adecuado.

Tabla 14 La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	36	60,0	60,0	60,0
Ni satisfecho ni	20	33,3	33,3	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 7 La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares.



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

Se evidencia un 60,0% está Totalmente de Acuerdo que la escuela si brinda apoyo a quienes lo necesitan para poder cumplir con su rol de estudiante y un 33,3 % que está De Acuerdo que no aporta la institución y con un 6,7 % que está En Desacuerdo que la escuela no brinda apoyo para los estudiantes.

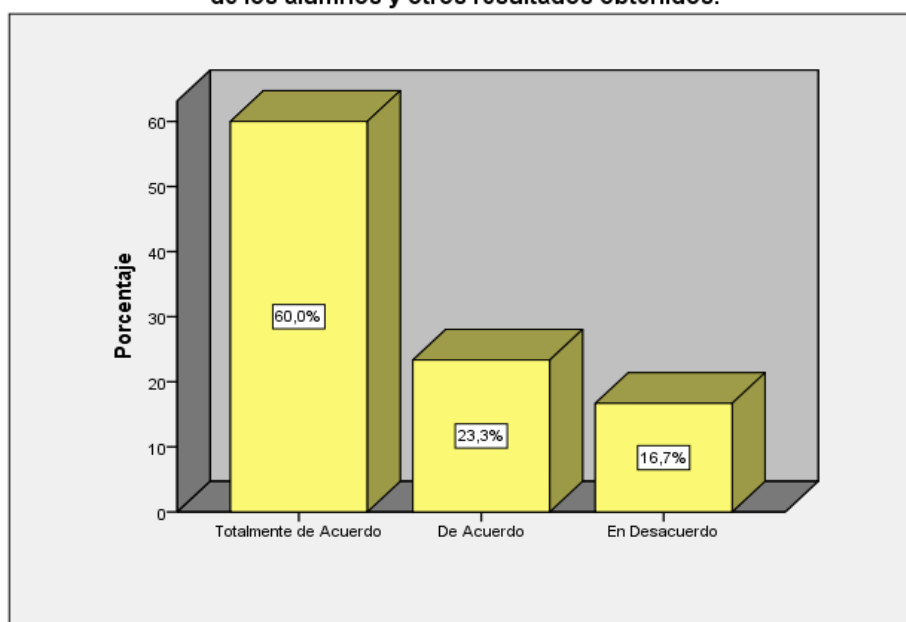
Tabla 15 La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	36	60,0	60,0	60,0
Ni satisfecho ni	14	23,3	23,3	83,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 8 La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.

La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

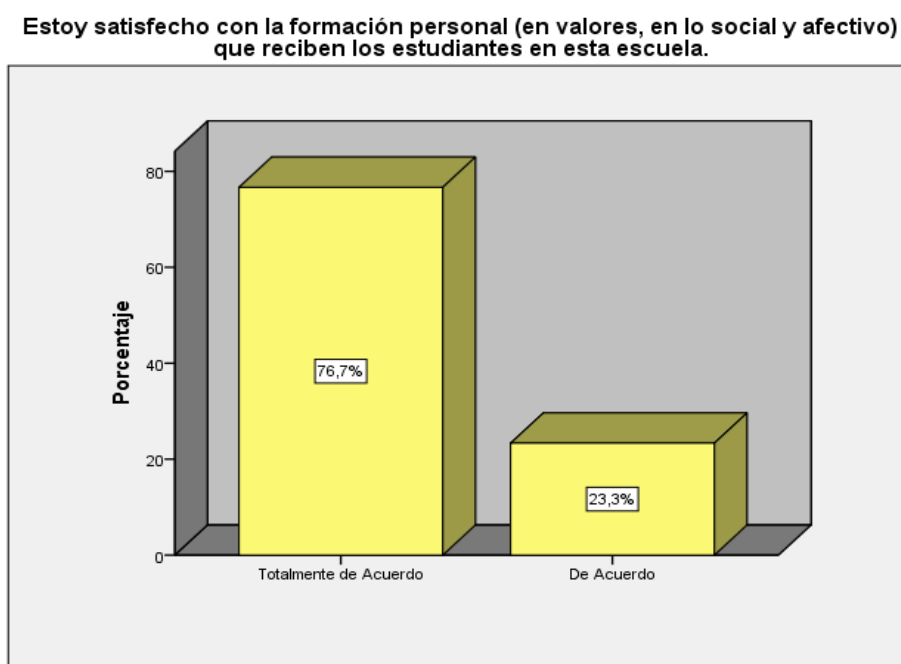
Una gran cantidad de padres de familia 60,0 % está Totalmente de Acuerdo que conocen que de la institución sí informa anualmente los resultados de aprendizaje de los estudiantes, en cambio el 23,3% está de acuerdo, finalizando con un 16,7 % que está En Desacuerdo de los resultados del rendimiento académico de su representado.

Tabla 16 Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	46	76,7	76,7	76,7
Válidos insatisfecho	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 9 Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

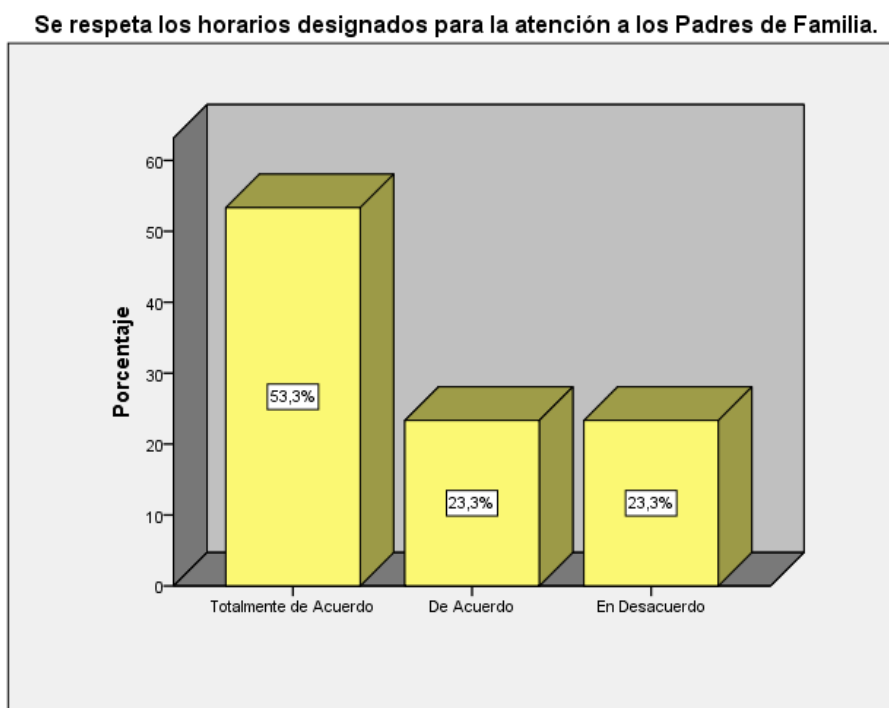
En este gráfico se considera que el 76,7 % de representantes está sinceramente satisfecho con la formación e inculcación de los valores de sus hijos y un total de 23,3 % padres de familia que está En Desacuerdo.

Tabla 17 Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	32	53,3	53,3	53,3
Ni satisfecho ni	14	23,3	23,3	76,7
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 10 Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

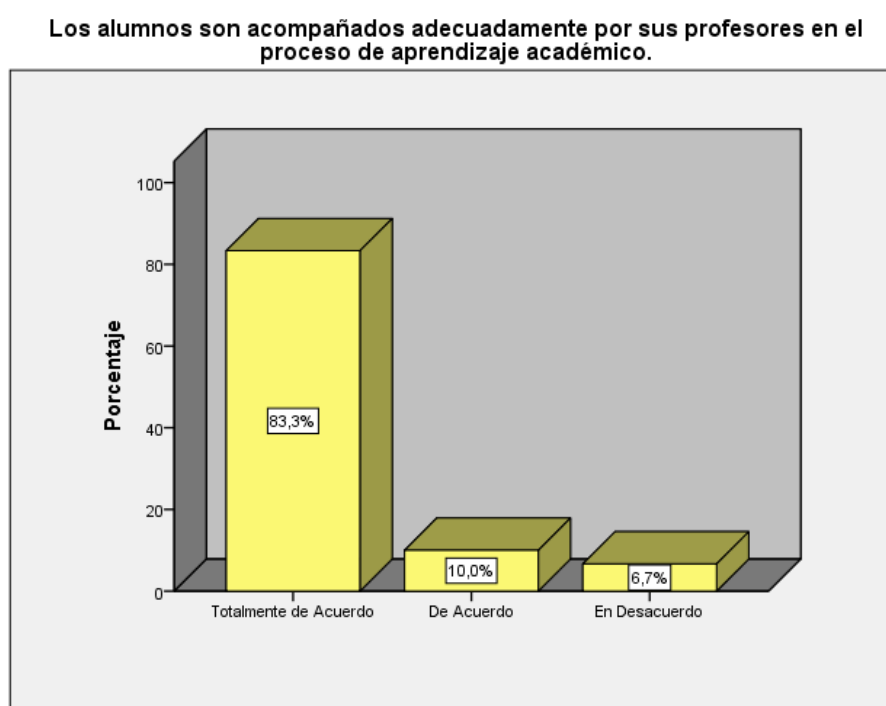
Existe un 55,3 % de representantes que respeta los espacios y el tiempo según el horario asignado de atención a padres de familia, por otro lado, el 23,3% está De Acuerdo y desconforme con el horario, así mismo con una igualdad de porcentaje 23,3% que está En Desacuerdo.

Tabla 18 Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.

	Frec.	% lícito	% almacenado
Satisfecho	50	83,3	83,3
Ni satisfecho ni	6	10,0	93,3
Válidos insatisfecho			
Insatisfecho	4	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 11 Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.



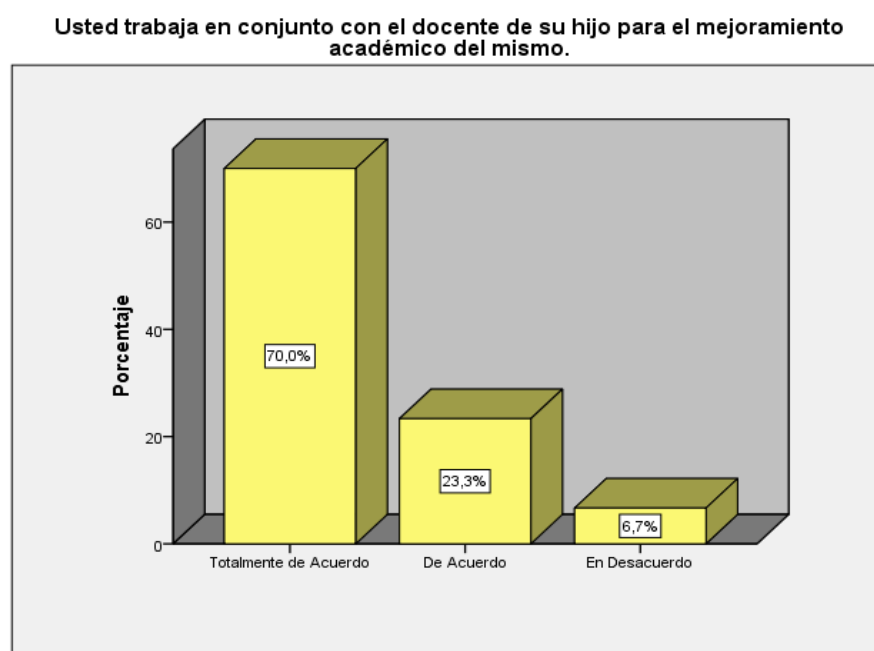
Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

Tabla 19 Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	42	70,0	70,0	70,0
Ni satisfecho ni	14	23,3	23,3	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 12 Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

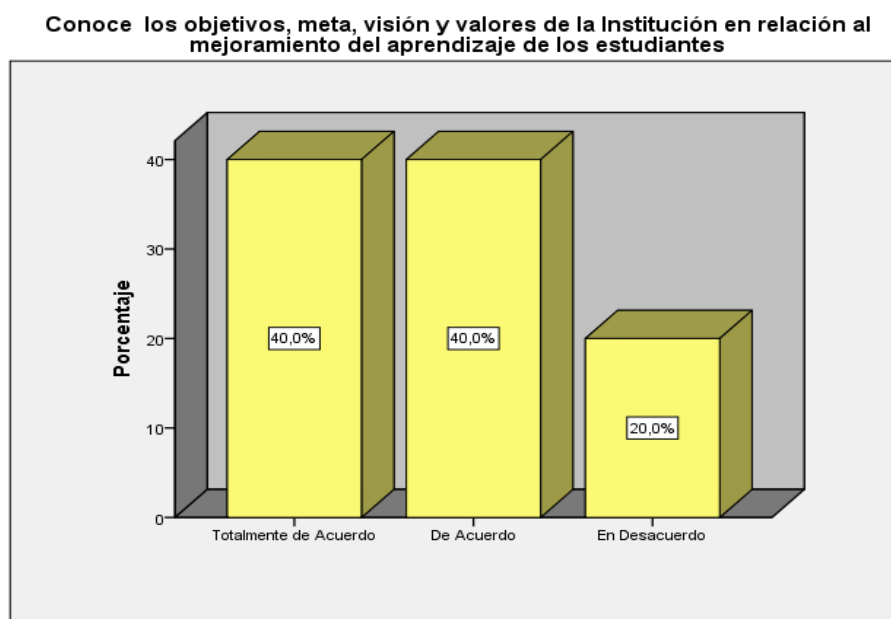
Un 70,0% de padres de familia está Totalmente de Acuerdo con el trabajo que realiza en conjunto con el docente para el mejoramiento académico de sus representados. Mientras que un nivel medio 23,3 %, está De Acuerdo, y un bajo nivel 6,7% está En Desacuerdo.

Tabla 20 Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	24	40,0	40,0	40,0
Ni satisfecho ni	24	40,0	40,0	80,0
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 13 Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

Existe similar respuesta en los representantes que están Totalmente de Acuerdo y los que están De Acuerdo con el 40,0 % que dicen conocer los objetivos, metas, y visión de la institución y un grupo menor con el 20,0 % que está En Descuerdo y desconoce de los lineamientos de la institución.

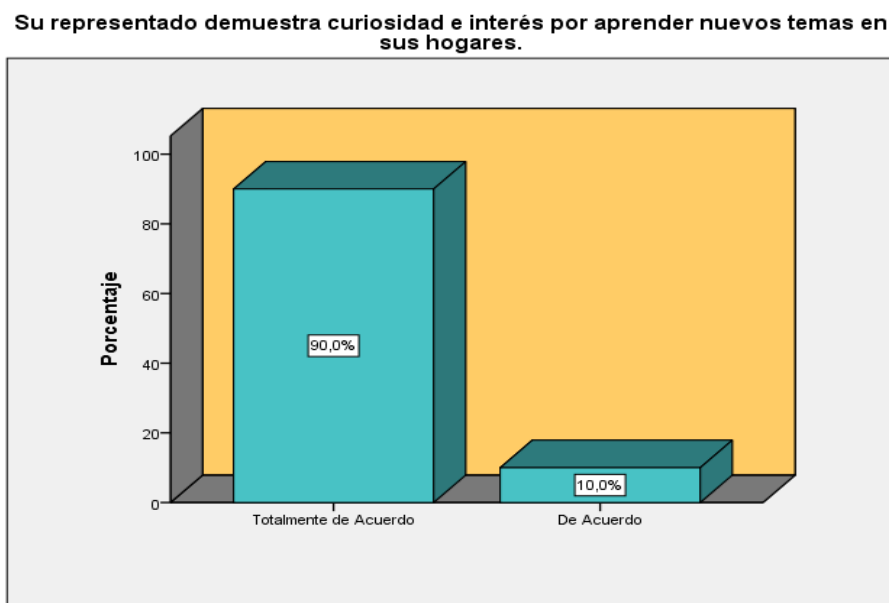
RESULTADOS DE LA ENCUESTA
VARIABLE – GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 21 Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	54	90,0	90,0	90,0
Válidos Satisfecho	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 14 Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

Esta figura nos muestra un porcentaje del 90,0% que está Totalmente de Acuerdo en que los estudiantes sienten el interés de conocer temas nuevos en sus hogares, para comprender y poder ayudar en el aprendizaje de su representado; mientras que con un 10,0 % que demuestra poco interés en la necesidad de aprender nuevos temas.

Tabla 22 Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	56	93,3	93,3	93,3
Válidos Satisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 15 Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

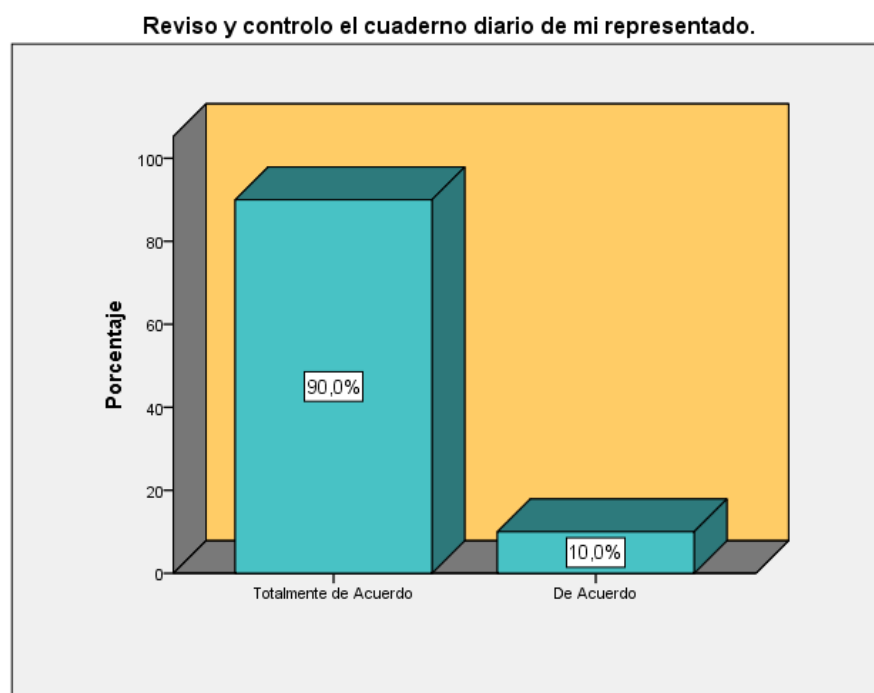
Un mayor porcentaje de 93,3 % está Totalmente de Acuerdo y se evidencia que los estudiantes asisten todos los días a la escuela con entusiasmo, mientras que con un 6,7% que está De Acuerdo que los estudiantes asisten a clases con ánimo y energía.

Tabla 23 Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	54	90,0	90,0	90,0
Válidos Satisfecho	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 16 Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado.



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

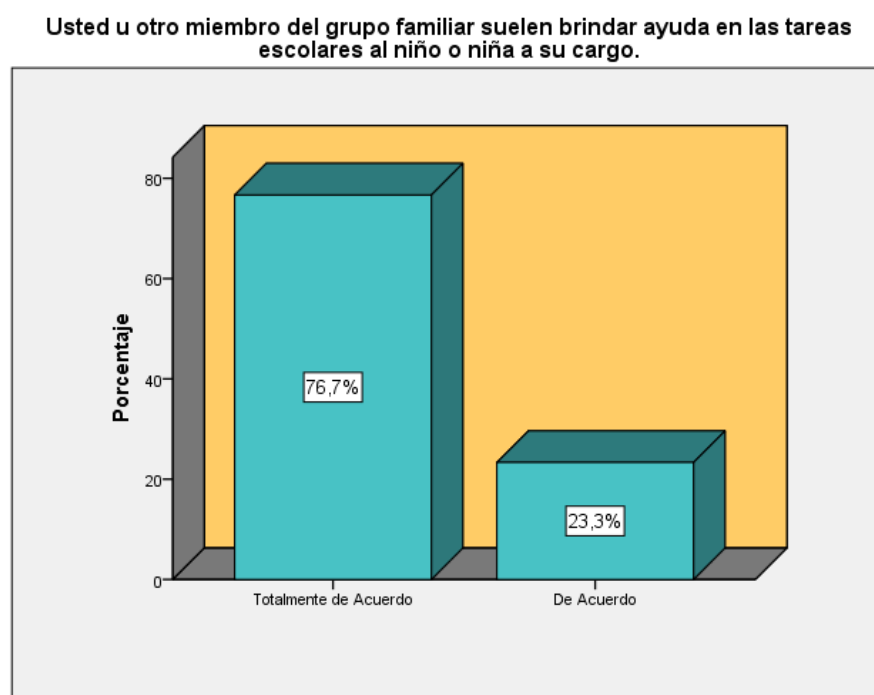
Un 90% manifiesta que si revisan y controlan el cuaderno diario de su representado con un bajo porcentaje con el 10,0% que no revisa con normalidad.

Tabla 24 Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	46	76,7	76,7	76,7
Válidos Satisfecho	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 17 Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

Un 76,7% nos confirma que siempre hay algún familiar en casa dispuesto a ayudar en la realización de las tareas de los estudiantes, así mismo con bajo nivel del 23,3 % no colabora don dicha labor.

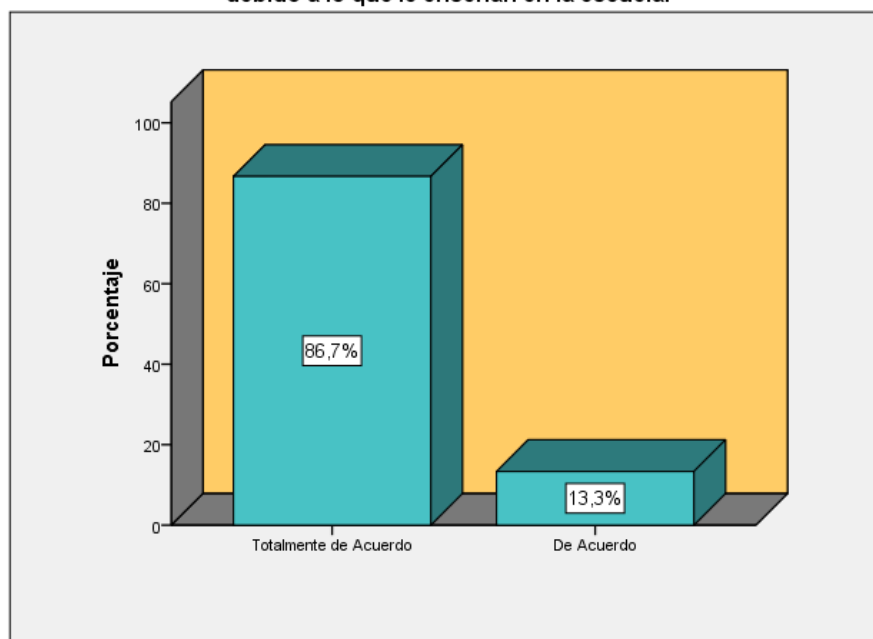
Tabla 25 El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	52	86,7	86,7	86,7
Válidos Satisfecho	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 18 El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.

El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

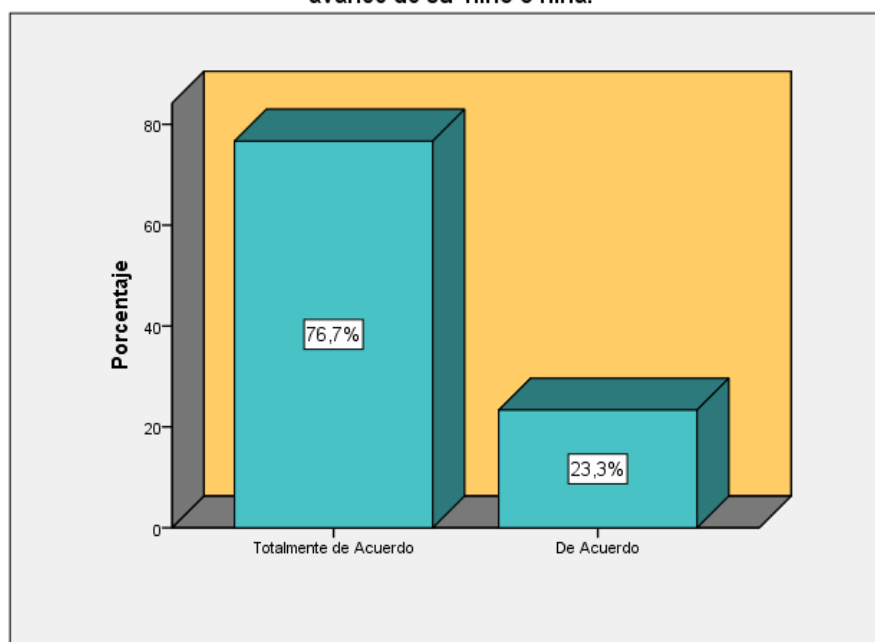
Tabla 26 Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	46	76,7	76,7	76,7
Válidos Satisfecho	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 19 Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.

Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

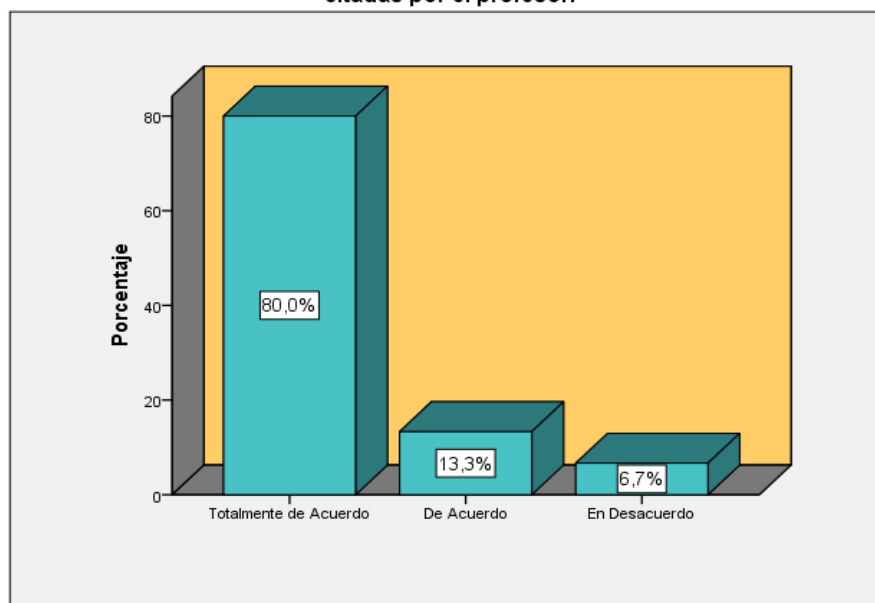
Tabla 27 Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	48	80,0	80,0	80,0
Ni satisfecho ni	8	13,3	13,3	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 20 Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor

Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

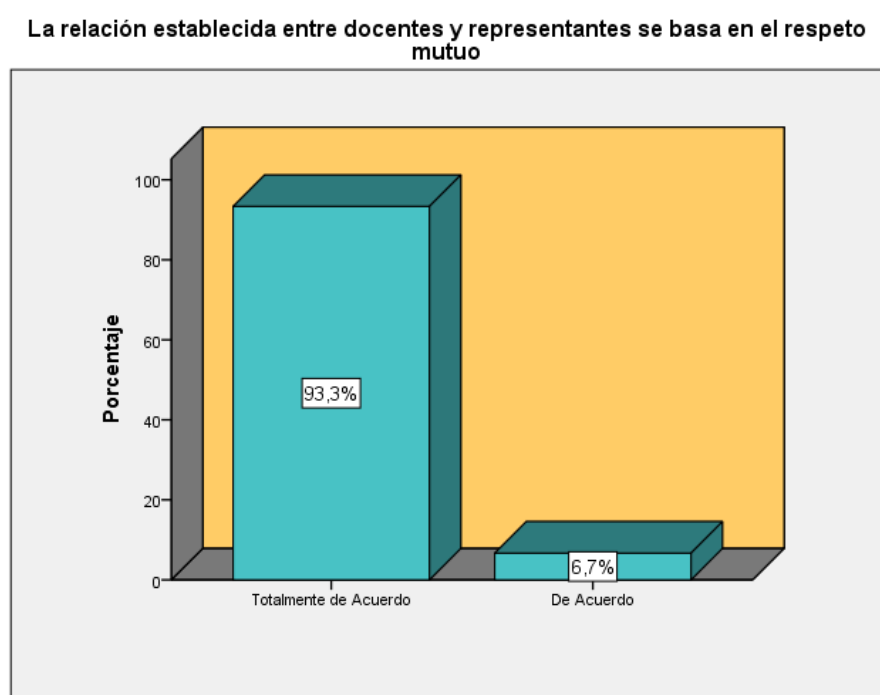
Un 80,0% muestra su compromiso en cumplir con la responsabilidad de acudir puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el docente, mientras que un 13,3% cumple medianamente y un 6,7% que no asiste ha dicho llamado.

Tabla 28 *La relación establecida entre docentes y representantes se basa en el respeto mutuo*

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	56	93,3	93,3	93,3
Válidos Satisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 21 *La relación establecida entre docentes y representantes se basa en el respeto mutuo*



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González

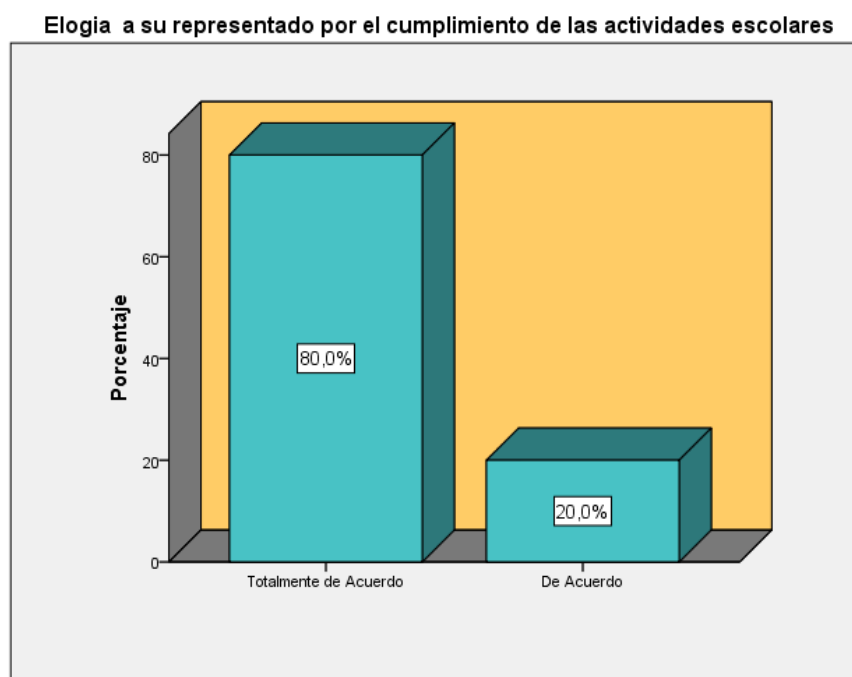
Un 93,3% está Totalmente de Acuerdo que la relación establecida entre docentes y representantes que se basa en el respeto mutuo, y un 6,7% De Acuerdo.

Tabla 29 Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	48	80,0	80,0	80,0
Válidos Satisfecho	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 22 Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

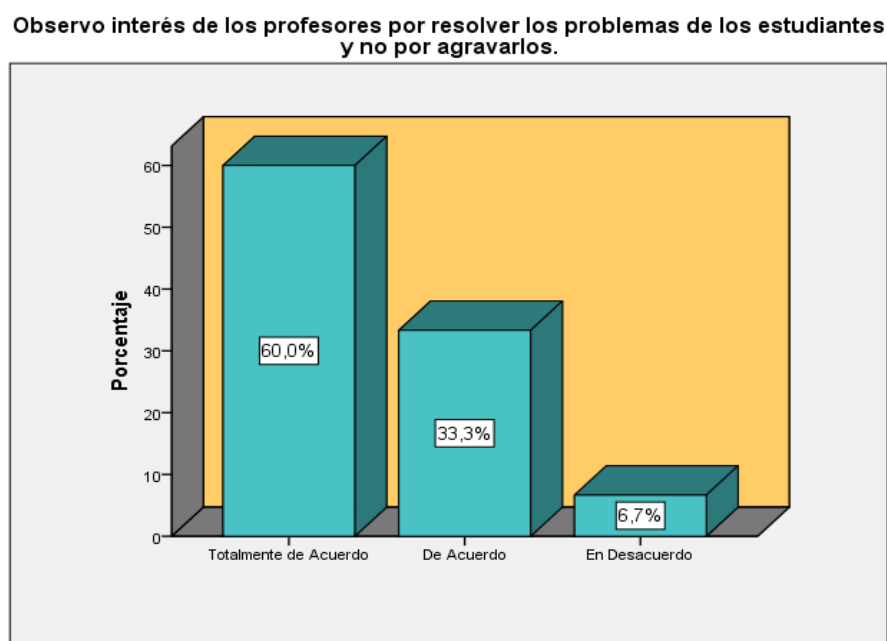
En esta figura observamos que un 80,0% de padres elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares y 20,0% lo hace esporádicamente.

Tabla 30 Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Satisfecho	36	60,0	60,0	60,0
Ni satisfecho ni	20	33,3	33,3	93,3
Válidos insatisfecho				
Insatisfecho	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 23 Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos.



Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González

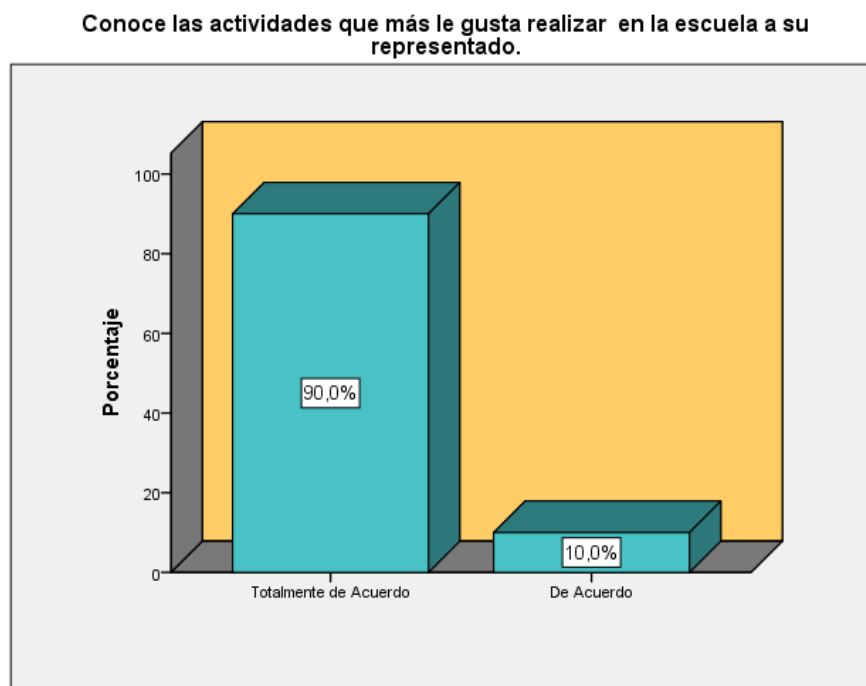
Un 60,0% de padres de familia está Totalmente de Acuerdo en que observa el interés de los profesores para resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos, mientras que un 33,3% está De Acuerdo, en un bajo nivel de 6,7% que está En Desacuerdo.

Tabla 31 Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado.

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	54	90,0	90,0	90,0
Válidos Satisfecho	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 24 Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado.



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Laínez.
Elaborado por: Lcdo. González**

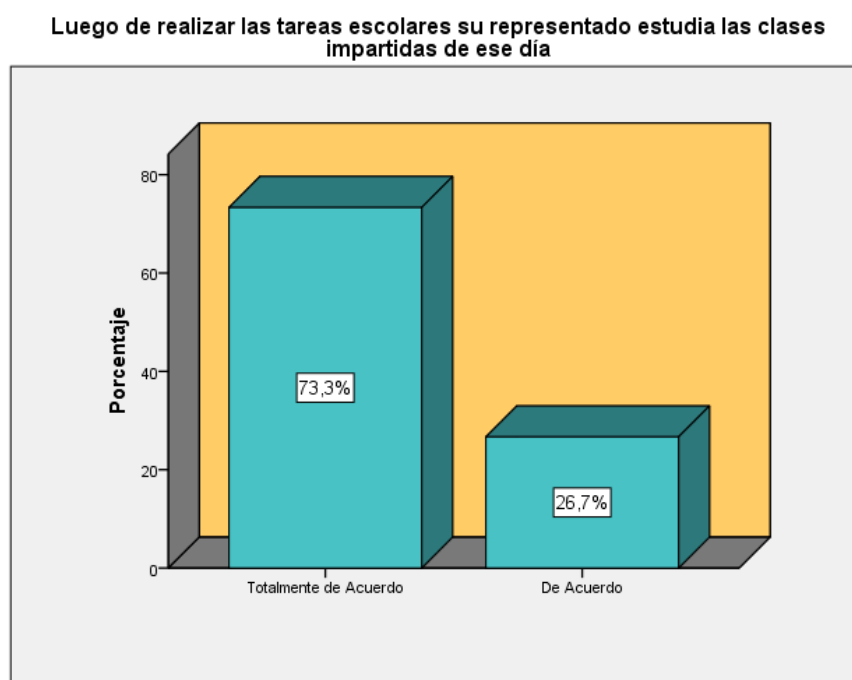
Un 90,0% de padres de familia nos manifiesta que si conoce las actividades que más le gusta realizar a su hijo en la escuela y un 10,0% no tiene muy claro este panorama.

Tabla 32 Luego de realizar las tareas escolares su representado estudia las clases impartidas de ese día

	Frec.	%	% lícito	% almacenado
Muy Satisfecho	44	73,3	73,3	73,3
Válidos Satisfecho	16	26,7	26,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Encuesta realizada a PP/FF de la escuela Cristóbal Colón.

Figura 25 Luego de realizar las tareas escolares su representado estudia las clases impartidas de ese día



**Autor: Lcdo. González y Lcda. Lucía Láinez.
Elaborado por: Lcdo. González**

Un 73,3 % nos responde que su representado si repasa en casa las clases que se impartieron dicho día y un 26,7% nos dice que poco o nada repasa su representado.

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 6 donde se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable gestión institucional y la variable gestión de calidad en los estudiantes sobre los participantes estudiados y con un P valor o sig. (Bilateral) obtenido de 0,487 lo que comparado con el parámetro de $1\% = 0,001$ y al ser mayor se rechaza la hipótesis general H_{i1} , y se acepta la hipótesis general nula H_{o1} : La gestión institucional no fortalece significativamente la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017, aunque en un nivel bajo. Esto permite comparar un estudio realizado por Gómez (2010) donde se establece que del tratamiento estadístico se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y variable de calidad de servicio educativo de 0.003 en docentes y 0.000 tanto en estudiantes como en padres de familia a un nivel alfa de 0.05 en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista – Callao. Lo que conlleva a reafirmar por Fuentes (1996), quien afirma que “la gestión institucional es un tema muy importante dentro de las instituciones educativas dado que estas sirven para el fortalecimiento de la gestión educativa”.

En la Tabla 7 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión Comunicación y la variable gestión de calidad en los estudiantes en la escuela, con un P valor o sig. (Bilateral), obtenido de 0,979 lo que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$ y al ser mayor se rechaza la hipótesis H_i y se acepta la hipótesis específica H_{o2} : de que la comunicación no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017, con niveles bajos. Este trabajo se relaciona con el presentado por Fuster (2007), en Lima, donde si hubo correlación entre las dos variables de estudios en niveles medios. Afianzando lo expresado por Alarcón (2013), quien expone “la gestión de la calidad es una parte de la gestión de logros de objetivos mediante la planificación, supervisión, aseguramiento y mejoramiento de la calidad”

En la Tabla 8 muestra el cálculo de la correlación entre la dimensión motivación del educando y la variable gestión de calidad en los estudiantes en la escuela, con un P valor o sig. (Bilateral), obtenido de 0,448 lo que comparado con el parámetro de $1\% = 0,01$ y al ser mayor se rechaza la hipótesis H_{i3} y se acepta la hipótesis específica H_{o3} : La motivación del educando no se relaciona significativamente con la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017, en un nivel bajo. Lo que concuerda con lo expuesto por Flores

(2012), en un trabajo presentado en Quito – Ecuador, donde las dos variables de estudio presentan correlación, en niveles medios. Por lo expuesto, Correa (2013), permite reafirmar que “en toda organización se establecen características únicas que las distinguen de las demás, porque allí se realizan trabajos en conjunto que permite la interacción de cada uno de sus miembros y dinamizan de forma armónica las nuevas perspectivas de desarrollo con las que se presentaran al conglomerado social”.

V. CONCLUSIONES

Después de haber analizado y cuestionado los resultados de este trabajo de investigación, se detalla la siguiente conclusión:

Objetivo específico N° 1: Identificar la fortaleza de la gestión institucional en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, podemos decir por lo tanto que todos quienes componen la trilogía educativa, se convierten en gestores de calidad mediante una planificación adecuada y toma de decisiones, para contribuir notablemente en el mejoramiento de logros educativos y que los estudiantes puedan demostrar superación en su aprovechamiento escolar y personal.

Objetivo específico N° 2: Determinar la fortaleza de la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, se concluye que la fortaleza se logra mediante un gran compromiso de adquirir y forjar nuevos parámetros de generación y difusión de directrices de buenas prácticas para el fortalecimiento de las metodologías en el campo de la educación y así lograr reducir el impacto que conllevan a la exclusión social, facilitando la igualdad en el servicio educativo.

Objetivo específico N° 3: Comprobar si la empatía, mejora la comunicación, fortaleciendo la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón, podemos decir y aseverar que la empatía se constituye en unos de los principales factores para mejorar el servicio educativo. De ahí la importancia de contar con profesionales que manejen un perfil humanístico con acciones concretas que ayuden a orientar el proceso de formación de los estudiantes para convertirlos en personas íntegras y competentes para la sociedad.

Objetivo específico N° 4: Determinar si la capacidad de respuesta, mejora la calidad del servicio educativo en la escuela Cristóbal Colón. Podemos concluir que mientras exista buena actitud en el centro educativo para responder de manera ágil y oportuna y con las respuestas adecuadas a las inquietudes que presenten los estudiantes y padres de familia, cumpliendo con sus expectativas, nos da como resultado un instrumento de ayuda para mejora la calidad de la educación.

VI. RECOMENDACIONES

Vale la pena recalcar que a lo largo de este estudio y luego de su respectivo análisis y conclusión, nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones para que la escuela Cristóbal Colón de la Comuna Barcelona o cualquier otra institución que tenga como prioridad hacer que la gestión institucional sea la parte que ayude a mejorar significativamente una gestión de calidad en sus educando, logre cumplir con sus metas y así brindar una excelente preparación de los niños, niñas y jóvenes del país.

Es necesario e importante en el trabajo educativo dar prioridad y hacer énfasis en las dimensiones de la gestión institucional: capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad, porque aplicarlas de manera eficaz y efectiva, dará como resultado el fortalecimiento de la gestión de calidad educativa.

El establecimiento debe fortalecer y renovar los lineamientos hacia una buena gestión institucional que busca proyectarse y facilitar el trabajo del desarrollo de las competencias que fortalecerá la planeación curricular para alcanzar las metas y resultados propuestos durante la trayectoria que permitirá ver si están efectuando las expectativas comunes de calidad educativa en los educandos.

Los directivos y docentes deben plantearse como meta a corto plazo, mejorar la comunicación directa que se tienen con los representantes/padres de familia y la motivación a los estudiantes mediante capacitaciones al personal administrativo y desarrollando métodos de evaluación, para poder medir cada una de las actividades realizadas en el plantel y comprobar si los resultados son los que se habían planteado al inicio.

El directivo debe fortalecer el Plan Educativo Institucional PEI y el Código de Convivencia para emprender un plan de estudio basado en acciones que conlleven al progreso educativo como herramienta centrada en el sistema de gestión institucional.

El liderazgo de la institución educativa debe basarse en el trabajo conjunto con el directivo y del equipo de gestión, debe asumirse con mucho compromiso; de la misma manera y con mayor entereza deberán cumplir los tutores de aulas para aumentar la calidad y así perfeccionar la administración en todas sus funciones y procesos educativos.

Se recomienda incentivar y dar facilidad para la capacitación y formación de docentes y directivos, tanto en el uso de materiales y recursos didácticos, así como también la implementación de la tecnología dentro del aula, para lograr captar más la atención de los estudiantes.

REFERENCIAS

- Abanto, I. (2013). *Técnicas en el proceso investigativo que se aplica en estadística*. La Habana - Cuba: Cienfuegos .
- Abreu, J. L. (julio 25 de 2012). *Hipótesis, Método & Diseño de Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Alarcón, S. (2013). *Gestión Educativa y Calidad de la Educación en Instituciones Privadas en Lima Metropolitana*. Lima: Editorial Instituto para la Calidad de Educación. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pdf>.
- Albornoz, H. (2011). *La formación científica en el desarrollo de la personalidad*. Buenos Aires - Argentina: McKallister.
- Alessio. (2011). *liderazo transformacional*.
- Alfaro, M. (2011). *Aspectos prácticos del proceso de programación y evaluación. Documentación social*. Madrid - España: Susaeta.
- Alvarado. (1999). *Gestion educativa*.
- Alvarado, O. (2011). *Gestión educativa: Enfoques y procesos*. Lima - Perú: Fondo de Desarrollo.
- Álvarez, C. E. (2001). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica* (2da Edición: 2010 ed.). México: Jorge Miranda. Obtenido de <http://ccn-law.com/attorneys/lujambio-irazabal-jose-maria>.
- Alvarez, J. (2012). *Capacitación académica profesional para personal de empresas*. La Habana - Cuba: Cienfuegos.
- Álvaro, M. (2002). Calidad, Equidad y Reformas en la Enseñanza. 175. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Calidad.
- Andino Lozano, R. M. (2012). *La relación de las competencias generadas en la formación profesional y el desempeño laboral de los egresados del bachillerato en Ciencias y Letras y técnicos en computación del Intae en San Pedro Sula, Cortes*. Tegucigalpa - Guatemala: Secretaria de la Universidad.
- Andrade, M. (2011). *Liderazgo educacional*. Ecuador.
- Angulo y Silicio, F. (2013). *El liderazgo dentro del contexto educativo*. Barcelona - España: Oceano S.A.
- Antonakis, J. (2011). *Estrategias Internacional*.

- Antonio, G. (1999). *Dimensiones del clima organizacional*. <http://www.Calidad.org./articles/dec97/2de97.htm>.
- Aristóteles. (1879). *La Política de Aristóteles*. Madrid España: Editorial Akal. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5anqmiKPj>.
- Arrien. (1998). *Porcesos y desarrollo educativo*.
- Arteaga, F. (2013). *La nueva generacion de estufdiantes deben adaptarse a los cambios de la sociedad laboral*. Quito - Ecuador: Producciones Asociados.
- Astudillo, J. (2011). <http://educacion.laguia2000.com>. Recuperado el 25 de 08 de 2017, de La guia de la educación.
- Ávila, R. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación*. Lima - Perú: Ediciones S.A.
- Barriga Rodríguez, R. D. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la Unversidad Jaime Bausate y Meza Jesús María - Lima*. Lima - Perú.
- Barros, E. (2013). *Los principios de calidad en el contexto educativo*. Malaga - España: Santillana S.A.
- Barros, T. (2012). *Indicadores de calidad educativa en centros escolares del distrito metropolitano*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/>.
- Benalcacar, J. (2016). *El desempeño docente en busca de nuevos horizontes para la educación*. México D.F.: McKallisters.
- Benassini. (2011).
- Benito, E. S. (2002). Gestión de la competencia de Acción Profesional. *Revista de Investigación Educativa*, Vol.20 ,nº1, P .7-43. Obtenido de <http://revistas.um.es/rie/article/view/97411>.
- Berliner. (2013). *El liderazgo transformacional*. (D. d. educacion., Ed.) En anuario de pedagogia.
- Bertalanfly, V. (1978). *Problemas de la Gestión Educativa en América Latina: la tensión entre losparadigmas de tipo A*. Brasil: Em Abert. Obtenido de <http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view>.
- Bolaños, M. (2011). *La empatía en la educacion no formal*. Madrid: Oceano.
- Briones G. (2015). *El clima escolar y su incidencia en el rendimiento académico de los estudiantes de educación general básica*. Guayquil .

- Briones, J. (2014). *El aseguramiento de la calidad educativa dentro de la educación básica*. Buenos Aires - Argentina: Troquel.
- Brunet. (2012). *El clima de trabajo en México*: Trillas.
- Brunet y Schilman. (2013). “*El Clima de Trabajo en las Organizaciones*”: *Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Buen Vivir. (2013). *Todo el mundo mejor*. Obtenido de https://www.unicef.org/ecuador/Plan_Nacional_Buen_Vivir_2013-2017.pdf
- Burga, E. (2012). *La escuela que queremos y soñamos*. Lima - Perú: Tarea número 79.
- Bustamante. (2007). *Investigación Cualitativa*.
- Cabrera, G. (2013). *Apuntes de cátedra, comportamiento organizacional*. Chile: Soceidad Latina.
- Cahuapaza, M. C. (8 de abril de 2013). *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa*. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/276/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camison, C. (2008). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*.
- Cañete, C. d. (2002). *Aplicación del modelo de excelencia de calidad*.
- Capella. (2003).
- Cárdenas, A. (2013). *Liderazgo docente y su influencia en el aprendizaje*. Lima - San Marcos.
- Cárdenas, P. (2013). *Poblacion estadística: Análisis en el proceso investigativo* . La Habana - Cuba : Cienfuegos.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima - San Marcos.
- Casanova, F. (2010). *Formacion laboral y relaciones laborales*. Perú.
- Casassus, J. (2002). Problemas de la Gestión Educativa en América Latina: la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B:UNESCO. *Em Aberto, Brasília*, v.19, n. 75, 49-69. Obtenido de <http://www.rbep.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/2167/2136>
- Castanedo, C. (2012). *Bases Pedagógicas de la Educación*.
- Castillo y Cabrizo, T. (2015). *El desempeño laboral en las universidades*. Cali - Colombia: Bussines S.A.
- Castro, A. (2014). *Los problemas familiares y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes*. Santa Elena: Universitaria.

- Chispana, M. (2013). *Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las Unidades de Gestión Educativa Local de San Román y Azángaro*. (Tesis de pregrado, doctorado) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/276>.
- Comisión Europea. (2012). *Revista Española de educación Comparada*. Obtenido de <http://www.ugr.es/~fjjrios/pce/media/2a-ParticipacionPadresSEeuropa.pdf>
- Contreras, J. (2015). *La sociedad en desarrollo: Una mirada hacia el contexto educativo*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Cornejo, J. (2011). *Las definiciones de desempeño laboral*. Barranquilla - Colombia.
- Coronado, E., & Estupiñán, M. (2012). *Imaginario social en el desempeño docente*. Colombia.
- Correa R, J. A. (2013). *El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio en el cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro*. Ecuador-El Oro: Editorial Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Crane J. D. (2011). *Ministerio de Predicación y Enseñanza - Biblioteca Mundo Hispano*. Mundo Hispano.
- Cuenca y Stojnic. (2012). *La cuestión docente*. (Book, Ed.) Perú: Carrera publica magisterial y el discurso del desarrollo profesional.
- D Alessio. (2011). *Liderazgo y atributos gerenciales*. Mexico: Prentice hall.
- Davini, M. C. (2014). *Métodos de enseñanza didáctica general para maestros y profesores*. Malaga - España : Cinti S.A.
- De la Cruz, L. (2011). Lima - Perú: Glosario de la educación.
- De La Orden, J. (2011). *Tipos de investigación en estadísticas*. Malaga - España: Asturool Ltda.
- Decottis y Koys. (2013). *Inductive Measures of Psychological Climate*. Human Relations.
- Delors, J. (1996). *Gestión de la educación en valores y el desarrollo de habilidades actitudinales en los estudiantes de la I.E.P. Sagrado Corazón de La Molina*. (Tesis de pregrado, maestría) Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Obtenido de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/1963>
- Deninson, D. (2014). *Compromiso con la organización*. Mexico D.F.: McKallister.
- Díaz A. (2013). *Acompañamiento de los padres en la tarea educativa de sus hijos*. Paraguay.

- Díaz, S. (2017). *Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las universidades estatales nivel secundaria, zona urbana*. Tesis de pregrado ,Maestría.Universidad Nacional de la Amazonía Peruana., Perú. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu>.
- Dillon, J. (2014). *La educación del siglo XXI y su influencia en el desarrollo de las sociedades*. México: Trillas S.A.
- Dolly B. (2015). *Administarción de servicios de alimentacion*. Clombia: Universidad de Antioquia.
- Durán, M. (2012). *Mejores empresas para trabajar, la importancia del clima organizacional en el éxito de las empresas*. Cuba: Cienfuegos.
- Echeverria, A. (2003). Estrategias de Comunicación. V.8, P.16. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/181/18100822.pdf>
- Educacion y Coordinación Nacional. (2012). *Propuesta de la mesa de eduacion*. Mienbros que conforman la mesa de eduaccion.
- Educativa, Estándares de Calidad. (2013).
- Escobedo, J. (2014). *El proceso comunicativo en el contexto educativo* . Malaga - España: Oceano.
- Espinoza, M. (2001). Calidad Educativa. *Ley Orgánica de Calidad de la Educación*, P,21. Obtenido de <http://ocwinvestigacion--en-educacion/contenidos/Calidad>.
- Estrada L. (2013). *El desempeño docente*. Carabobo, Venezuela : Universidad Carabobo.
- Estrada, C. (2011). *La gestión institucional con miras al adelanto del sistema educativo integral*. Malaga - España: Oceano.
- Estrada, J. (2011). *Población y muestra estadística: Un análisis a la investigación* . Barcelona - España: La Fuente S.A.
- Estrada, P. (2014). *L capacidad de respouesta del estudiante ante situaciones contextuales*. Madrid: Santillana.
- Federico, F. (2008). *Calidad Educativa y Proyecto Educativo Institucional*. Obtenido de <http://www.calidadeducativa.edusanluis.com.ar/2008/10/calidad-educativa-y-proyecto-educativo.html>
- Fernandez, J. (2012). *Estudios analíticos sobre investigaciones restrocpectivas*. Buenos Aires - Argentina : Contilac.
- Figuroa M., & Machado, E. (2012). *Superación en liderazgo docente y transformación de procesos*.

- Figuroa, P. (18 de Junio de 2017). Padres son responsables en la educacion de los estudiantes . (J. Gonzalez, Entrevistador)
- Flores, D. (2012). “*Gestión, Liderazgo y Valores en la Unidad Educativa Experimental FAE N° 1, de la Ciudad de Quito, durante el Año Lectivo 2010-2011*”. Quito.
- FONDEP. (2012). *Proyecto jugando y aprendo*. Lima - Perú: Fondo Nacional de la Educación Peruana.
- Forehand G A Gilmer B. (2012). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Franga-Herrera. (2012).
- Frederic, S. B. (1954). Cambios paradigmáticos en educación. *Revista Brasileira de Educação*, P.156. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/n20/n20a04>
- Freyre P. (2012). *Pedagogia del orpimido*. México: Siglo XXI.
- Fuentes, C. (1996). Competencias Para la Profesionalización de la Gestión Educativa. 330.
- Fúnez, D. (2015). *Gestion escolar y participacion de los padres en el proceso educativo*. Mexico.
- Fustier, M. (2007). *Mirar, ver y tomar decisiones para la mejora institucional*. Colombia.
- Galicia, A. (2009). *Tecnica de investigacion*.
- Galindo. (1998). *Instrumentos de investigacion*.
- Gamarra, H. (2014). *Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorias del clima organizacional en una Institución educativa estatal de la UGEL O4 de Comas* . Perú.
- Garcés Vaca, D. E. (2012). *Liderazgo directivo y su incidencia en la gerencia de aula de los docentes de Quinto semestre de banca y finanzas*. Ambato - Ecuador.
- García N. (2012). *El rol de los padres de familia en relacion al rendimiento academico de los estudiantes que cursan la educacion basica* . Guayaquil.
- García, V. (2011). *Liderazgo transformacional* . España.
- Gil y Giner, J. (2013). *Clases de liderazgo en el contexto educativo*. México D.F.: Trillas.
- Gómez, E. (1999). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*. Lima-Perú: Editorial Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1149>.
- Gómez, J. (2015). *Las organizaciones en el clima organizacional para su desarrollo* . Buenos Aires.

- Goncalvez, A. (1999). *Dimensiones del Clima Organizacional*. <http://www.Calidad.org./articles/dec97/2de97.htm>.
- González Corral Frías y Miranda. (2012). *Revista electronica de investigacion educativa (redie)*. (V. Cuervo, Editor, V. Cuervo, Productor, & Valdés Cuervo) Obtenido de <http://redie.uabc.mx/redie/article/view/229/782>
- González, A. (2013). *Liderazgo directivo para el desempeño laboral de los docentes en la U.E.E. José Tadeo Monagas*. Caracas - Venezuela.
- González, O. (2011). *Modelo de desempeño laboral*. Alemania: Academia española.
- Grasso. (2006). *Tecnicas de investigacion* .
- Grijalva, A. (16 de Julio de 2009). *Instituto de investigación y debate sobre la gobernanza*. Obtenido de <http://www.institut-gouvernance.org/es/dossiers/motcle-dossiers-64.html>.
- Guabloche, R. (2007). *La gestion escolar a traves de la historia profesional de una directora de escuela publica en Lima Metropolitana*. . Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Graduados.
- Hernández R. (2012). *Metodologia de la investigación*. México: Interamericana.
- Hernandez, T. (2010). *Estudios descriptivos trasnversales* . Cali - Colombia: Pro Libros S.A.
- Horna, A. A. (2012). 7 Pasos para una tesis exitosa.Un método efectivo . 451. Obtenido de [/s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36902888/Manual_7pasos_aristidesv ara.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1516839502&Signature=pRdUNjenm%2BoZeTgNxriIaRFS8mE%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DManual_7pasos_aristidesva](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36902888/Manual_7pasos_aristidesv ara.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1516839502&Signature=pRdUNjenm%2BoZeTgNxriIaRFS8mE%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DManual_7pasos_aristidesva)
- Hurtado , J. (2011). *Metología de la investigación*. Caracas: Ediciones Quirón.
- Illescas, L. (2014). *La autoestima en los estudiantes para tyrabajar en educacion*. Malaga - España: Kapelluz.
- Incheon. (2015). *Foro Mundial sobre la Educación*. Republica de Corea.
- Irazábal, L. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*.
- James A. (2012). *Administración*. México: Pretince Hall Hispanoamericana.
- Kawulich, B. B. (mayo de 2015). *La observación participante como método de recolección de datos*. Obtenido de <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/998>
- Koys y Decottis. (1991).

- Lainez. (19 de Junio de 2017). Por que los estudiantes no realizan las tareas en sus hogares. (J. Gonzalez, Entrevistador)
- Lamoyi, B. C. (2001). *Clima Organizacional: Creencias Compartidas*. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Obtenido de <http://paidos.rediris.es/needirectorio/inclu8.htm>.
- Lcda. Maritza Neira Vilao. (2015). *La cultura organizacional como estrategia para mejorar el desempeño docente*. salinas.
- LeCompe, G. &. (2013). *La fiabilidad de los instrumentos de evaluacion*. Madrid: Oceano.
- León B. (2013). *El entorno familiar y su influencia en el rendimiento escolar de los niños y niñas*. Quito.
- León, P. (2011). *Estilo de liderazgo y desempeño docente*. Callao - Perú.
- Leuthwood, S. (2011). *El lider educativo y su vision futurista* . México: McGraw-Hill.
- Liseth Onofre Pérez. (2013). *El Clima organizacional y la satisfacion como factores influyentes en le desempeño laboral*. Universidad Central del Ecuador.
- LOE. (2013). *Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa*.
- LÓPEZ. (2000). *Hacia unos centros educativos de calidad*.
- López Cheda, N. (2014). *La importancia de la formación para tu desarrollo personal y profesional* . Buenos Aires - Argentina: Kapelluz.
- López, F. (1994). *La gestion de calidad en educación*. Madrid: Editorial :La Muralla. Obtenido de <https://books.google.es/books>.
- López, T. (2008). Vicepresidenta de la fundación Acción Familiar.
- Malave, P. (20 de Junio de 2017). Porque sus compañeros no realizan deberes en casa. (J. Gonzalez, Entrevistador)
- Maldonado, M. (2008). *Los Sistemas de Gestion de Calidad : Factores Clavez*. Obtenido de [http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1260/Los Sistemas de Gestión de Calidad factores clave en el diseño e implantación en las empresas.pdf](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1260/Los%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20Calidad%20factores%20clave%20en%20el%20dise%C3%B1o%20e%20implantaci%C3%B3n%20en%20las%20empresas.pdf)
- Marcel, S. (2011). *La educacion en Chile bajo la optica pública*. Santiago de Chile: SIMCE.
- Marin M. (21 de 11 de 2012). *Psicologia, padre ausente*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1788/1/T-UCE-0013-TS23.pdf>
- Martin. (2000). *El clima institucional*.
- Martinez A. (2012). *El liderazgo en el proceso del centro educativo y el clima institucional*. Tesis de la Universidad San Martin de Porres.

- Martini. (2007). *Integración Institucional*.
- Matías, V. (2013). *El liderazgo directivo con miras a lograr la superación en las instituciones educativas*. México D.F.: Mc.Kallister.
- Mejías, N. (2011). *Escalas de actitudes en investigación*. México D.F.: Mc.Kallister.
- MINEDU. (2010). *Fortalecimiento de la calidad educativa*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Proyecto-Fortalecimiento-Calidad-Educativa.pdf>
- MINEDU. (2012). *Estándares de calidad educativa. Aprendizaje, Gestión Escolar, Desempeño Profesional e Infraestructura*. Quito.
- Ministerio de Educación. (2009). *Ministerio de Educación en el Plan Piloto de Evaluación del Desempeño del Docente*.
- Ministerio de Educación. (2016). *Ministerio de Educación*. Quito.
- Miranda, D. (2011). *Evaluación de la calidad en las instituciones educativas*. Lima - Perú.
- Mónica Tomalá y Bélgica Rodríguez. (2013). *Diseño organizacional para la asociación de mujeres palmar Asomupa*. Santa Elena.
- Monja, M. (2012). *Desempeño docente*. Perú.
- Montenegro, I. (2011). *Evaluación del desempeño docente*. Bogotá: Magisterio Bogotá.
- Montiel. (1990). *Esteban, C.; Montiel, U. (1990)*.
- Morales, G. (2011). *Relación de liderazgo y desempeño laboral*. Ecuador.
- Morales, J. (2011). *El líder directivo en el desarrollo personal empresarial*. Bogotá - Colombia.
- Motola & Añorga, R. (2015). *Concepciones sobre la profesionalización del desempeño laboral*.
- Muñoz y Mateus, J. (2012). *Acompañamiento efectivo de los padres de familia en el proceso escolar de los niños*. Bogotá.
- Murisha, G. (2011). *Influencias y motivación*.
- Navarro. (1997). *Calidad en la educación*.
- Núñez. Acuña y Rojas, J. (2010). *¿Cómo se elabora un cuestionario?* Buenos Aires - Argentina : Kapelluz.
- Ordoñez, P. (2011). *Formación profesional docente en el ámbito laboral*. Quito - Ecuador: Estalítex S.A.
- Ortega., M. (2010). Propuesta de autoevaluación de las organizaciones educativas. *Revistas Académicas, Vol.1, P,27*. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/gestedu>.

- Palacios, G. (2013). *La participacioon de los padres en el contexto educativo*. México: Mc Graw Hill.
- Palacios, G. (2014). *Hacia una educación de calidad: Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid - España: Narcea.
- Parasuraman, Z. &. (2011). *La calidad del servicio educativo en Chile*. Chile: ProAmérica S.A.
- Paredes, V. (2015). *La docencia, un trabajo relevante para la sociedad* . México D.F.: Trillas S.A.
- Patterson. (2012). *Cuaderno de inestigaciones - Autonomía étnica en China*. México: Instituto de investigaciones sociaqls - Universidad Nacional Autónoma de Mexico.
- Pérez García, M. (2015). *La profesionalización del trabajo en el mundo*. Barcelona - España.
- Pérez I. (2013). *La participación de los padres de familia es efectiva para mejorar el rendimeitno escolar* . Guatemala.
- Pérez y Sanabia. (1997).
- Pérez y Sanabia. (2014). *El Clima Organizacional en el Decanato de Ingenieria Agronómica de la Universidad Centrooccidental LisandoAlvarado* (Vol. 12). (U. C. LisandoAlvarado, Ed.) Caracas, Venezuela: Revista Investigación Postgrado.
- PNUD. (2015). *Porgrama de las Naciones Unidad para el Desarrollo del Ecuador*. Obtenido de <http://www.ec.undp.org/content/ecuador/es/home/post-2015/sdg-overview/goal-4.html>
- Pritchard y Karasick. (s.f.).
- Quizphe Vargas, E. (2015). *Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas*. Lima - Perú.
- Ramírez, M. (2012). *Estilo de liderazgo y enfoque gerencial*. Ciencias Sociales.
- Rector, E. C. (17 de Junio de 2017). Incidencia de estándares de Gestión de calidad pedagógica dentro de la Provincia de Santa Elena Ministerio de Educación. (J. Gonzalez, Entrevistador)
- Reinoso Alarcón, H. (2014). *Diseño y validadción de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas*. La Habana: Revista Ingeniería Industrial.
- Restrepo, C. (2000). *El Derecho a la educación*. Colombia: Printed in Colombia.
- Reyes Flores, N. T. (2012). *Liderazgo Directivo y desempeño docente en el nivel secundario de una Institución Educativa de Ventanilla - Callao*. Callao - Perú.

- Rimari, W. (2012). *Liderazgo transformacional y desempeño docente*. Lima - Perú.
- Robalindo. (2012). *Definiciones*.
- Robbins Stephen Coulter. (2013). *Comportamiento Organizacional* (10° ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Rodrigo A. (2014). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- Rodríguez, F. (2014). *Evaluación del desempeño docente en la sociedad*. Quito - Ecuador: Villagran S.A.
- Rodriguez, M. (2015). *Influencia de la motivación en el rendimiento escolar de los estudiantes de la escuela*. Santa Elena.
- Rojas, P. (2014). *El directivo escolar y su visión de la educación*. México: McGrae-Hill.
- Ruiz, G. (2012). *Gestión Institucional: Conceptos introductorios*. Claudia Hartfiel.
- Rupérez, L. (2000). *Hacia unos centros educativos de calidad*. Madrid: Editorial: NARCEA, S, A. doi:<https://books.google.es/books>
- Samuel, D. (2011).
- Sánchez , E., & Rodríguez, A. (2011). *Teoría de liderazgo situacional*. Latinoamericana de psicología.
- Sánchez. (2007). *La escuela como organización que aprende*.
- Sánchez H Reyes C. (2012). *Metodologías y diseño de la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Sanchez, E., & Rodríguez, A. (2011). *Liderazgo Situacional*. Latinoamericana de Psicología.
- Santos, J. (2010). *Formación profesional docente en el ámbito laboral de las universidades*. Quito - Ecuador: Estalítex S.A.
- Santos, J. (2014). *Formación profesional docente en el ámbito laboral de las universidades*. Quito - Ecuador: Estalítex S.A.
- Sesento, J. (2012). *Formación Universitaria y globalización*. Cuba.
- Sheldon, J. (2014). *Escuela, familia y comunidad en el contexto de la investigación educativa*. México D.F.: Mc.Kallister.
- Silva Martínez, D., & Juárez Osorio, O. L. (2012). Participación de los profesores en el proceso educativo basado en competencias en la carrera de ISC del ITO. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, P,9. Obtenido de <https://scholar.google.es>.
- Soberón M. (2012). *Cultura organizacional en instituciones educativas privadas de Lima*. Lima: Universidad San Martín de Porres.

- Solís, C. (2011). *Validación y confiabilidad de la investigación*. Barcelona - España: Liber científica S.A.
- Solís, C. (2013). *La generalización de las características de un buen líder educativo*. Barcelona - España: Oceano S.A.
- Suárez C. (2012). *Recuperación pedagógica para el mejoramiento académico de los estudiantes de la escuela*. Santa Elena.
- Taboada. (2012). *Cultura Organizacional en instituciones educativas privadas de Lima*. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Taboada M. (2012). *Cultura organizacional y el desempeño docente de instituciones educativas pertenecientes a Fe y Alegria*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- Thompson, I. (2012). Obtenido de <http://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- Toapanta, D. (2012). *Incidencia de los estándares de calidad en la gestión pedagógica*.
- Torres, J. (4 de 12 de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/gestion-del-desempeño-y-su-comportamiento.htm>
- Turbay R, C. (2000). *El Derecho a la educación*. Colombia: Printed in Colombia. Obtenido de <http://www.cridlac.org/digitalizacion/pdf/spa/doc17837/doc17837.htm>
- Tutiven C. (2013). Obtenido de https://issuu.com/darly19/docs/darly_trabajo_final_fase_4063be5280034c
- UNESCO. (1945). *La Declaración Universal de Derechos Humanos*.
- UNESCO. (2004). Proyecto de Gestión Institucional en Nuevos Escenarios Sociales de la Dirección de Educación Primaria Todos en la escuela aprendiendo.
- UNESCO. (2016). *Clima Organizacional*.
- UNICEF. (2015). *Wikipedia*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Unicef>
- Uria Calderon, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía Ltda de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador : Universitaria.
- Uribe, J. (2013). *El liderazgo directivo como organizador de instituciones educativas*. México D.F.: Trillas S.A.
- Valdez, H. (2011). *Manual de buenas prácticas del manual de desempeño docente*. Lima - Perú.

- Valencia, J. (2013). *Liderazgo autoritario: Ser líder o jefe dentro de una organización*. México: Trillas.
- Valle Rodríguez, C. (2013). *Factores motivacionales y aprendizaje escolar*. La Coruña - España: Santillana.
- Vanegas, I. (2011). *Las variables dentro del proceso investigativo*. La Habana: Cienfuegos.
- Vargas, C. (2014). *Los cambios en el proceso educativo con miras a un nuevo desarrollo*. Buenos Aires Argentina: Kapelluz.
- Vargas, h. (2011). *Los instrumentos de medición en estadística*. Buenos Aires: Kapelluz.
- Vargas, J. (2013). *Las entidades educativas y sus proyecciones con miras a lograr metas y objetivos*. Cuba: Cienfuegos.
- Vásquez, F. (2013). *Centro de investigación*.
- Vazconez Maza, E. (2015). *Análisis del liderazgo directivo en la gestión escolar de la Unidad Educativa Santa María de Mazzarello*. Quito.
- Vela, A. (2015). *La importancia de la formación para un profesional*. Malaga - España: Publicitic. A.D.
- Velasteguí, J. (2013). *Liderazgo autoritario: Ser líder o jefe dentro de una organización*. México: Trillas.
- Vergara, J. (2011). *El liderazgo directivo en el proceso educativo*. Malaga - España: Corditexto. S.A.
- Villacís, B., & Carrillo, D. (2010). *Estadística Demográfica en el Ecuador : Diagnóstico y Propuestas*. 86.
- Villalobos, C. (2016). *El Clima Organizacional y su incidencia en la educación*. México D.F.: Kapelluz.
- Villegas, T. (2015). *Una evaluación en el contexto pedagógico-legal de la educación*. Malaga - España: Simisterra Ltda.
- WATSON, J. B. (1999).
- Weinsten, M. (2013). *Características de los líderes educativos*. México: Trillas S.A.
- Wigodski, J. (10 de julio de 2011). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>
- Willman, S., & Velasco, M. (2001). *Relaciones en las percepciones del estilo de liderazgo*.
- Wilson, D. ., (2004). La Teoría de la Relevancia. *Revista de Investigación Lingüística*., Vol. VII., P,285. Obtenido de <http://revistas.um.es/ril/article/view/6691/6491>.

- Yengle, R. (2011). *Análisis referencial en el proceso investigativo*. Malaga - España : Saladarri.
- Yépez. (2012).
- Yucatan, U. A. (2014). *Plan de desarrollo institucional*. Yucatan - México: Universitaria.
- Zarate Ramirez, D. (2011). *Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones educativas de primaria del Distrito de Independencia* . Lima - Perú.
- Zubiria M. (2012). *Estructura de la pedagogia conceptual*. (F. A. Merani, Ed.) Bogota: Fondo de publicaciones Bernado Herrera Merino.

ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO Nº 1

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA / REPRESENTANTES

TEMA: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTÓBAL COLÓN.	
OBJETIVO: Conocer mediante cuestionario de preguntas si los representantes o padres de familia están de acuerdo que la gestión institucional fortalece la gestión de calidad generando un mejor ambiente escolar para su representado.	
INSTRUCCIONES: Por favor lea cada pregunta y marque con una X de la manera más sincera posible. Su respuesta nos ayudará a brindar educación de calidad, mejorando el desempeño de su representado. Gracias.	TA = Totalmente de Acuerdo DA = De Acuerdo ED = En Desacuerdo TD = Totalmente en Desacuerdo
Institución educativa: Escuela de Educación Básica “Cristóbal Colón” Año: 2017	
Ecuador, Santa Elena, Manglaralto, Comuna Barcelona	

GESTIÓN DE INSTITUCIONAL		TA	DA	ED	TD
1	La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos.				
2	Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes.				
3	Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar.				
4	Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad.				
5	Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas.				
6	La escuela estimula y premia a los estudiantes con buenas calificaciones.				
7	La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares.				
8	La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos.				
9	Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela.				
10	Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia.				
11	Usted como representante se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución.				

12	Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico.				
13	En esta escuela se entrega apoyo permanente a los estudiantes para que mejoren su trabajo.				
14	Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo.				
15	Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes.				

Investigador: Lucía Laínez.

ANEXO 2: INSTRUMENTO Nº 2

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA / REPRESENTANTES

TEMA: LA GESTIÓN INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTÓBAL COLÓN.	
OBJETIVO: Conocer mediante cuestionario de preguntas si los representantes o padres de familia están de acuerdo que la gestión institucional fortalece la gestión de calidad generando un mejor ambiente escolar para su representado.	
INSTRUCCIONES: Por favor lea cada pregunta y marque con una X de la manera más sincera posible. Su respuesta nos ayudará a brindar educación de calidad, mejorando el desempeño de su representado. Gracias.	TA = Totalmente de Acuerdo DA = De Acuerdo ED = En Desacuerdo TD = Totalmente en Desacuerdo
Institución educativa: Escuela de Educación Básica “Cristóbal Colón”	Año: 2017
Ecuador, Santa Elena, Manglaralto, Comuna Barcelona	

GESTIÓN DE CALIDAD		TA	DA	ED	TD
1	Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares.				
2	Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela.				
3	Converso diariamente con mi representado sobre asuntos escolares.				
4	Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado.				
5	Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo.				
6	El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela.				
7	Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña.				
8	Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor.				
9	La relación establecida entre docentes y representantes o padres de familia se basa en el respeto mutuo.				
10	Supervisa el cumplimiento de las tareas de su representado.				
11	Conoce el sistema evaluativo de la escuela.				
12	Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares.				
13	Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos.				

14	Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado.				
15	Luego de realizar las tareas escolares su representado repasa en casa las clases impartidas de ese día.				

Investigador: Lucía Laínez.

ANEXO Nº 3

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

DATOS DEL JUEZ:

Nombres Y Apellidos Victor Manuel Rendón Lainez.
Carrera Master en Gerencia Educativa
Ciclo 2008 - 2012
Fecha Noviembre 16 del 2012

DATOS DEL JUEZ:

Nombres Y Apellidos Lucila Magdalena Villao Tomalá.
Carrera Master en Necesidades Educativas Especiales
Ciclo 2015 - 2017
Fecha Julio 14 del 2017

DATOS DEL JUEZ:

Nombres Y Apellidos Perfecta Bertilde Panchana Mirabá.
Carrera Master en Administración Educativa
Ciclo 2011 - 2014
Fecha Mayo 22 del 2014

A continuación le presentamos a usted el instrumento a través de su:

Ficha Técnica:**CUESTIONARIO DIRIGIDO A PADRES DE FAMILIA / REPRESENTANTES**

Para evaluar Ud. el instrumento (cuestionario) usted observará por cada pregunta cuatro alternativas.

TA ()	:	Totalmente de Acuerdo
DA ()	:	De Acuerdo
ED ()	:	En Desacuerdo
TD ()	:	Totalmente en Desacuerdo

Enseguida le presentamos un ejemplo relacionado con el trabajo. Anote una "X" en el espacio que crea conveniente según su nivel de acuerdo o de desacuerdo.

GESTIÓN INSTITUCIONAL

1. La escuela brinda oportunidades que permiten conversar con los profesores sobre el progreso de sus hijos:
TA () DA () ED () TD () ✓
2. Es buena la actitud que tienen los directivos de la escuela con los familiares de los estudiantes:
TA () DA () ED () TD () ✓
3. Se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de su representado dentro del aula escolar:
TA () DA () ED () TD () ✓
4. Considera que los aprendizajes de sus representados son de calidad:
TA () DA () ED () TD () ✓
5. Cree usted que la educación impartida en la Institución Educativa responde a los intereses y necesidades de sus hijos e hijas:
TA () DA () ED () TD () ✓
6. La escuela estimula y premia a los estudiantes con buenas calificaciones.
TA () DA () ED () TD () ✓
7. La escuela brinda apoyo especial para los alumnos que lo necesitan, de modo que puedan cumplir satisfactoriamente con sus obligaciones escolares:
TA () DA () ED () TD () ✓
8. La dirección de la escuela informa anualmente de los resultados de aprendizaje de los alumnos y otros resultados obtenidos:
TA () DA () ED () TD () ✓
9. Estoy satisfecho con la formación personal (en valores, en lo social y afectivo) que reciben los estudiantes en esta escuela:
TA () DA () ED () TD () ✓
10. Se respeta los horarios designados para la atención a los Padres de Familia:
TA () DA () ED () TD () ✓
11. Usted como representante se siente satisfecho con el servicio educativo que brinda la Institución:
TA () DA () ED () TD () ✓
12. Los alumnos son acompañados adecuadamente por sus profesores en el proceso de aprendizaje académico:
TA () DA () ED () TD () ✓
13. En esta escuela se entrega apoyo permanente a los estudiantes para que mejoren su trabajo:

- TA () DA () ED () TD ()
14. Usted trabaja en conjunto con el docente de su hijo para el mejoramiento académico del mismo:
TA () DA () ED () TD ()
15. Conoce los objetivos, meta, visión y valores de la Institución en relación al mejoramiento del aprendizaje de los estudiantes:
TA () DA () ED () TD ()

GESTIÓN DE CALIDAD

1. Su representado demuestra curiosidad e interés por aprender nuevos temas en sus hogares:
TA () DA () ED () TD ()
2. Su hijo acude todos los días con entusiasmo a la escuela:
TA () DA () ED () TD ()
3. Converso diariamente con mi representado sobre asuntos escolares:
TA () DA () ED () TD ()
4. Reviso y controlo el cuaderno diario de mi representado:
TA () DA () ED () TD ()
5. Usted u otro miembro del grupo familiar suelen brindar ayuda en las tareas escolares al niño o niña a su cargo:
TA () DA () ED () TD ()
6. El niño o la niña a su cargo ha tenido avances en actitudes y comportamientos debido a lo que le enseñan en la escuela:
TA () DA () ED () TD ()
7. Asiste los días de atención para padres de familia a realizar consultas sobre el avance de su niño o niña:
TA () DA () ED () TD ()
8. Acudo puntualmente a reuniones de informes de notas parciales y quimestrales citadas por el profesor:
TA () DA () ED () TD ()
9. La relación establecida entre docentes y representantes o padres de familia se basa en el respeto mutuo:
TA () DA () ED () TD ()
10. Supervisa el cumplimiento de las tareas de su representado:
TA () DA () ED () TD ()
11. Conoce el sistema evaluativo de la escuela:
TA () DA () ED () TD ()
12. Elogia a su representado por el cumplimiento de las actividades escolares:

TA () DA () ED () TD ()

13. Observo interés de los profesores por resolver los problemas de los estudiantes y no por agravarlos:

TA () DA () ED () TD ()

14. Conoce las actividades que más le gusta realizar en la escuela a su representado:

TA () DA () ED () TD ()

15. Luego de realizar las tareas escolares su representado repasa en casa las clases impartidas de ese día:

TA () DA () ED () TD ()

TABLA RESUMEN DE VALIDACIÓN				
ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
VARIABLE - GESTIÓN INSTITUCIONAL				
1	21	7	2	
2	25	3	2	
3	22	6	2	
4	25	1	4	
5	22	6	2	
6	20	8	2	
7	18	10	2	
8	18	7	5	
9	23	7		
10	16	7	7	
11	23	4	3	
12	25	3	2	
13	24	6		
14	21	7	2	
15	12	12	6	
TOTAL	315	94	41	

VARIABLE - GESTIÓN DE CALIDAD				
1	27	3		
2	28	2		
3	27	3		
4	27	3		
5	23	7		
6	26	4		
7	23	7		
8	24	4	2	
9	28	2		
10	24	6		
11	14	8	8	
12	24	6		
13	18	10	2	
14	27	3		
15	22	8		
TOTAL	362	76	12	

Juez / Experto

Nombres y Apellidos:

Víctor Manuel Rendón Láinez.

Lucila Magdalena Villao Tomalá

Perfecta Bertilde Panchana Mirabá.

Firmas



.....

ANEXO 4

CRITERIO DE ACEPTACIÓN

VARIABLE – GESTIÓN INSTITUCIONAL

VARIABLE - GESTIÓN INSTITUCIONAL

	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15
juez 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
juez 2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
juez 3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
aceptación	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3
rechazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
observaciones	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
% de aceptación	100	66,6666667	66,6666667	100	100	66,6666667	100	100	100	66,6666667	66,6666667	66,6666667	100	100	100
% de rechazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% de observaciones	0	33,3333333	33,3333333	0	0	33,3333333	0	0	0	33,3333333	33,3333333	33,3333333	0	0	0
% TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

critério	valor	
aceptado	1	
obsenado	0	se sustenta la observación
rechazado	-1	se sustenta el rechazo

Criterio de evaluación

Aceptación criterio = 80% o más, se acepta la pregunta.

Criterio es = 31% a 79%, se reformula la pregunta tomando en cuenta las observaciones.

Criterio es = 0% a 30%, se elimina la pregunta tomando en cuenta las observaciones.

ANEXO 3

CRITERIO DE ACEPTACIÓN

VARIABLE – GESTIÓN DE CALIDAD

VARIABLE - GESTIÓN DE CALIDAD

	pregunta 1	pregunta 2	pregunta 3	pregunta 4	pregunta 5	pregunta 6	pregunta 7	pregunta 8	pregunta 9	pregunta 10	pregunta 11	pregunta 12	pregunta 13	pregunta 14	pregunta 15
juez 1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
juez 2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1
juez 3	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
aceptación	2	2	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
rechazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
observaciones	1	1	2	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0
% de aceptación	66,6666667	66,6666667	33,3333333	100	100	66,6666667	66,6666667	100	66,6666667	100	66,6666667	100	100	100	100
% de rechazo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% de observaciones	33,3333333	33,3333333	66,6666667	0	0	33,3333333	33,3333333	0	33,3333333	0	33,3333333	0	0	0	0
% TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

critério	valor	
aceptado	1	
obsenado	0	se sustenta la observación
rechazado	-1	se sustenta el rechazo

Criterio de evaluación

Aceptación criterio = 80% o más, se acepta la pregunta.

Criterio es = 31% a 79%, se reformula la pregunta tomando en cuenta las observaciones.

Criterio es = 0% a 30%, se elimina la pregunta tomando en cuenta las observaciones.

ANEXO 5 JUECES VALIDADORES

BETHY JUDITH REYES QUIMIS

Dirección: AV 25 Y CALLE 30 Y 31
Teléfono (s): 042933275 - 0967807960 - 0999534648 -
Cédula de identidad: 1302683287
Correo electrónico: reyesbj57@hotmail.com
Ciudad / Provincia / País: LA LIBERTAD / SANTA ELENA /



Instrucción Formal

ESPECIALISTA EN GESTION EDUCATIVA (1 años) UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR	CUARTO NIVEL - ESPECIALIDAD
MAESTRIA EN GERENCIA EDUCATIVA (2 años) UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR	CUARTO NIVEL - MAESTRIA
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION EN LA ESP DE LITERATURA Y CASTELLANO (5 años) UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	TERCER NIVEL
PROFESOR DE SEGUNDA ENSEÑANZA ESP DE LITERATURAY CASTELLANO (4 años) UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	TERCER NIVEL
BACHILLER-CONTADORA EN COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN (6 años)	SECUNDARIA
EDUCACIÓN BÁSICA (6 años)	PRIMARIA

Experiencia:

2013/04/30

DIRECTORA / ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA CRISTÓBAL COLÓN

* DIRECTORA DE LA INSTITUCIÓN

ANEXO 6

CONFIALIDAD CRONBACH

VARIABLE GESTIÓN INSTITUCIONAL

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																	
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.																	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																	
<p>K: El número de ítems</p> <p>$\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems</p> <p>S_T^2: Varianza de la suma de los Ítems</p> <p>α: Coeficiente de Alfa de Cronbach</p>																	
VARIABLE - GESTIÓN INSTITUCIONAL																	
Sujetos	Items	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Suma de Items
1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	30
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	22
3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	22
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	22
5	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	22
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	24
7	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	3	3	1	1	1	2	30
8	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	28
9	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	34
10	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	30
11	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	34
12	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	32
13	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	36
14	3	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	37
15	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	33
16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	35
17	3	1	2	1	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	45
18	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	37
19	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	38
20	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	3	3	43
21	1	1	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	43
22	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	41
23	2	1	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	44
24	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	44
25	1	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	46
26	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	46
27	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	46
28	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	46
29	1	1	1	3	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	50
30	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	51
VARP	0,38	0,32	0,37	0,49	0,37	0,39	0,40	0,60	0,19	0,70	0,44	0,32	0,17	0,38	0,58	78,93	
(Varianza de la Población)	ΣS_i^2 : 6,08																
K: El número de ítems																	
ΣS_i^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Ítems																	
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems																	
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach																	
$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$																	
15, [1 - 0,08]																	
14, [0,92]																	
1,071428571 [0,92]																	
$\alpha = 0,99$																	

ANEXO 7

CONFIALIDAD CRONBACH

VARIABLE GESTIÓN DE CALIDAD

COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH																	
Requiere de una sola aplicación del instrumento y se basa en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems del instrumento.																	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																	
K: El número de ítems $\sum S_i^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems α : Coeficiente de Alfa de Cronbach																	
VARIABLE - GESTIÓN DE CALIDAD																	
Sujetos	Items	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	Suma de Ítems
1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	25	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	20	
5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	23	
6	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	26	
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	27	
8	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	25	
9	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	27	
10	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	1	31	
11	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	29	
12	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	29	
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	30	
14	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	33	
15	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	34	
16	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	36	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	32	
18	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	39	
19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	36	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	36	
21	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	3	1	43	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	39	
23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	41	
24	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	2	46	
25	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	43	
26	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42	
27	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	3	1	1	2	48	
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	45	
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	46	
30	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	48	
VARP	0,09	0,06	0,09	0,09	0,19	0,12	0,19	0,34	0,06	0,17	0,72	0,17	0,40	0,09	0,20	81,80	
(Varianza de la Población)	$\sum S_i^2$: 2,98																
K: El número de ítems	15																
$\sum S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	2,98																
S_T^2 : La Varianza de la suma de los Ítems	81,80																
α : Coeficiente de Alfa de Cronbach	$\alpha = \frac{3}{3-1} \left[1 - \frac{419}{914} \right]$																
15,	[1 - 0,04]																
14	[0,96]																
1,071428571	$\alpha =$ 1,03																

ANEXO 8

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.

PREGUNTAS	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
<p>PREGUNTA GENERAL: ¿Cómo la gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017?</p> <p>PREGUNTAS ESPECIFICAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué media la gestión institucional se relaciona con la capacidad de respuesta para fortalecer la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017? • ¿En qué medida la gestión de calidad se relaciona con la comunicación institucional de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017? 	<p>HIPÓTESIS GENERAL H₁: La gestión institucional sí fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.</p> <p>HIPÓTESIS GENERAL NULA La gestión institucional no fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H₁: La gestión institucional sí fortalece a los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. H₂: La gestión de calidad sí fortalece a los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. H₃: La gestión institucional no fortalece a los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo la gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la fortaleza de la gestión institucional en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. • Determinar la fortaleza de la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017. • Comprobar si la empatía, mejora la comunicación, fortaleciendo la gestión de calidad de la escuela Cristóbal Colón. • Determinar si la capacidad de respuesta, mejora la calidad del servicio educativo en la escuela Cristóbal Colón. 	VARIABLE: Gestión institucional		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral • Programa de capacitaciones • Informes 	Escala de Likert Nivel Ordinal TA= Totalmente de Acuerdo
			Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de trabajo • Avances • Cumplimiento 	DA = De Acuerdo
			Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Oportunidades • Motivación 	ED = En Desacuerdo
					TD= Totalmente en Desacuerdo
			VARIABLE: gestión de calidad		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Calidad del servicio educativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto • Satisfacción • Apoyo 	Escala de Likert Nivel Ordinal TA= Totalmente de Acuerdo
			Comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Lecciones • Relación 	DA = De Acuerdo
Motivación del educando.	<ul style="list-style-type: none"> • Tareas • Lecciones • Elogio • Revisión y control 	ED = En Desacuerdo			
		TD= Totalmente en Desacuerdo			

ANEXO 9

SOLICITUD A ESCUELA PARA REALIZAR ENCUESTA

Santa Elena, noviembre del 2017

Msc.

Bethy Reyes Quimís.

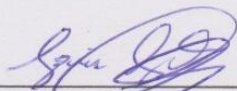
Directora de la Escuela de Educación Básica "Cristóbal Colón"
Comuna Barcelona – Santa Elena.

De nuestras consideraciones. -

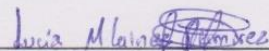
Federico Javier González Prudente con cédula de identidad N° **0918027434**,
y **Lucía Margarita Laínez Ramírez**, con cédula de identidad N° **2400004145**,
estudiantes de **Maestría en Administración de la Educación** de la
Universidad Cesar Vallejo de la ciudad Tumbes – Perú; solicitamos en su
despacho autorización y facilidades para aplicar encuesta dirigida a padres de
familia / representantes, con el objetivo de conocer mediante cuestionario de
preguntas, la opinión sobre el ambiente escolar de los estudiantes y para obtener
confiabilidad de los instrumentos de investigación del tema de tesis "**LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS
ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTÓBAL COLÓN, SANTA ELENA
2017**".

Suscribiéndonos de usted, expresamos nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

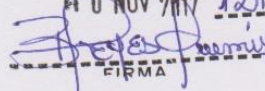


Lic. Javier González P.
C.I. 0918027434



Lic. Lucía Laínez R.
C.I. 2400004145

RECIBIDO

HORA:
10 NOV 2017 12:00
FIRMA


ANEXO 10

RESPUESTA DE SOLICITUD



ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA
"CRISTÓBAL COLÓN"
Barcelona – Manglaralto – Santa Elena
Telf.: 0999534648
Cristobal_colon1974@hotmail.com
AMIE: 24H00135



Barcelona, 13 de noviembre del 2017

LIC. FEDERICO JAVIER GONZÁLEZ PRUDENTE
LIC. LUCIA MARGARITA LAÍNEZ RAMÍREZ
ESTUDIANTES DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
TUMBES – PERÚ

De mis consideraciones:

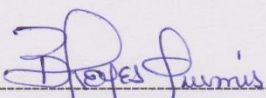
Contestando a su pedido, sobre el desarrollo y ejecución de la ENCUESTA dirigida a padres de familia o representantes, para su tema de tesis "LA GESTIÓN INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTÓBAL COLÓN, SANTA ELENA 2017", previo a la obtención del título de MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

Deseo darles toda la facilidad para el desarrollo del mismo a la vez felicitarlos, por preocuparse del bienestar de los estamentos educativos.

Es grato dirigirme a Uds., aceptando la petición sobre la encuesta, que será de gran beneficio para todos.

Estamos siempre a disposición ayudando los ideales de los profesionales en la Educación, agradezco su ofrecimiento.

Cordialmente


MSC. BETHY REYES QUIMÍS
DIRECTORA

ESC. DE EDUCACIÓN BÁSICA
"CRISTOBAL COLON"
BARCELONA - MANGLARALTO STA. ELENA

ANEXO 12

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Yván Alexander Mendívez Espinoza, DTC de la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada “La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.” de las estudiantes González Prudente Federico Javier y Láinez Ramírez Lucía Margarita, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % 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, 14 de enero de 2020



DR. YVÁN MENDÍVEZ ESPINOZA

DNI: 19188655

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

ANEXO 13

PANTALLAZO DE SOFTWARE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis from Universidad César Vallejo. The document title is "PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN". The text includes "La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017." and "TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Administración de la Educación".


The sidebar on the right shows a "Resumen de coincidencias" (Summary of matches) with a 23% similarity score. Below the score, it lists sources of matches:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	e-spacio.uned.es Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	igualdadycalidadcoba.g...	1 %

At the bottom of the interface, there is a status bar with the following information: "Página: 1 de 75", "Número de palabras: 21384", "Text-only Report", "High Resolution", "Activado", and a search icon. The Windows taskbar at the very bottom shows the date and time as "20/01/2020 08:22".

ANEXO 15

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 16-02-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo LAINEZ RAMIREZ, LUCIA MARGARITA identificada con DNI N° 2400004145
egresado del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION
de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"LA GESTION INSTITUCIONAL FORTALECE LA GESTION DE
CALIDAD EN LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA CRISTOBAL
COLON, SANTA ELENA 2019";
en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo
estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

Luz M. Lainez Ramirez
FIRMA



DNI: 2400004145

FECHA: 16 de FEBRERO del 2019

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

ANEXO 16

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

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GONZÁLEZ PRUDENTE, FEDERICO JAVIER

LAÍNEZ RAMÍREZ, LUCÍA MARGARITA

INFORME TITULADO:

“La gestión institucional fortalece la gestión de calidad en los estudiantes de la
escuela Cristóbal Colón, Santa Elena 2017.”

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 16 DE FEBRERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



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