



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Propuesta de Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar la calidad de
servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil- Ecuador 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Cortéz Pinela, Mónica Lorena (ORCID: 0000-0002-0955-1867)

ASESOR:

Dr. Briones Mendoza, Mario Napoleón (ORCID: 0000-0001-9494-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por permitirme cumplir este anhelo de mi corazón. A mis padres por haber formado en mi el deseo de crecer cada día profesionalmente. A mi esposo Humberto por ser esa fuente de apoyo constante y ese soporte en el que he podido descansar en momentos difíciles. A mis hijos Erick, Jeanelly, Jorgito que han sido parte fundamental con su amor y motivación durante este largo proceso

La autora

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por permitirme lograr una meta mas en mi vida profesional. A mi esposo e hijos porque gracias a su motivación constante he logrado terminar este gran objetivo. Al Dr. Mario Briones maestro que con su paciencia y sabiduría colaboró como tutor de la presente tesis. A la universidad Cesar Vallejo que me acogió para inculcarme de conocimientos y formarme como una persona responsable en mi vida profesional

La Autora

PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Monica Lorena Cortez Pinela, estudiante del Programa de Maestri Administraciòn Educativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, me identifico C.I. 1203303712, con la tesis titulada Propuesta de un estrategias de Comunicación Efectiva para la calidad de servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil- Ecuador 2019.

Declaro bajo juramento que :

- 1) La tesis es de mi autoria
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcial.
- 3) La tesis no ha sido auto plagio, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algun grado académico previo o titulo profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aporte a la realidad invrstigada.

De identificarse las faltas de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), pirateria (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 las normalidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo .

Piura 5 de Enero de 2019



Mònica Lorena Cortez Pinela

C.I: 1203303712

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	18
2.1. Tipo y diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de las variables	19
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5. Procedimiento	27
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensión instalaciones en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.....	29
Tabla 2 Nivel de la dimensión personal en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019	30
Tabla 3 Nivel de la dimensión Organización de los trámites en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019	32
Tabla 4 Nivel de calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019	33

RESUMEN

El presente estudio surgió de la inquietud por conocer las causas del deterioro de la calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil y, a la vez, proponer estrategias para mejorar la situación problemática; por esta razón, el objetivo general fue identificar las características de la calidad del servicio que permita proponer estrategias de comunicación efectiva en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019, ya que esto permitirá superar la disconformidad con el servicio recibido por los usuarios (Parasusaman, Zeithaml y Berry, 1988)

El tipo de investigación en este estudio fue cuantitativo, no experimental. En cuanto al diseño que se eligió para desarrollar el estudio fue el descriptivo propositivo, con un corte transversal. 20 docentes del bachillerato en una Unidad Educativa de Guayaquil. El instrumento con el que se recogió información fue el cuestionario que fue validado por juicio de expertos y cuya confiabilidad se obtuvo aplicando el Alfa de Cronbach. Para el tratamiento de los datos se trabajó con el programa estadístico SPSS, para datos descriptivos, que fueron presentados en tablas, en análisis por ítems.

Luego de sistematizar los resultados se encontró que, en la dimensión instalaciones, hay dificultades en los servicios higiénicos y mobiliario; en la dimensión personal, los docentes poco ayudan a los estudiantes y hay escasas innovaciones pedagógicas; en la parte de la organización de los trámites, la atención que se brinda en el área de trámites no es ágil y las áreas no están bien distribuidas para atender oportunamente a los usuarios (Tabla N^a 4), llegando a la conclusión que la calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil se caracteriza por presentar deficiencias cada una de las dimensiones analizadas; es decir que, en sus instalaciones, en su personal y en organización de los trámites es necesario mejorar, donde es pertinente la aplicación de estrategias de comunicación efectiva.

Palabras clave: Calidad del servicio, comunicación efectiva, instalaciones, personal, trámites documentarios.

ABSTRACT

The present study arose from the concern to know the causes of the deterioration of the quality of the service in an Educational Unit of Guayaquil and, at the same time, to propose strategies to improve the problematic situation; For this reason, the general objective to identify the characteristics of the quality of the service that allows to propose effective communication strategies in an Educational Unit of Guayaquil, 2019, since this will allow to overcome the disagreement with the service received by the users (Parasusaman, Zeithaml and Berry, 1988)

The type of research in this study was quantitative, not experimental. As for the design that was chosen to develop the study, it was the descriptive purpose, with a cross-section. 20 baccalaureate teachers in an Educational Unit of Guayaquil. The instrument with which information was collected was the questionnaire that was validated by expert judgment and whose reliability was obtained by applying Cronbach's Alpha. For the treatment of the data, we worked with the statistical program SPSS, for descriptive data, which were presented in tables, in analysis by items.

After systematizing the results, it was found that, in the facilities dimension, there are difficulties in hygienic and mobilization services, in the personal dimension, teachers do not help students and there are few pedagogical innovations, and in the organization part the procedures, the attention provided in the area of procedures is not agile and the areas are not well distributed to provide timely service to users (Table No. 4), concluding that the quality of service in an Educational Unit of Guayaquil is characterized by presenting deficiencies each of the dimensions analyzed; that is to say, in its facilities, in its personnel and in the organization of the procedures it is necessary to improve, where the application of effective communication strategies is pertinent.

Keywords: Quality of service, effective communication, facilities, personnel, documentary procedures.

I. INTRODUCCIÓN

El principal propósito de la sociedad para con sus ciudadanos emergentes es el brindar un servicio educativo de calidad; por este motivo, según Viacava (2013), cada estado busca una solución al problema de la calidad de su sistema educativo; pero, los resultados, en la mayoría de los casos, no son nada alentadores. El estado de las cosas perturba de forma continua, mostrando que no se ha podido, hasta ahora, identificar las respuestas coherentes para revertir la situación de este problema social. Por este motivo, Viacava (2013), indica que la Unesco, analiza que ni las políticas propuestas, ni las innovaciones educativas que han afectado a las diversas modalidades de los países, han conseguido superar los niveles de calidad educativa.

Por otro lado, el mismo Viacava (2013) indica que el ser humano sin comunicarse no puede vivir, los grupos sociales son productos de la comunicación con buenos mensajes estos grupos crecen se fortalecen y hay un intercambio de actividades, desde el primer momento en que forma parte de la sociedad, de un grupo social laboral, económico, escolar, pero para que sea del agrado de todos, debe cumplir cierto protocolo, que lo manejen todos en el grupo, el cual al ser aplicado generará un ambiente agradable de intercambio y socialización. Pero cuando no es así genera inconvenientes los cuales podrían ser una mala receptividad, desidia, antipatía, conflicto.

La investigación presente se realiza en una Institución Educativa de la emblemática ciudad de Guayaquil y relaciona la comunicación efectiva como un factor preponderante tendiente a mejorar la calidad de servicio. Se considera previamente que una comunicación dentro del marco del respeto, garantizaría relaciones de comunicación e intercambio de información favorables a lo que se requiere en una Institución educativa, beneficiándose no solo los docentes, administradores, sino la Institución que es percibida por la comunidad circundante. Como generadora de un ambiente agradable fundamentado en la comunicación lo cual es percibido en el servicio que ofrece.

Cuando se elaboró un diagnóstico institucional sobre la calidad del servicio se identificó que, en las instalaciones físicas de la institución, aunque son relativamente nuevas, se necesita mayor cuidado y mantenimiento, pues los estudiantes escriben en las paredes y el mobiliario está en malas condiciones; por otro lado, los docentes muestran cierto desgano ante las posibilidades de capacitación y su manejo de contenidos es inapropiado. En cuanto a la atención de los trámites administrativos se nota que falta organización y fluidez en la atención por lo que la mayoría de usuarios manifiesta su desazón por el servicio. En cuanto a la capacidad de comunicación efectiva en la Unidad Educativa, se nota que, al no ser fluida, afecta el proceso, ya que como compañeros, se necesita departir sobre diversos tópicos, como el de la conducta de los alumnos, compartir conocimientos de los programas de enseñanzas, intercambiar o sugerirse métodos de trabajos, información sobre los planes de trabajo, entre otros, se requiere una comunicación efectiva, que cumpla el objetivo buscado.

Por los motivos expuestos se considera que es conveniente la investigación para establecer la relación que existe al momento de realizar la comunicación efectiva y la calidad de servicio que se perciba en la Institución, que de ser aceptable garantizaría calidad en el servicio que se brinde, porque generalmente con una buena comunicación las relaciones interpersonales son agradables creándose un ambiente de calidez, y es el ambiente que se necesita para desarrollar funciones acertadas lo cual redundaría en un buen servicio. Es de considerar además que la variable comunicación efectiva es un factor de alta relevancia en la calidad de servicio que brinda una Institución.

Para la realización del presente estudio se han revisado trabajos anteriores que puedan servir como antecedentes, entre ellos, a nivel internacional se tiene a Pérez (2016) con su investigación titulada La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia con el personal. Esta investigación fue realizada en la unidad educativa Simón Bolívar en el año 2016 en la ciudad de Maracaibo Venezuela. el objetivo principal era conocer cuál es la incidencia de la gerencia educativa ante los conflictos que se presenten dentro d la institución por lo cual es importante la comunicación efectiva de tal forma que se logre disuadir a los que se encuentran

en desacuerdos para que no se afecten las relaciones interpersonales entre los miembros del lugar y relacionados. Así mismo se pudo evidenciar que se trató de una investigación descriptiva de una población comprendida por 32 docentes. El instrumento aplicado en la recolección de la información era un cuestionario cuyas respuestas estaban con la medida de Likert. Sus respuestas eran polifónicas. Pudiéndose concluir que los miembros directivos de la unidad educativa Simón Bolívar tienen fallas en su comunicación lo cual determina que no hay el manejo de las técnicas de la comunicación, la verbalización no es la adecuada por tanto lejos de solucionar conflictos más bien contribuye a que estos se mantengan. Es necesario que cuando una persona se encuentre al frente de una organización tenga habilidades comunicativas, de información técnicas disuasivas entre otras que ayuden a solucionar las diferencias que pueden generarse en el personal de la unidad.

También se ha tenido en cuenta a Serrano (2013) la investigación de este autor tiene por objetivo conocer la comunicación efectiva del director en el manejo de diferencias entre docentes. Es relevante esta investigación por cuanto la asertividad no es una persona es más bien una conducta de la persona y su importancia radica en los estilos que manifieste según la situación que debe atender, si estos son apropiados cualquier problema se puede diluir. Esta investigación fue realizada en la unidad educativa bolivarense, Venezuela en una población de 4 directivos y 28 docentes. Se aplicó un instrumento con la escala de Likert la misma que demostró que la asertividad es fundamental en el manejo de conflictos ya que la comunicación efectiva es la técnica con la cual se expresa una persona y esta técnica al ser la apropiada logra el fortalecimiento del grupo disuadiendo los malos pensamientos o incompatibilidades habidas por tanto no se puede pasar por desapercibida la asertividad en todo administrador, en líderes, o en personas que estén al frente de grupos quienes tienen que demostrar un liderazgo al fin de mantener las unidades grupales y no generar malestar. Los resultados de esta investigación fueron sobre 0.9, 28 lo cual equivale a una alta confiabilidad.

Por otro lado, Romero, Monzant, y Hernández (2014) La comunicación efectiva organizacional y las demandas de la tecnología y de la internacionalización de las empresas Estos autores se enfocan en un tema sobre la comunicación efectiva y el desempeño laboral. Esta investigación fue realizada en el municipio de Miranda de la república de Venezuela. Fue una investigación descriptiva, correlacionar con enfoque positivista de estudio cuantitativo. El estudio evidencia la importancia de la comunicación efectiva en un lugar donde se le ejerce desde distintos niveles sea de directivos a docentes, de docentes a padres de familia, de directivos a padres de familia, y directivos o docentes con los estudiante . Una comunicación efectiva genera comprensión de las órdenes recibidas, que el personal se sienta respetado y considerado, un ambiente agradable al desarrollo de los objetivos educativos entre otros lo cual demuestra que ningún directivo o docente puede separarse de la comunicación efectiva. Así mismo este estudio determino una correlación significativa al tipo de comunicación que se maneja en la institución dentro del marco de respeto de la consideración presentes siempre del directivo al docente y de este al directivo generando así un ambiente laboral idóneo a la producción que se requiere y al ejemplo que como docentes y directivos de una institución de conocimientos se debe demostrar.

A nivel nacional se han podido identificar trabajos como el de Cruzalegui (2018) con su trabajo de investigación titulado “Calidad del servicio educativo y el desempeño de los docentes en el I.S.P.P.E.E María Madre, Callao”. Este trabajo investigativo trata sobre el clima institucional y el desempeño docente. Cuyo objetivo es demostrar la relación entre docentes y la institución donde laboran ya que el entorno de una institución es el lugar donde tanto docentes y directivos desempeñan sus actividades y cada uno es responsable de sus responsabilidades asignadas, el cumplimiento de sus metas deben de estar guiadas con una comunicación con efectividad donde la comunicación sea el conducto que solidifique sus lazos de enseñanza y aprendizaje. Esta investigación es descriptiva y correlacional, conto con un diseño no experimental de corte transversal, así mismo se obtuvo una muestra que estuvo constituida por 56 docentes a quienes se les designó un cuestionario que midió las variables y el clima institucional junto al rendimiento a docentes siendo así mismo validados por expertos donde se determinó su

confiabilidad a través del coeficiente Cronbach. La conclusión principal fue que la calidad de los servicios educativos se relacionan significativamente con el desempeño de los docentes con un grado correlacional de 0,493, de acuerdo con la prueba Rho de Spearman; de la misma forma se identificó una correlación alta entre las dimensiones del servicio de calidad: organización de la institución, plan de estudios e instalaciones y equipamiento; por otro lado, se pudo observar una correlación baja entre la actitud del profesorado y el desempeño de los mismos.

Con la misma intención, Loli (2015) Estilo de comunicación efectiva en las familias de los estudiantes del nivel secundario de la Institución Educativa Raúl Porras Barrenechea, Churin – Provincia de Oyón. 2018 este autor peruano nos habla de su tema de investigación la comunicación efectiva en docentes y a la vez nos resalta el objetivo primordial que es determinar si las negaciones colectivas es un detonante en la influencia de las problemáticas entre docentes. Este trabajo investigativo se identificó con una investigación aplicada la cual está comprometida en buscar soluciones para el problema planteado. Este trabajo pertenece a un nivel descriptivo correlacional donde aplica a su vez elementos de tipo explicativo, 1568 trabajadores fue la cantidad de su población, y al mismo tiempo se obtuvo una muestra de 258, dentro de la hipótesis central se pudo demostrar negaciones colectivas en cuanto a conflictos de índole laboral que se dan en la región Lima, donde la correlación Spearman nos demuestra un 0.870 de excelente asociación. La comunicación efectiva debe de primar en la relación tanto de docentes para mejorar los prototipos de enseñanza y aprendizaje, el docente debe demostrar sus capacidades para crecer como profesional.

Así mismo se tiene el aporte de García (2015) en su trabajo de investigación cuyo título fue “Liderazgo directivo y comunicación efectiva en la I.E César Vallejo de Iquitos, 2014”. Este trabajo investigativo se realizó con el fin de llegar a determinar la comunicación efectiva del personal directivo y docente, el trabajo se llevó a cabo en la unidad educativa Cesar vallejos de Iquitos mediante la siguiente interrogativa ¿Cuál es la relación entre el Liderazgo del Personal Directivo con la Gestión de Conflictos Organizacionales en la Institución Educativa “Colegio César Vallejo”? Así mismo el objetivo planteado radico en el análisis de la relación del problema en

mención. El estudio de la muestra fue de 38 entre directivos y docentes aplicando el estudio a través de frecuencias de la media aritmética comprobando que la relación de liderazgo de los directivos de la institución educativa es buena predominando la escala valorativa de costumbre. es por ello que la atmósfera que se perciba en una institución debe ser valorada y estudiada para evitarse malos entendidos entre directivos y docentes. La comunicación efectiva debe ser importante al momento de transmitirse los mensajes en dicha institución para el buen funcionamiento de los planes que se dispongan en dicho plantel, manejar de manera asertiva la comunicación entre los miembros de dicha institución.

Para fundamentar la variable Comunicación Efectiva se recurrió a varios teóricos, entre ellos, a Fernández (2015) para quien la comunicación efectiva crea un balance al momento de mantener diálogos comprensibles y bien dirigidos entre los miembros de una institución, la comunicación debe ser fluida y bien comprendida para que la recepción del mensaje sea adecuada y viabilizada de forma positiva y óptima ante los receptores. Para mejor comprensión de los mensajes. Manejar un diálogo de forma efectiva hace que el comunicarse sea bien utilizado y captado de forma honesta y eficaz por quienes reciben dicho mensaje.

Por otro lado, Fernández (2015) indica que, como seres humanos que somos, el poder de comunicarnos con fluidez es lo que nos diferencia de los animales. Tan importante es lo que se dice como el cómo se dice. En la comunicación tan importante es hablar bien como el saber escuchar (pág. 4).

La forma que los seres humanos tenemos de comunicarnos efectiviza como llega un mensaje, tanto el emisor como el receptor debe tener la satisfacción de haber entendido el mensaje dado con un buen diálogo que defina la efectividad de los que se transmitió en su momento, es por ello que la comunicación que se dé en una unidad educativa entre docentes y directivos y hasta con los mismos estudiantes debe de ser efectiva, confiable y basada en la seguridad del mensaje.

La comunicación es una actividad desarrollada por el hombre en el momento que forma parte de un grupo social la utilizan para compartir dentro del grupo para manifestar sus inquietudes, sus sentimientos, sus necesidades; la comunicación es desde siempre, la sociedad lo que ha hecho es normarla, determinar reglas para un mejor desarrollo, respeto entre los que se encuentran inmersos en el grupo social; así mismo, se conoce que para que la comunicación se efectúe necesita de emisor, mensaje, receptor, medio y el contexto; todos estos son los elementos de la comunicación, pero dentro del campo profesional necesitamos la efectividad por cuanto comunicamos información referente a las actividades económico-profesionales que realizamos y debe de cumplir requisitos dentro del contexto en que damos el mensaje. Tal como lo dice Alsina (2001)

Por su lado, Alsina (2001) ha identificado que las teorías de la comunicación también se manifiestan por medio de las comunicación de masas y, a pesar de los conflictos actuales para su definición como un objeto de estudio avanzado; sin embargo, como ya se ha apuntado, se pone de manifiesto las necesidades de tener en cuenta otras formas de comunicación (pág. 14).

En pleno siglo XXI se busca arduamente el entendimiento de los grupos como los que laboran en las instituciones que tienen la tarea de enfrentar diálogos a diario y perfeccionar las maneras adecuadas de hacerlo es una gran tarea para los entendidos, más aun si nos damos cuenta que estamos en la era de la globalización en la que se manejan otros tipos de comunicación donde las personas no solo emitirán mensajes, sino que los leen; por tanto, comunicación tiene que ser dentro del marco del respeto y quien da el mensaje debe de estar plenamente capacitado en las reglas, normas de respeto, para que el mensaje cumpla su cometido y no genere controversias.

Como dimensiones de la variable comunicación efectiva se han previsto las habilidades de la comunicación que, según González (2011) no se puede concebir el desarrollo de habilidades y competencias en comunicación para una persona o una empresa sin incluir a escuchar como capacidad prioritaria. Por eso, es necesario entenderla como una destreza que requiere entrenamiento (pág. 35).

Muchas veces tenemos diálogos extensos o conversaciones que, al final, nos dejan un tanto desconcertados porque no se comprendió el mensaje en su totalidad o simplemente no supimos escuchar con atención lo que se nos estaba comunicando, el acto de escuchar es muy importante ya que aquello nos ayuda a discernir la información y sacar deducciones de aquella plática o diálogo haciendo comprensible la transmisión de dichos mensajes, a través de ese diálogo que se llevó a cabo.

Barreras de la comunicación efectiva, según Casado (2010) en todo acto de comunicación se producen interferencias, surgen barreras y obstáculos, hasta el punto de que parece casi mágico que un emisor y un receptor se pongan en contacto. Son multitud las causas que pueden producirse en fallo en el proceso comunicativo (pág. 35).

Al momento de comunicarnos pueden llegar a existir un sinnúmero de barreras que obstaculizan de cierto modo la transmisión de los mensajes que deseamos compartir a través de un diálogo o interacción de palabras, las barreras en la comunicación no deberían intervenir entre el emisor y el receptor para que no haya ninguna confusión al instante de enviar un mensaje, el mensaje debe ser claro, sin fallas para su mejor entendimiento.

Canales de la Comunicación, para Valero (2018) adentrarse en el conocimiento de los procesos de comunicación implica identificar y analizar desde quién o quiénes actúan como transmisores de la información, quién o quiénes reciben esa información, códigos y canales que se usan, el mensaje que se envía, así como el contexto en que se da esa comunicación (pág. 7).

Para que un mensaje llegue confiado a su destinatario los canales que comuniquen con dicha persona o grupo de personas deben ser efectivos, claro y transparentes, es decir el uso de los medios que faciliten la transmisión de mensajes deben ser completos para que el mensaje sea bien recibido y comprendido, una información clara y fidedigna con un código eficaz.

El fundamento teórico de la variable Calidad de Servicio se obtiene de Fallas (1998) quien indica que el sistema de calidad deberá estructurarse y adaptarse al tipo de actividad particular de la institución teniendo en cuenta los elementos que sean apropiados de está descrito en la norma, por lo que se debe asumir una teoría comunicacional que incluya las experiencias familiares y los medios complementarios de la palabra; por eso, se asume lo siguiente:

La Teoría de la Comunicación Humana Waltzlawick, Beavin y Jackson (1971) Waltzlawick, Beavin y Jackson (1971) son los autores de mayor relevancia en esta teoría. Sus planteamientos se centran en el sistema familiar, en la forma como sus integrantes interrelacionan; entendiendo el cambio comportamental, como producto de una interacción comunicacional. (Citado en Arango, 2016, p.6)

Estanqueiro (2006): manifiesta que:

Los estilos de comunicación se pueden observar mediante el lenguaje no verbal que permite identificar cada uno de los estilos. Los gestos, la postura, las miradas, los tonos de voz y otros signos y señales constituyen un lenguaje complementario al de las palabras, con el que nos comunicamos de forma constante. Sostiene que el cuerpo habla por nosotros aunque estemos callados. (p.118)

Presenta tres estilos de esta manera:

1. Estilo pasivo: La persona de estilo pasivo, se comunica con la cabeza baja, gestos contraídos, mirada tímida, sonrisa nerviosa, volumen de voz bajo, tono inseguro.
2. Estilo agresivo Por otro lado, quienes, en su comunicación practican el estilo agresivo, presentan: mentón levantado, gestos tensos, mirada fría y hostil, sonrisa irónica y burlona, volumen de voz alto, tono arrogante.
3. Estilo asertivo En el estilo asertivo se observan estas características: cabeza erguida, gestos desinhibidos, mirada frontal y cálida, sonrisa franca y abierta,

volumen de voz moderado, tono tranquilo y firme.

La calidad del servicio es un enlace primordial que une al cliente a la institución u organización, lo que se ofrezca ya sea producto o servicio tendrá que regirse por las medidas adecuadas de calidad. y lo óptimo de lo que se ofrezca hará que quienes se sirven de este producto o servicio se fidelicen con la marca que vendría a ser el nombre de la institución u organización. De la manera que se proyecte lo que se ofrezca atraerá las miradas de quienes estén al pendiente de lo que se les brinde.

Calidad, de acuerdo con Toro (2012) existen experiencias que refuerzan la calidad en muy diversas condiciones en la mayoría los países de América Latina que movilizan a estudiosos y gente competitiva especializados, responsables de procesos de autoevaluación y de gestión interna de la calidad en el entorno de la institución.

La calidad que una institución educativa pueda proyectar por medio del servicio que brinda a su público y dependerá de la acogida que tenga ante quienes se fidelicen con su marca; así mismo, la gestión interna que los docentes y directivos diseñen para llegar a su público debe tener estrategias coherentes y metas alcanzables para mantener a ese público a quienes le deben cumplimientos en su desempeño diario. Los estilos y niveles de esfuerzos que proponga cada institución educativa será un medio de selección idónea al momento que sus públicos los elijan.

Servicio, para Aguado (2010) el servicio es una práctica educativa que promueve el compromiso del alumno con su comunidad, responde así al interés de hacer del currículo una posibilidad para el desarrollo de la ciudadanía (pág. 25).

La capacidad de servir es un don que surge ante las necesidades de una o más personas, el brindar un servicio es suplir las ausencias que alguien desea llenar, el servicio se da y a cambio se recibe una contribución, es por ello que el servicio debe ser considerado como bueno ante quienes lo solicitan, saber servir es innato de las personas asertivas, saben cómo comunicarse de manera efectiva ante

quienes solicitan un servicio.

En la Ley General de Educación N° 28044 del Perú, se consigna que la calidad educativa “es el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

Con respecto a esta variable (calidad del servicio) se analizaron los enfoques de la calidad; estos enfoques de la calidad se dividen: en enfoques orientados a medir la calidad de los procesos a través de expertos y la calidad medida en términos de percepciones. Una forma de medir la calidad a través de las percepciones es medir la satisfacción del cliente.

Al respecto, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron que la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor.

Para poder sustentar esta afirmación, desarrollaron un modelo teórico que explica las causas de las deficiencias en el servicio, al cual se le conoce como el Modelo del Análisis de las Deficiencias o de los GAPS. En este modelo, se distingue dos partes: la primera (parte superior), relacionada con los factores asociados con el cliente; y la segunda (parte inferior), referida a los factores vinculados con el proveedor del servicio. Aquí, se planteó una relación entre las deficiencias percibidas por los clientes en la calidad del servicio recibido y las deficiencias internas de la empresa.

El modelo muestra, en primer lugar, cómo surge la calidad de servicio, comparando el servicio esperado con el servicio recibido. Los factores que determinan el servicio esperado (lo que se denomina como expectativa) son la comunicación boca a boca, las necesidades personales, la experiencia pasada y las comunicaciones externas dirigidas a los consumidores.

En segundo lugar, muestra los factores que originan las deficiencias internas de la organización y que son las causantes de los bajos niveles de calidad de servicio percibidos por los clientes.

Por otro lado, se tiene el modelo teórico de Gronroos (1999) quien se basa en el concepto de calidad que ofrecen las organizaciones, sobre todo en lo que respecta a cómo se relacionan las personas en la institución; por eso indica que “El modelo se concentra en la calidad total percibida y considera un resultado de correspondencia entre la calidad prevista y la calidad de la experiencia (la experiencia que el cliente consigue al utilizar el servicio)” (p. 167).

El modelo de Grönroos (1999), también se concibe de la siguiente manera:

La percepción de calidad por parte del cliente está dividida en dos dimensiones principales: la que es cuando el cliente obtiene el servicio –calidad técnica– y la que es cuando el cliente experimenta la eficacia del servicio –calidad funcional. Cuando, por ejemplo, un individuo es un potencial alumno de una institución, espera obtener clases interesantes que le proporcionen conocimientos y herramientas para que sea capaz de actuar en determinada área (p.167).

En este modelo la calidad se compara con la satisfacción del cliente. Como en el modelo de Grönroos, se usan los términos expectativos, experiencias e imagen. Ciertos expertos han comparado calidad técnica con especificación técnica y de qué manera se han estructurado. En la práctica, esto era interpretado con la capacidad de diseñar software y adaptarse a los requisitos impuestos por las fábricas y equipos de instalación.

Las dimensiones de la calidad del servicio, de acuerdo con Day (2006) son:

Las Metas Educativas, de acuerdo con Day (2006), los docentes apasionados son conscientes del desafío de los contextos sociales más generales de los que enseñan, tienen un sentido claro de identidad y creen que pueden favorecer el aprendizaje y el rendimiento de todos sus alumnos.

Las metas que los docentes o una institución educativa se proyecten ya sea a un corto o mediano plazo deben ser cumplidas y así mismo planificadas para su mejor cumplimiento, crear un plan organizado que respalde sus iniciativas y al mismo tiempo que destaque las responsabilidades que le atañen a cada uno, las estrategias que utilicen deberán estar debidamente estudiadas y analizadas para poder hacer realidad sus logros y metas.

Resultado censal, para el Mineduc (2016) es el resultado del incremento de la matrícula y el avance en los aprendizajes, según reporte del estado de los aprendizajes de los estudiantes del programa de bachillerato, comparado con los resultados alcanzados por otros estudiantes de otras Unidades Educativas, por medio de un examen nacional en el que se ha medido el nivel de desarrollo de las competencias y capacidades previstas para el ciclo.

De acuerdo con Pérez, López, Peralta y Municio (2000) la calidad del servicio en educación implica evaluar los procesos, medios y recursos, personal, trámites entre otros, porque son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad; en este proceso incorpora la calidad percibida según el modelo Serperf (Cronin y Taylor, 1994), quienes defienden la calidad del servicio basado en la percepción del cliente. Esto indica que la calidad del servicio se puede conceptualizar como la característica de todo servicio que debe tener signos de responder a las demandas de los clientes o usuarios para ser de calidad y, por ende, para tener demanda; en educación se requiere formar al niño, adolescente o estudiante, con una formación que le sirva a su futuro y pueda sobrevivir con el ello, además de su desarrollo dentro de una sociedad, por tanto debe tener una educación integral, considerándose así una educación de calidad. En este acercamiento a la debí acción se perciben las siguientes dimensiones:

Se deben verificar las instalaciones, porque son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el manejo e interacción que con ellos tiene el personal, (Castello, 2014). En esta dimensión se consideran las características de accesibilidad de los ambientes, limpieza, conservación, seguridad y confort que deben guardar las

instituciones, de acuerdo al servicio que presta, a la cantidad de usuarios y a los fines que persiga. (Palacios, 2009)

Otra de las dimensiones es la que se denomina Personal y se refiere a la profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el o los responsables del proceso y sus resultados. (Castello, 2014) Agrupa los criterios de simpatía, empatía, profesionalidad, la motivación y comunicación que caracteriza, en este caso, al personal docente y administrativo de la Unidad Educativa. (Palacios, 2009)

Por otro lado, no se puede hablar de calidad del servicio sin tener en cuenta la organización de los trámites; es decir, la relativa seguridad de los servicios que ofrece las instituciones, para lo cual es necesario seguir un proceso burocrático en la entidad. En este aspecto se considera la prontitud del servicio, el ordenamiento y distribución documentaria, la calidez en la atención y la fluidez de la información (Palacios, 2009, p. 130)

Desempeño Docente, según Saavedra (2004) la especificidad de las aptitudes las cuales se concretan ciertos comportamientos y determinación de habilidades depende del modelo de formación docente, de la conceptualización de práctica docente y de marco conceptual de educación en que se sustentan.

Cada docente dentro del rol que desempeñe en la entidad que labore, tendrá que demostrar de que es capaz que tan extensa sin sus capacidades para su rendimiento docente, las habilidades y aptitudes con las que él o ella cuente le hará escalar puestos importantes. Es obvio que para que ese desempeño sea constante el aprendizaje diario y actualizado de be ser primordial, ya que un docente sin preparación continua no crece profesionalmente y el fin es estar a la par con este mundo globalizado.

Practica Innovadora Docente, según Medina, De La Herrán y Domínguez (2014) el profesorado ha de tomar conciencia del impacto de la investigación y la mejora del acto didáctico diseñando la tarea docente como una práctica innovadora y aplicando la metodología más pertinente.

Ser un docente no es tarea fácil, al menos en estos tiempos donde una malla curricular exige el desempeño como tal, y las arduas preparaciones para mantenerlos actualizados debe de ir de la mano con el aprendizaje que ellos promueven a sus estudiantes, la institución educativa también es parte de las revoluciones de cambio que se exige actualmente, no basta tener solo buena imagen sino tener maestros bien preparados con un desempeño óptimo e idóneo.

Ante esta realidad, el problema de investigación y los problemas secundarios quedaron formulados en las siguientes preguntas:

El problema general queda formulado en esta interrogante: ¿Qué aspectos de la calidad del servicio se pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una unidad educativa de Guayaquil?

Los problemas secundarios son:

¿Qué aspectos de la calidad del servicio en la dimensión instalaciones se pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva?

¿Qué aspectos de la calidad del servicio en la dimensión personal se pueden mejorar por medio de una propuesta de estrategias de comunicación efectiva?

¿Qué aspectos de la calidad del servicio en la dimensión organización se pueden mejorar por medio de una propuesta de estrategias de comunicación efectiva?

El estudio se justifica desde diferentes ámbitos:

Teóricamente, este trabajo investigativo muestra de qué manera incide la comunicación efectiva en el docente en pro de mejorar el servicio de una unidad

educativa. Esta investigación ayudara a los demás docentes a ser uso de un dialogo efectivo al momento de comunicarse, ya que esto mejorara su desenvolvimiento donde labora, el uso de una adecuada comunicación efectiva entre docentes mejorara de forma óptima el desempeño y progreso de actividades docentes, cuando existe un clima asertivo de buena comunicación las relaciones personales mejoran y el ambiente de trabajo funciona de manera ágil y oportuna, se han definido las dos variables en una forma precisa a los que indican los teóricos con la finalidad de no apartarnos de su contextualización.

De manera práctica: el siguiente trabajo investigativo demuestra la importancia de tener una idónea comunicación efectiva entre los docentes, para así mantener una adecuada transmisión de mensajes y mantener mejores diálogos con códigos veraces y efectivos entre los docentes del bachillerato de una institución educativa de la ciudad de Guayaquil, esto servirá como precedente para mejorar la comunicación entre docentes esto hará que liberen tensiones y crear un ambiente de cordialidad y compañerismo.

Los objetivos planteados para direccionar la investigación son los siguientes:

Como objetivo General se propuso Identificar los aspectos de la calidad del servicio, que se puedan mejorar mediante la propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una unidad educativa de Guayaquil.

Los objetivos específicos son:

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión instalaciones que se pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión personal que pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión organización que pueden ser mejorados por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Las hipótesis generadas son:

Hipótesis general:

La propuesta basada en estrategias de comunicación efectiva mejorará de manera significativa en la calidad del servicio de la Institución Educativa de Guayaquil.

Hipótesis específica de la investigación

El nivel de la dimensión instalaciones demuestra la necesidad de proponer una propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.

El nivel de la dimensión personal demuestra la necesidad de proponer una propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.

El nivel de la dimensión organización de los trámites demuestra la necesidad de proponer una propuesta de comunicación efectiva en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue cualicuantitativa o mixta (cuantitativa en el manejo de la variable Calidad del servicio y cualitativa en la perspectiva de considerar que con esas estrategias se pueda mejorar la situación), el tipo investigación fue no experimental porque, de acuerdo con Hernández y otros (2010) lo que se procura es la identificación de las características principales de la variable calidad del servicio y de sus dimensiones operacionalizadas, para que luego de constatar su estado, se proponga un estímulo externo que pueda mejorar la realidad problematizada.

En cuanto al diseño que se eligió para desarrollar el estudio fue el descriptivo propositivo, con un corte transversal. Teniendo en cuenta el esquema a aplicar se denota que el control sobre la variable calidad del servicio fue nulo y luego de caracterizarla se proponga un modelo innovador; además, fue propositivo porque buscó proponer estrategias para mejorar los aspectos en los que se denotó deficiencias. (Campos, 2018, p.11).

Su esquema, según Abanto (2014) tiene correspondencia con el tipo de investigación y su diseño:

M: P1 ----- X

Donde:

M: Muestra (Grupo experimental)

P1: Aplicación del cuestionario sobre calidad del servicio.

X: propuesta de estrategias de Comunicación efectiva (Desde el análisis y conocimientos previos de la investigadora).

2.2.Operacionalizacion de las variables

Variable 1: Estrategias de comunicación efectiva (Operacionalizada solo para fundamentar la propuesta)

VARIABLE (En prospectiva)	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Estrategias de comunicación Efectiva	Son las habilidades basadas en la comunicación efectiva que es la capacidad de una persona o grupo de personas para emitir sentimientos, ideas a otras personas. La transmisión de información de un individuo a otro, ya sea que se esté en confianza o no que esto se convierta	Una comunicación efectiva dentro del campo profesional, familiar y educativo, es cuando la persona comprende lo que el mensaje a transmitido, mismo que debe ser en forma clara, precisa y con las palabras o vocablos propio al receptor para su mejor comprensión. Lo cual generará la respuesta que se espera. Comprender que	ESTRUCTURA: Hace mención a la disposición y el orden de las partes dentro de un todo. (Viacava, 2010)	Claridad y precisión	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
				Diseño adecuado	
				Metodología	
				Fundamento científico	
			PLANIFICACIÓN: proceso bien meditado y con una ejecución	Actividades adecuadas	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4
			Secuencia		

	<p>en un cambio o la reciprocidad de la información transmitida sea comprendido al receptor, esto se confirmara cuando este reacciona como se esperaba. (gonzález, 2017, pág.26)</p>	<p>con los alumnos las palabras deben ser claras y usando la técnica de comunicación que a su edad sean comprensibles.</p>	<p>metódica y estructurada, con el fin el obtener un objetivo determinado, (Viacava, 2010)</p>	<p>estructurada</p>	<p>Siempre 5</p>
				<p>Materiales y tiempo</p>	
			<p>EVALUACIÓN: es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas. (Viacava, 2010)</p>	<p>Diagnóstica</p>	<p>Nunca 1</p>
				<p>Procesal</p>	<p>Casi nunca 2</p>
				<p>Final</p>	<p>A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5</p>

Variable 2: Calidad de servicio

Variabl e	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Calidad de servicio	Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad. (Perez, López, Peralta y Municio 2000) en este proceso incorpora la calidad percibida según el modelo Serperf	Todo servicio tiene que tener de calidad para tener demanda, en educación se requiere formar al niño, adolescente o estudiante, con una formación que le sirva a su futuro y pueda sobrevivir con el ello, además de su desarrollo dentro de una sociedad, por tanto debe tener una educación integral,	Dimension: Instalaciones Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, (Castello, 2014). Está conformada por las características de	Limpieza	1,2,3,4, 5	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5
				Accesibilidad	6,7,8	
				Conservación	9,10	
				Seguridad	11	
				Confort	12	

	<p>(Cronin y Taylor, 1994), quienes defienden la calidad del servicio basado en la percepción del cliente.</p>	<p>considerándose así una educación de calidad.</p>	<p>accesibilidad, limpieza, conservación, seguridad y confort que deben guardar las instituciones. (Palacios, 2009)</p>			
			<p>Dimensión Personal</p> <p>Se refiere a la profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una</p>	<p>Simpatía</p>	<p>13,14</p>	
				<p>Profesionalidad</p>	<p>15,16,17,18,19,20,21</p>	

		<p>fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados. (Castello, 2014)</p> <p>Agrupar los criterios de simpatía, profesionalidad, la motivación y comunicación</p>	Motivación	22,23	
--	--	---	------------	-------	--

			(Palacios, 2009)			
				Comunicación	24,25,26	
			Organización de los trámites	Horarios	27,28	
			Es la relativa seguridad de los servicios que ofrece las instituciones, para lo cual es necesario seguir un proceso burocrático en la entidad. (Palacios, 2009, p. 130)	Rapidez de trámite	29.30	
				Comodidad de la atención	31,32	

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

Hernández y otros (2010) coinciden que la población está constituida por los “elementos que comparten características similares y se mueven en las mismas coordenadas del espacio y tiempo, manifestada mente se disponen para participar en el estudio, sus características pueden ser medidas”. (pág. 21)

Para este estudio se consideró que la población esté constituida por los 20 docentes del bachillerato en una unidad educativa de Guayaquil.

2.3.2. Muestra

El mismo Hernández y otros (2010) indica que la muestra es una parte de la población, que puede ser caracterizada de la misma forma, precisa en la estimación de los valores, agiliza el proceso de la investigación.

Cuando las poblaciones son grandes se hace difícil su manipulación, además de ser más costosa en tiempo y en recursos. Por esa razón se toma una parte. Pero cuando las poblaciones de una institución no son tan grandes, generalmente se la toma en su totalidad. Por esta razón, teniendo en cuenta que es factible abordar dicha población, la muestra está constituida por los 20 docentes de bachillerato en una unidad educativa de Guayaquil.

2.3.3. Muestreo.

No hubo necesidad de aplicar un tipo específico de muestreo pues se asumió como muestra a toda la población.

Criterios de selección:

Docentes con vínculo laboral en la unidad educativa durante el periodo de aplicación del estudio.

Ejercer la docencia en el bachillerato en la unidad educativa.

Manifestar su disposición para participar en el estudio.

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

La técnica seleccionada para el presente estudio fue la encuesta; la cual, según Kerlinger (2009) es una técnica que permite recoger información vasta, con facilidad y precisión, con lo que se consigue cuantificarla. En el presente estudio, por ser descriptivo, se aplicó un cuestionario que incluye la variable calidad del servicio.

Ficha Técnica

Instrumento: Variable Calidad de servicio

Autora: Lcda. Mónica Lorena Cortéz Pinela

Año: 2019

Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Mejorar la calidad de servicio

Forma de aplicación: Directa

Tiempo de respuesta: 20 minutos

Formas de responder: Señalar la opción que considere acorde a su apreciación

Escala de Likert : 5 opciones

Rango

Variables	Niveles	Rango
Calidad de servicio	Nunca (1)	Menor nivel
	Casi nunca (2)	Menor nivel
	A veces (3)	Nivel medio
	Casi siempre (4)	Mayor nivel
	Siempre (5)	Mayor nivel

La validez, según Kerlinger (2009), es el grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. La validación se obtendrá por medio del juicio de expertos, en el caso que se ocupa, la realizaron expertos en metodología de la investigación científica, en contenido y en constructo de instrumentos.

Por otro lado, la confiabilidad es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir que, su repetida aplicación al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Kerlinger (2009).

La confiabilidad se obtuvo con la aplicación del alfa de Cronbach a los resultados de una aplicación piloto, con la que se alcanzó un índice de 0,934; es decir, muy confiable. (Ver anexo 4)

2.5. Procedimiento

Luego de obtener el pase de la Universidad César Vallejo y de los directivos de la unidad educativa se procedió a tener una reunión con los docentes para informarles y sensibilizarlos para que su participación sea consciente y voluntaria.

En este caso, informados pudieron autorizar, con su firma, la realización y participación en los talleres, vía su asentimiento informado.

2.6. Método de análisis de datos

Siendo una investigación cualicuantitativa y no experimental, la recogida de información se hizo en un solo momento según lo previsto (transversal); se convocó a los docentes en un salón, se les explicó las características del instrumento y se hizo hincapié en su anonimato; luego se sistematizaron por medio del programa Microsoft Excel, llegando a consolidarlos en una hoja de cálculo denominada Base de datos de los veinte participantes y sus respuestas según escala; a esta escala cualitativa (Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre) se le asignó un valor cuantitativo que iba de 1 (nunca) hasta 5 (siempre); con esta sistematización se obtuvieron tablas y gráficos de frecuencia, porcentaje con un análisis ítem por ítem (estadística descriptiva).

2.7. Aspectos éticos

En la aplicación del presente estudio se asume el compromiso de tener en cuenta el asentimiento informado de los docentes participantes; en la misma línea se respetó el carácter de anónimo y la confidencialidad en la aplicación del instrumento y en el manejo de la información recogida; con referencia a los derechos de autor y la veracidad de los datos, el respeto fue irrestricto.

III. RESULTADOS

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión instalaciones que se pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Tabla 1 Dimensión instalaciones en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019

Dimensión Instalaciones	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
	5	25	11	55	2	10	2	10	0	0	20	100
1. Los espacios se mantienen limpios para la atención de los usuarios	5	25	11	55	2	10	2	10	0	0	20	100
2. Los ambientes se encuentran ambientados para albergar a los estudiantes	4	20	9	45	5	25	2	10	0	0	20	100
3. Las aulas se conservan limpias	6	30	8	40	5	25	1	5	0	0	20	100
4. Los Servicios higiénicos se mantienen limpios	4	20	12	60	3	15	1	5	0	0	20	100
5. Se comunica a los padres sobre la situación de limpieza en la Unidad Educativa	6	30	10	50	3	15	1	5	0	0	20	100
6. Están señalizadas las áreas de atención al público	3	15	10	50	5	25	2	10	0	0	20	100
7. La Unidad Educativa se encuentra en un lugar de fácil acceso	1	5	1	5	5	25	10	50	3	15	20	100
8. Se cuenta con vías de acceso para personas con discapacidad	1	5	2	10	5	25	10	50	2	10	20	100
9. Los ambientes tienen mantenimiento permanente	5	25	8	40	6	30	1	5	0	0	20	100
10. El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado	4	20	12	60	3	15	1	5	0	0	20	100
11. En los ambientes uno se encuentra seguro sin riesgos de sufrir algún accidente	6	30	9	45	3	15	2	10	0	0	20	100
12. Los muebles y mobiliario permiten estar cómodos	6	30	8	40	6	30	0	0	0	0	20	100

En la tabla 1 se observa las características que presenta la dimensión instalaciones en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019; se puede observar que el 60% considera que los servicios higiénicos no se mantienen limpios; en la misma línea se puede percibir que el 60% está en desacuerdo con que el mobiliario y equipos se encuentren en buen estado. Otro de los indicadores en los que se encuentra un porcentaje alto es el desacuerdo con que los espacios se mantienen limpios para atender a los usuarios. Se reconoce como de acuerdo con la ubicación y accesos a la Unidad Educativa (50%).

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión personal que pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Tabla 2 Nivel de la dimensión personal en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
13. En la Unidad educativa se nota la preocupación por servir a los usuarios.	5	25	4	20	10	50	1	5	0	0	20	100
14. Los trabajadores tratan a todos por igual haciéndoles sentir bien	5	25	5	25	9	45	1	5	0	0	20	100
15. El personal de la unidad educativa cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo	4	20	9	45	5	25	2	10	0	0	20	100
16. El personal se preocupa por mantener la información sin errores (lista de alumnos, profesores, avisos, calificaciones)	6	30	8	40	5	25	1	5	0	0	20	100
17. Los profesores demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla	4	20	12	60	3	15	1	5	0	0	20	100

18. Los docentes, con qué frecuencia combinan la teoría con la práctica	6	30	10	50	3	15	1	5	0	0	20	100
19. El personal de la U.E. da una atención con calidez a los usuarios	3	15	5	25	8	40	3	15	1	5	20	100
20. Los docentes utilizan recursos tecnológicos actualizados en sus clases	8	40	4	20	6	30	2	10	0	0	20	100
21. En la Unidad educativa se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes	4	20	12	60	2	10	2	10	0	0	20	100
22. La información que recibe es buena y adecuada	4	20	9	45	5	25	2	10	0	0	20	100
23. El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la Unidad educativa	6	30	8	40	5	25	1	5	0	0	20	100
24. La información que recibe es buena y adecuada	5	25	8	40	6	30	1	5	0	0	20	100
25. El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la Unidad educativa	6	30	10	50	3	15	1	5	0	0	20	100
26. El personal es amable cuando uno va en busca de información	4	20	3	15	9	45	4	20	0	0	20	100

En la tabla 2 se observan las características que presenta la dimensión personal en una Unidad Educativa de Guayaquil; es posible observar que el 60% considera que los docentes no demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla; de igual manera, se puede percibir que el 60% está en desacuerdo con que en la Unidad Educativa no se hagan innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes. Otro de los indicadores en los que se está en desacuerdo es que los docentes combinen teoría y práctica.

Identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión organización que pueden ser mejorados por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.

Tabla 3 Nivel de la dimensión Organización de los trámites en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019

	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		Total	
27. Los horarios de atención son los adecuados para los usuarios	4	20	3	15	8	40	4	20	1	5	20	100
28. El personal hace flexible el horario cuando hay alguna emergencia.	6	30	5	25	7	35	2	10	0	0	20	100
29. La atención que se brinda en el área de trámites es ágil y efectiva	3	15	11	55	5	25	1	5	0	0	20	100
30. Los trámites que se realiza en la Unidad educativa son rápidos	4	20	5	25	10	50	1	5	0	0	20	100
31. Las áreas de atención están distribuidas para atender oportunamente a los usuarios	3	15	10	50	5	25	2	10	0	0	20	100
32. Los ambientes de espera para los usuarios son cómodos y adecuados	3	15	3	15	10	50	3	15	1	5	20	100

En la tabla 3 es posible observar las características que presenta la dimensión organización de los trámites en una Unidad Educativa de Guayaquil; se observa que el 55% considera estar en desacuerdo con que la atención sea ágil y efectiva en el área de trámites; también se observa que el 50% considera que las áreas de atención no están distribuidas para la atención oportuna, otro 50% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que los trámites sean rápidos.

Identificar los aspectos de la calidad del servicio, que se puedan mejorar mediante la propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una unidad educativa de Guayaquil.

Tabla 4 Nivel de calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil, 2019

Dimensión	Ítems	fi	%	Nivel
Instalaciones	1. Los Servicios higiénicos se mantienen limpios.	15	48,45	En desacuerdo
	2. El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado.	14	45,22	En desacuerdo
Personal	3. Los profesores demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla	16	51,68	En desacuerdo
	4. En la Unidad educativa se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes	16	51,68	En desacuerdo
Organización de los trámites	5. La atención que se brinda en el área de trámites es ágil y efectiva	15	48,45	En desacuerdo
	6. Las áreas de atención están distribuidas para atender oportunamente a los usuarios.	14	45,22	En desacuerdo

En la tabla 4 se presenta la identificación de las características de la calidad del servicio, que se puedan mejorar mediante una propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una unidad educativa de Guayaquil.; se puede observar que en cada una de las dimensiones identificadas se perciben problemas en relación a la calidad del servicio. En la dimensión instalaciones el problema más saltante se indica en el mantenimiento de servicios higiénicos y mobiliario escolar;

en la dimensión personal, el problema se presenta en relación a que los docentes no muestran conocimiento suficiente ni realizan innovaciones para asegurar los aprendizajes de los estudiantes; en la dimensión organización de los trámites, el problema se centra en la necesidad de agilizar los trámites y en la mejor distribución de las áreas de atención.

IV. DISCUSIÓN

En este acápite del trabajo de investigación se analizan los resultados confrontándolos con los de otros trabajos similares y con las bases teóricas; en este sentido, en el objetivo general que es el identificar los aspectos de la calidad del servicio, que se puedan mejorar mediante la propuesta de estrategias de comunicación efectiva en una unidad educativa de Guayaquil.; se tiene que, en cuanto al nivel de calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil, se observa que en cada una de las dimensiones identificadas se perciben problemas en relación a la calidad del servicio. En la dimensión instalaciones el problema más saltante se indica en el mantenimiento de servicios higiénicos y mobiliario escolar; en la dimensión personal, el problema se presenta en relación a que los docentes no muestran conocimiento suficiente ni realizan innovaciones para asegurar los aprendizajes de los estudiantes; en la dimensión organización de los trámites, el problema se centra en la necesidad de agilizar los trámites y en la mejor distribución de las áreas de atención.. Estos resultados muestran la necesidad de una intervención educativa que busque mejorar los niveles de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa. El instrumento se preparó con la visión de calidad que establecieron Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) para quienes la calidad de servicio se basa en el paradigma de la disconformidad y la conceptualizaron como el resultado de comparar la percepción por el servicio recibido versus la expectativa del consumidor; en este sentido se comprueba que la percepción sobre la calidad del servicio muestra la disconformidad. En este aspecto se concuerda con Pérez (2016) quien concluye que los miembros directivos de la unidad educativa tiene fallas en su comunicación lo cual determina que no hay el manejo de la técnicas de la comunicación, la verbalización no es la adecuada por tanto lejos de solucionar conflictos más bien contribuye a que estos se mantengan y se perciba una baja calidad en el servicio.

En el primer objetivo específico se planteó identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión instalaciones que se pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva.; por eso, en relación al nivel de la dimensión instalaciones de la calidad del servicio en una Unidad Educativa de

Guayaquil, se observa que el 60% considera que los servicios higiénicos no se mantienen limpios; en la misma línea se puede percibir que el 60% está en desacuerdo con que el mobiliario y equipos se encuentren en buen estado. Otro de los indicadores en los que se encuentra un porcentaje alto es el desacuerdo con que los espacios se mantienen limpios para atender a los usuarios. Se reconoce como de acuerdo con la ubicación y accesos a la Unidad Educativa (50%).. En este sentido, se identifican coincidencias con lo que indica Castello (2014) en cuanto que las instalaciones son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal; también se concuerda con Palacios (2009) en cuanto a que está conformada por las características de accesibilidad, limpieza, conservación, seguridad y confort que deben guardar las instituciones.

En el segundo objetivo específico se buscó identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión personal que pueden mejorar por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva, según los resultados, las características que presenta la dimensión personal en una Unidad Educativa de Guayaquil; es posible observar que el 60% considera que los docentes no demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla; de igual manera, se puede percibir que el 60% está en desacuerdo con que en la Unidad Educativa no se hagan innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes. Otro de los indicadores en los que se está en desacuerdo es que los docentes combinen teoría y práctica. En este aspecto, con Romero, Monzant, y Hernández (2014), se refuerza la percepción de una propuesta para mejorar la comunicación efectiva puesto que ellos indican que una comunicación efectiva genera comprensión de las órdenes recibidas, que el personal se sienta respetado y considerado, un ambiente agradable al desarrollo de los objetivos educativos entre otros lo cual demuestra que ningún directivo o docente puede separarse de la comunicación efectiva; por tanto, si se necesita mejorar la imagen y el desempeño del personal, es indispensable un programa de comunicación efectiva. A su vez se coincide con Loli (2015) para quien la comunicación efectiva debe de primar en la relación tanto de docentes para mejorar los prototipos de enseñanza y aprendizaje, el docente debe demostrar sus

capacidades para crecer como profesional.

En el tercer objetivo específico identificar los aspectos de la calidad del servicio en la dimensión organización que pueden ser mejorados por medio de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva; en cuanto al nivel de la dimensión organización de los trámites en una Unidad Educativa de Guayaquil; se puede observar que las características que presenta la dimensión organización de los trámites en una Unidad Educativa de Guayaquil; se observa que el 55% considera estar en desacuerdo con que la atención sea ágil y efectiva en el área de trámites; también se observa que el 50% considera que las áreas de atención no están distribuidas para la atención oportuna, otro 50% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo con que los trámites sean rápidos. Se concuerda con Palacios (2009) para quien la organización de los trámites es la relativa seguridad de los servicios que ofrece las instituciones, para lo cual es necesario seguir un proceso burocrático en la entidad. En este caso, los encuestados indican que los trámites o comunicación con los usuarios externos es defectuosa por lo que se reafirma la necesidad de intervenir en la comunicación efectiva. Se perciben coincidencias con García (2015) quien indica que la comunicación efectiva debe ser importante al momento de transmitirse los mensajes en dicha institución para el buen funcionamiento de los planes que se dispongan en dicho plantel, manejar de manera asertiva la comunicación entre los miembros de dicha institución.

V. CONCLUSIONES

La calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil se caracteriza por presentar deficiencias en cada una de las dimensiones analizadas; es decir que, en sus instalaciones, en su personal y en organización de los trámites es necesario mejorar con la aplicación de estrategias de comunicación efectiva propuestas.

La calidad del servicio en la dimensión instalaciones, en una Unidad Educativa de Guayaquil, se caracteriza por percibir que el problema más saltante está en el mantenimiento de servicios higiénicos y del mobiliario escolar, por lo que hace pertinente aplicar las estrategias de comunicación efectiva.

La calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil, en la dimensión personal, se caracteriza por presentar problemas en relación a que los docentes no muestran conocimiento suficiente de su materia ni realizan innovaciones para asegurar los aprendizajes de los estudiantes; en este sentido, se hace necesario aplicar las estrategias de comunicación efectiva que se propone.

La calidad del servicio en una Unidad Educativa de Guayaquil, en la dimensión organización de los trámites, se caracteriza porque sus problemas se centran en la necesidad de agilizar los trámites y en mejorar la distribución de las áreas de atención; por esta razón, es pertinente aplicar las estrategias de comunicación efectiva que se ha propuesto.

VI. RECOMENDACIONES

Que los directivos de la Unidad Educativa de Guayaquil en la que se ha aplicado el presente estudio puedan reconocer el bajo nivel de calidad del servicio que brindan y aprueben la ejecución de las estrategias de comunicación efectiva que se han propuesto.

Que los directivos de la Unidad educativa de Guayaquil en la que se aplicó la investigación elaboren un plan de mejora de sus instalaciones, con la finalidad de que se mejore uno de los factores más sensibles de la calidad del servicio que es abordado en las estrategias de comunicación efectiva que se han propuesto.

Que el colectivo académico se reúna para identificar las fortalezas y debilidades que afronta el personal de la unidad educativa, con la finalidad de buscar juntos los mecanismos adecuados para revertir la situación referida a personal.

Que los directivos y administrativos de la Unidad Educativa de Guayaquil en la que se realizó el estudio, con la ayuda de la propuesta, consoliden las estrategias más pertinentes con la finalidad de darle mayor organización y fluidez a los trámites que se deben realizar en la Unidad Educativa de Guayaquil, 2019.

REFERENCIAS

- Adair, J. (1990) *Guía práctica para la comunicación empresarial efectiva*. Madrid: Deusto.
- Aguado, T. (2010). *Diversidad e igualdad en educación: Un estudio sociológico*. Madrid. Paraninfo S.A
- Alsina, M. (2001). *Teorías de la comunicación ambitos, metodos y perspectivas*. México: Grupo Editorial ISEF.
- Ana, L. (2015). *La comunicación efectiva*. Madrid, Andaluz.
- Andrade, C. y Sánchez, W. (2008). *La comunicación humana* (3ª. ed.). México: McGraw-Hill Editores.
- Ayón, R. (2006). *Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre* [Documento en línea] Disponible: <http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm> [Consulta: 2019, octubre 11]
- Balmon, M. F. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Paraninfo S.A.
- Barrera, L. (2011). *Habilidad comunicacional del gerente educativo y relaciones interpersonales en educación media general*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Bonilla, C. (1988). *La comunicación, función básica de las Relaciones Públicas*. México: Trillas.
- Cárdenas, J. (2015). *Mitología de la Investigación*. México: Azteca.
- Casado, B. (2010). *Manual de la comunicación eficaz*. Madrid: La Ley.
- Cruz, R; Pacheco, A. (2013, 9). *Calidad de la educación y crisis*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1405887116300785>
- Day, C. (2006). *Pasión por enseñar*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Fernández, D. R. (2008). *Estadísticas para las ciencias agropecuarias*. Lima: EDUMI.
- Gardey, J. P. (2009). *Análisis de la ley de educación*. Obtenido de <https://definicion.de/ley-organica/>
www.fnr.gub.uy/sites/default/files/publicaciones

- González, C. (2017, pág.26). *La Comunicación Efectiva*. México: Grupo Editorial ISEF.
- González, s. (2011). *Habilidades de comunicación y escucha*. México: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Granillo, P; Valdivia, B. y Villarreal, M. (2014). *Administración General*. México: Patria.
- Hernández, r. y. (2014). *Metodología de la investigación Científica*. México DF, Grupo Editorial ISEF.
- Herrera, V. H. (1998). *Evaluación e implantación de un servicio de calidad en instituciones educativas*. Consorcio de colegios católicos. Lima.
- Ibarra, D; Ortega M; Ortiz, A. (2015). *Documento estratégico para la innovación de la educación superior*. México: Asociación de Universidades.
- Icart, C. F. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*.
- Ludeña, P. (2016). *Unidad educativa Simón Bolívar*. Guayaquil, Ecuador.
- Loayza, Y. (2017). *El clima institucional y el desempeño docente en una institución educativa publican de Ventanilla*. Tesis de pos grado.
- Lozano, J. (2007). *Teoría e investigaion de la comunicación de masas*. México: Grupo Editorial ISEF.
- García, L. (2015). *Comunicacion efectiva del personal directivo y docente*. Tesis no publicada. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Martinez; Ma. Miotti; Mary Pérez. (2015, pág. 13). *Guías Prácticas de Actuación de Enfermería en Salud Renal externas sobre el FNR*. Buenos Aires: http://www.fnr.gub.uy/site/default/files/publicaciones/FNR_guia_enfermeria_salud_renal.pdf.
- McEntee, E. (1996). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Medina, d. I. (2014). *Frontera de la investigacion de la didactica*. México: Grupo Editorial ISEF.
- Otero, H. (2008). *Hacia una ciomunicacion efectiva y herramienta en ambitos de salud*. Lima: Limusa.

- Pérez, A; Cabanillas, P (2004). *Manual de Policía*. Madrid: La Ley. Minsiterio del interior.
- Pérez, J. (2015). Obtenido de <http://elordenmundial.com/2015/02/02/introduccion-al-concepto-de-seguridad/> www.fnr.gub.uy/sites/default/files/publicaciones.
- Pérez, M; Alvarez, L;Porto, J. (2013). Recuperado el 2019/03/5, de Scielo:Manejo del TCE en UCI: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242011000200015
- Rocha, C. M. (2015). *Metodología d ela Investigación*. México: Lilia Aguilar.
- Sabino, J (2013). *La asertividad*. México, Grupo Editorial ISEF..
- Saavedra, m. (2004). *Evaluación del aprendizaje: concepto y técnicas*. Paraninfo S.A.
- Sanchez, M y Reyes, L. (2014). *Tipos de Intevestigaciones*. Barcelona: Narcea.
- Serrano, J. (2018). El Telegrafo. Obtenido de <https://www.letelegrafo.com.ec/noticias/judicial/12/subsistema-civil-dara-apoyo-a-tarea-de-fiscales>.
- Serrano, J. (Julio de 2018). *Ministerio del Interior*. Obtenido de <https://www.ministeriointerior.gob.ec/ministro-serrano-la-seguridad-ciudadana-es-un-concepto-integral-para-alcanzar-el-buen-vivir/>.
- Kerlinger, M. (2009). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. México: Azteca.
- Tena, A y Rivas, R (2007). *Manual de Investigación*. Barcelona: Editores P y V.
- Toro, j. r. (2012). *Gestión interna de calidad en la institución de educación superior*.
- Valero, A. (2018). *Procesos de omunicacion con perspectiva de genero en el entorno de intervencion*. Lima: Labruna.
- Vivanco, M. (2005). *La comunicación organizacional*. México. Edit. Lilia Aguilar.

Anexo 1

Encuesta a Docentes para una Comunicación Efectiva para mejorar la Calidad Servicio en la Unidad Educativa Dolores Sucre 2020

CUESTIONARIO

Encuestador: _____

Fecha: _____

Objetivo: obtener información de los docentes de la U.E. Dolores Sucre como parte del proceso de investigación que tiene como propósito una Propuesta de un modelo de Comunicación Efectiva para mejorar la Calidad de Servicio.

Las respuestas que nos proporcionen serán anónimas, los datos obtenidos no serán analizados de manera individual sino con fines estadísticos.

Leer con atención cada ítem de la presente encuesta y responda veraz todas las preguntas planteadas. Marque con una X las columnas ubicadas a su lado derecho, el número que corresponda a su respuesta tomando en cuenta las siguientes opciones: Nunca (1), rara vez (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Nº	Indicadores	1	2	3	4	5
Escala de calificación						
CALIDAD DE SERVICIO						
INSTALACIONES						
Limpieza						
1	Los espacios se mantienen limpios para la atención de los usuarios					
2	Los ambientes se encuentran ambientados para albergar a los estudiantes					
3	Las aulas se conservan limpias					
4	Los Servicios higiénicos se mantienen limpios					

5	Se comunica a los padres de familia sobre la situación de limpieza en la Unidad Educativ					
Accesibilidad						
6	Están señalizadas las áreas de atención al público					
7	La Unidad Educativa se encuentra en un lugar de fácil acceso					
8	Se cuenta con vías de acceso para personas con discapacidad					
Conservación						
9	Los ambientes tienen mantenimiento permanente					
10	El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado					
Seguridad						
11	En los ambientes uno se encuentra seguro sin riesgos de sufrir algún accidente					
Confort						
12	Los muebles y mobiliario permiten estar cómodos					
PERSONAL						
Simpatía						
13	En la Unidad educativa se nota la preocupación por servir a los usuarios.					
14	Los trabajadores tratan a todos por igual haciéndoles sentir bien					
Profesionalidad						

15	El personal de la unidad educativa cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo					
16	El personal se preocupa por mantener la información sin errores (lista de alumnos, profesores, avisos, calificaciones)					
17	Los profesores demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla					
18	Los docentes, con qué frecuencia combinan la teoría con la práctica					
19	El personal de la U.E. da una atención con calidez a los usuarios					
20	Los docentes utilizan recursos tecnológicos actualizados en sus clases					
21	En la Unidad educativa se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes					
Motivación						
22	La información que recibe es buena y adecuada					
23	El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la Unidad educativa					
Comunicación						
24	La información que recibe es buena y adecuada					
25	El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la Unidad educativa					
26	El personal es amable cuando uno va en busca de información					
ORGANIZACIÓN DE LOS TRÁMITES						
Horarios						
27	Los horarios de atención es el adecuado para los usuarios					
28	El personal hace flexible el horario cuando hay alguna emergencia.					

Rapidez De Trámite					
29	La atención que se brinda en el área de trámites es ágil y efectiva				
30	Los trámites que se realiza en la Unidad educativa es rápida				
Comodidad de la atención					
31	Las áreas de atención están distribuidas para atender oportunamente a los usuarios				
32	Los ambientes de espera para los usuarios son cómodos y adecuados				

Ficha Técnica

Instrumento: Variable Calidad de servicio

Autora: Lcda. Mónica Lorena Cortéz Pinela

Año: 2019

Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Identificar el nivel de calidad del servicio

Número de ítems. 32

Dimensiones: 3

-) Intalaciones
-) Personal
-) Organización de los trámites

Forma de aplicación: Directa

Tiempo de respuesta: 20 minutos

Formas de responder: Señalar la opción que considere acorde a su apreciación

Escala de Likert : 5 opciones

Rango

Variables	Niveles	Rango
Calidad de servicio	Nunca	Menor nivel
	Casi nunca	Menor nivel
	A veces	Nivel medio
	Casi siempre	Mayor nivel
	Siempre	Mayor nivel

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	32

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,0000	,00000	8
VAR00002	3,1250	,83452	8
VAR00003	2,7500	1,03510	8
VAR00004	2,6250	,91613	8
VAR00005	2,8750	,64087	8
VAR00006	1,5000	,92582	8
VAR00007	4,6250	,74402	8
VAR00008	4,8750	,35355	8
VAR00009	3,8750	1,35620	8
VAR00010	3,2500	,70711	8
VAR00011	3,6250	,74402	8
VAR00012	3,7500	,70711	8
VAR00013	3,2500	1,48805	8
VAR00014	2,7500	1,16496	8

VAR00015	2,3750	1,40789	8
VAR00016	3,3750	,91613	8
VAR00017	3,5000	1,30931	8
VAR00018	3,2500	1,03510	8
VAR00019	3,7500	1,16496	8
VAR00020	2,1250	,64087	8
VAR00021	3,1250	,64087	8
VAR00022	3,3750	,91613	8
VAR00023	3,2500	1,66905	8
VAR00024	3,6250	1,18773	8
VAR00025	3,3750	1,18773	8
VAR00026	3,5000	,92582	8
VAR00027	2,5000	,92582	8
VAR00028	3,6250	,91613	8
VAR00029	3,1250	1,55265	8
VAR00030	2,1250	,83452	8
VAR00031	3,8750	,99103	8
VAR00032	3,1250	,64087	8

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
104,1250	347,839	18,65045	32

Guayaquil, 2 de diciembre del 2019

Para : Msc. María Magdalena Bernal
Rectora de la Unidad Educativa Fiscal Dolores Sucre

De : Lcda. Mónica Cortez Pinela
Docente del Plantel

Asunto : Solicitud –carta de consentimiento y autorización

De mis consideraciones,

Estimada Rectora, reciba usted un cordial saludo deseándole éxitos en sus funciones, por medio del presente solicito el respectivo permiso para poder llevar a cabo todas las actividades programadas por la Escuela de Posgrado de Educación e Idiomas de la Universidad César Vallejo de Perú. Con la finalidad de la realización de la memoria de prácticas y para la elaboración del Trabajo Fin de Máster.

Son dos las tareas fundamentales:

- a) Aplicación de un instrumento de recolección de datos dirigidos a los docentes de la institución educativa.
- b) Programar, dirigir y evaluar sesiones con los docentes de la sección matutina.

Toda la información obtenida será utilizada únicamente con fines académicos y me comprometo a mantener el anonimato y confidencialidad de los datos.

En caso de querer contactarme pongo a vuestra consideración: mi correo institucional, personal, número celular:

- monicalorena71@hotmail.com
- 0984763699


Firma

Así, para que quede constancia de que ha sido informado del procedimiento, de las condiciones de participación y que usted está dispuesto a autorizar al docente para realizar cada una de las tareas, por favor firme donde corresponda.

En Guayaquil, 2 de Diciembre, yo M. Magdalena Bernal con número de cédula identidad 0902742824 Rectora de la Unidad Educativa Dolores Sucre, jornada matutina, autorizo a Lic. Mónica Cortez Pinela, a realizar todas aquellas tareas necesarias en el establecimiento educativo que estén relacionados con su formación como docentes y la calidad de servicios que brindamos esto conlleva a mejorar y desarrollar la Propuesta de un modelo de Comunicación Efectiva para mejorar la Calidad de Servicio.

Maestría de Administración Educativa de la Universidad César Vallejo


Firma



ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA

I. DATOS GENERALES:

- a. Institución: Unidad Educativa
- b. Ubicación : Guayaquil - Ecuador
- c. Población beneficiaria: Docentes de la Unidad Educativa
- d. Responsable: Lic. Mónica

JUSTIFICACIÓN.

La propuesta consiste en una serie de estrategias comunicacionales para la mejora de la calidad del servicio por parte del colectivo docente y así darle respuesta a las necesidades encontradas y a la formación de equipos eficaces, pues de acuerdo con el análisis de los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación que se presenta en la institución educativa estudiada, se reafirma la falta de estrategias comunicativas con todo el personal de la institución, que promuevan en ella la participación de cada uno de los integrantes del colectivo, así como la integración para unificar esfuerzos hacia un solo objetivo el aporte de soluciones y lograr así que el nivel de compromisos se eleve.

Es necesario fortalecer los procesos comunicativos en la organización porque existen aspectos que aun representan cierta debilidad, hasta el momento no han repercutido en las funciones que desempeñan pero de acuerdo a los resultados se estima que deben optimizar la circulación de información, aunque la organización cuente con diferentes medios para establecer interacción con los empleados existe deficiencia debido a que no todos tienen acceso a equipo computarizado, además se ve la necesidad de reforzar la etapa de retroalimentación que deben tener los jefes con los colaboradores, al igual que conocer las diferentes ideas que ellos puedan aportar para el mejor funcionamiento de los procesos. Por lo ello se plantea la propuesta con el propósito que la empresa pueda mejorar la comunicación a través de las diferentes ideas que se sugieren

implementar, las cuales serán de beneficio para la misma y así mantener el espíritu del equipo de trabajo.

III. FUNDAMENTACIÓN:

La comunicación efectiva se ha convertido, según Velásquez (2008): “...en uno de los ejes centrales de la escuela ya que, por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre docentes, directivos, alumnos y otros actores y que además se refleja en la relación con el entorno” (p. 11); de este modo, los mensajes que se intercambian en la organización educativa deben transmitirse a través de los canales interpersonales adecuados o de medios de comunicación como memorando, circular, boletines, tableros de avisos, carteleras. Asimismo, programas audiovisuales, circuitos internos de televisión, sistemas computarizados como internet, twitter y otros.

Ayón (2006), señala: La comunicación en una organización es de gran importancia, ya que gracias a ésta el trabajo en equipo es más eficiente, ayuda a tener un armonioso ambiente laboral donde los malentendidos disminuyen y se logran mejores resultados dentro de las diferentes áreas. En consecuencia se tiene una alta productividad en las mismas, lo que se resume en una organización fuerte, sólida y en crecimiento.

En las organizaciones educativas, la comunicación efectiva debe contemplarse desde el punto de vista de los planes y proyectos de la organización educativa y del alcance y calidad de los resultados. Por esta razón, el rol del gerente educativo como comunicador efectivo no debe estar restringido, la comunicación efectiva del gerente debe estar implícita en todas las actividades que tiene que asumir el directivo en sus funciones de dirección en la institución y el docente en la gerencia de su aula respectiva y con otros docentes.

En el aspecto psicológico se fundamenta porque la comunicación en el ámbito laboral ayuda a que los empleados identifiquen y expresen claramente sus necesidades dentro de la organización, a dejar establecido claramente las prioridades que tienen para sí mismos, para

la misma organización y para con quienes trabajan, expresarlas en forma clara, directa y apropiada a la situación; a través de un comportamiento donde los individuos se reafirman a sí mismos como personas y como colaboradores. (Naranjo, 2008)

Lo que se persigue es mejorar la calidad del servicio por medio de la comunicación efectiva entre los miembros de la institución educativa, con la responsabilidad de que cada uno de los miembros asuma comprometidamente, el rol que le toca desempeñar.

Socialmente está fundamentado porque la relación existente en los docentes, entre ellos mismos y con su director es percibido dentro de lo que se llama el clima escolar cuyo fundamento es la mejora continua de la calidad.

IV. OBJETIVOS:

a. OBJETIVO GENERAL:

Mejorar la calidad del servicio, mediante un conjunto de estrategias de comunicación efectiva en la Unidad Educativa Dolores Sucre de Guayaquil.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer nuevos canales comunicativos que permitan mayor fluidez de información en la Unidad educativa.
- Incentivar el sentido de pertenencia en los docentes hacia la Unidad Educativa a través de la participación.
- Contribuir al mejoramiento de la Unidad Educativa y la comunicación a través de la aplicación del modelo.

V. ORGANIZACIÓN DE LOS TALLERES DEL MODELO:

PROGRAMA	LÍNEA TEMÁTICA	TALLERES	ESTRATEGIAS
Talleres sobre estrategias de comunicación efectiva	La Comunicación Verbal y No Verbal	<ul style="list-style-type: none"> - Paralingüística/ La Comunicación oral - La Kinésica / La Comunicación No Verbal - Qué comunico a partir de mis variables paralingüísticas y kinésicas 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecemos un propósito. - Escucho activamente. - El lugar del otro
	La Escucha Activa y la Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para escuchar activamente - Cómo generar confianza en el receptor - La Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación asertiva. - Modulo mi tono de voz. - Las palabras de mi cuerpo.
	La asertividad	<ul style="list-style-type: none"> - Normas de Asertividad - Cualidades de una persona asertiva - Técnicas asertivas para el manejo de situaciones comunicacionales complejas 	<ul style="list-style-type: none"> - Soy breve y claro. - Olvido los prejuicios. - El feedback

VI. ESTRATEGIA GENERAL:

El modelo se desarrollará teniendo en cuenta que su principal estrategia didáctica es la de taller de producción en la que se prioriza la participación activa de los agentes para que construyan su propio aprendizaje. En la misma línea, el taller prioriza la convivencia y la comunicación entre los integrantes de la Unidad Educativa.

VII. METODOLOGÍA:

Los talleres están basados en competencias para fortalecer las competencias de comunicación efectiva y trabajo en equipo de los docentes y directivos de la Unidad Educativa. Se aplicarán diez sesiones

de dos horas cada una y con una frecuencia de dos veces por semana. Las sesiones han sido planificadas con estrategias interactivas, participativas y vivenciales.

Cada sesión incluirá tres momentos: inicio, desarrollo y cierre.

En la primera se presentaba el tema y se vinculaba con las experiencias previas de los participantes. Se generaba conflicto cognitivo a través de preguntas estratégicas y dinámicas lúdicas para que descubran nuevas respuestas. En la segunda parte, el desarrollo constituye la experiencia central, en ella se generaban situaciones problema recogidas de su labor cotidiana y relacionada con la comunicación interna y externa; así como actividades de dramatización, juego de roles y otras para ejercer trabajo en equipo, en los que se demandaba que los resuelvan en grupo y luego lo socializaban.

Finalmente, en el cierre se promovía la metacognición sobre los procesos que habían seguido para desarrollar la nueva habilidad; así como las situaciones laborales y personales en las que podían aplicarlas para lograr mejor éxito y satisfacción individual y organizacional.

VIII. MATERIALES Y RECURSOS:

Serán previstos en el plan específico y proporcionados por la dirección y aliados.

Se usará el auditorio institucional para la realización de los talleres.

De la misma forma se tendrá acceso a los equipos institucionales.

En cada sesión se entregará a los participantes fichas con el tema desarrollado.

En cada taller se aplicará una ficha de evaluación directa de los participantes.

IX. AGENTES RESPONSABLES:

El equipo responsable de la ejecución estará conformado por:

Lic. Mónica Lorena Cortez Pinela.

Psi. Gloria Mendoza Alemán

X. EVALUACIÓN

La evaluación se realiza en tres etapas:

1. Evaluación inicial: Basada en el diagnóstico institucional y se determinará el nivel del grupo experimental mediante la aplicación del pre – test.
2. Evaluación Continua: se recogerá información durante el proceso de aplicación de los talleres.
3. Evaluación Final: Se realizará mediante la aplicación del post - Test experimental.

BIBLIOGRAFÍA:

- Adair, J. (1990) *Guía práctica para la comunicación empresarial*. Madrid: Deusto.
- Andrade, C. y Sánchez, W. (2008). *La comunicación humana* (3ª. ed.). México: McGraw-Hill Editores.
- Ayón, R. (2006). *Importancia de la comunicación en las organizaciones, un sistema de comunicación eficiente y un experto en comunicación que lo administre* [Documento en línea] Disponible: <http://genesis.uag.mx/revistas/escholarum/articulos/negocios/organizacional.cfm> [Consulta: 2019, octubre 11]
- Barrera, L. (2011). *Habilidad comunicacional del gerente educativo y relaciones interpersonales en educación media general*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo.
- Bonilla Gutiérrez, C. (1988). *La comunicación, función básica de las Relaciones Públicas*. México: Trillas.
- McEntee, E. (1996). *Comunicación oral para el liderazgo en el mundo moderno*. México: McGraw-Hill/Interamericana.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO


TÍTULO: "PROPUESTA DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE GUA YAQUIL – ECUADOR 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA						CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									1	2	3	4	5	Si	No		Si	No	Si	No	
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Se define como la Eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores	Dimensión: Instalaciones Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, (Castello, 2014). Está conformada por las características de accesibilidad, limpieza, conservación, seguridad y confort que deben guardar	Limpieza	1. ¿Los espacios se mantienen limpios para la atención de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>																	
			2. ¿Los ambientes se encuentran ambientados para albergar a los estudiantes?	<input checked="" type="checkbox"/>																	
			3. ¿Las aulas se conservan limpias?	<input checked="" type="checkbox"/>																	
			4. ¿Los Servicios higiénicos se mantienen limpios?	<input checked="" type="checkbox"/>																	
			5. ¿Se comunica a los padres de familia sobre la situación de limpieza en la Unidad Educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>																	
			6. ¿Están señalizadas las áreas de atención al público?	<input checked="" type="checkbox"/>																	

<p>recogidos en los modelos de calidad, como los facilitadores de la calidad. (Perez, López, Peralta y Municio 2000) en este proceso incorpora la calidad percibida según el modelo Serperf (Cronin y Taylor, 1994), quienes defienden la calidad del servicio basado en la percepción del cliente.</p>	<p>las instituciones. (Palacios, 2009)</p>	<p>7. ¿La Unidad Educativa se encuentra en un lugar de fácil acceso?</p> <p>8. ¿Se cuenta con vías de acceso para personas con discapacidad?</p> <p>9. ¿Los ambientes tienen mantenimiento permanente?</p> <p>10. ¿El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado?</p> <p>11. ¿En los ambientes uno se encuentra seguro sin riesgos de sufrir algún accidente?</p> <p>12. Los muebles y mobiliario permiten estar cómodos.</p>	<p>Conservación</p> <p>Seguridad</p> <p>Confort</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Dimensión Personal</p> <p>Se refiere a la profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el</p>	<p>13. ¿En la Unidad educativa se nota la preocupación por servir a los usuarios.</p> <p>14. Los trabajadores tratan a todos por igual haciéndoles sentir bien.</p> <p>15. ¿El personal de la unidad educativa cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo?</p> <p>16. ¿El personal se preocupa por mantener la información sin errores? (lista de alumnos, profesores, avisos, calificaciones)</p>	<p>Simpatía</p> <p>Profesionalidad</p>	<p>Conservación</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

proceso y sus resultados. (Castello, 2014) Agrupa los criterios de simpatía, profesionalidad, la motivación y comunicación (Palacios, 2009)	<p>17. ¿Los profesores demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla?</p> <p>18. ¿Los docentes, con qué frecuencia combinan la teoría con la práctica?</p> <p>19. ¿El personal de la U.E. da una atención con calidez a los usuarios?</p> <p>20. ¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos actualizados en sus clases?</p> <p>21. ¿En la Unidad educativa se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes?</p>	Motivación	<p>22. ¿El docente con qué frecuencia se muestra dispuesto a ayudar a sus alumnos?</p> <p>23. ¿Se siente bien atendido cuando asiste por información a la Unidad Educativa?</p>	Comunicación	<p>24. ¿La información que recibe es buena y adecuada?</p> <p>25. ¿El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la</p>																																															
---	--	------------	---	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Unidad educativa?													
26. ¿El personal es amable cuando uno va en busca de información?													
27. Los horarios de atención es el adecuado para los usuarios	Organización de los trámites	Horarios											
28. El personal hace flexible el horario cuando hay alguna emergencia.	Es la relativa seguridad de los servicios que ofrece las instituciones, para lo cual es necesario seguir un proceso burocrático en la entidad.												
29. ¿La atención que se brinda en el área de trámites es ágil y efectiva?	Rapidez de trámite												
30. ¿Los trámites que se realiza en la Unidad educativa es rápida?	Comodidad de la atención												
31. ¿Las áreas de atención están distribuidas para atender oportunamente a los usuarios?	(Palacios, 2009, p. 130)												
32. ¿Los ambientes de espera para los usuarios son cómodos y adecuados?													


Dra. Ardi M. Vargas Ferriz
 Área de Investigación
 Docente

FIRMA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre la calidad de servicio educativo

OBJETIVO: Identificar las características de una calidad de servicio que se brinda en la Unidad Educativa Dolores Sucre, Guayaquil 2019

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa Dolores Sucre

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Vargas Farias Ana Melva

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR(A): DOCTORA

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	✓		

Dra. Ana M. Vargas Fari
Área de Investigación
Docente

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

TÍTULO: "PROPUESTA DE UN MODELO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL – ECUADOR 2020"

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES				
				Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	Relación entre el ítem y la recomendación						
				1	2	3	4	5	SI	No	SI	No		SI	No		
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO Se define como la Eficacia en el logro del servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargado de lograrlo. Los procesos, medios y recursos, personal, entre otros, son los factores recogidos en los modelos de calidad, como los	Dimensión: Instalaciones Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, (Castello, 2014). Está conformada por las características de accesibilidad, limpieza, conservación, seguridad y confort	Limpieza	1. ¿Los espacios se mantienen limpios para la atención de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>								
			2. ¿Los ambientes se encuentran ambientados para albergar a los estudiantes?	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>							
			3. ¿Las aulas se conservan limpias?	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						
			4. ¿Los Servicios higiénicos se mantienen limpios?	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						
			5. ¿Se comunica a los padres de familia sobre la situación de limpieza en la Unidad Educativa?	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						
			6. ¿Están señalizadas las áreas de atención al	<input checked="" type="checkbox"/>							<input checked="" type="checkbox"/>						

<p>facilitadores de la calidad. (Perez, López, Peralta y Municio 2000) en este proceso incorpora la calidad percibida según el modelo Serperf (Cronin y Taylor, 1994), quienes defienden la calidad del servicio basado en la percepción del cliente.</p>	<p>que deben guardar las instituciones. (Palacios, 2009)</p>		<p>público?</p>				
		<p>Conservación</p>	<p>7. ¿La Unidad Educativa se encuentra en un lugar de fácil acceso? 8. ¿Se cuenta con vías de acceso para personas con discapacidad? 9. ¿Los ambientes tienen mantenimiento permanente?</p>				
		<p>Seguridad</p>	<p>10. ¿El mobiliario y equipos se encuentran en buen estado? 11. ¿En los ambientes uno se encuentra seguro sin riesgos de sufrir algún accidente?</p>				
		<p>Confort</p>	<p>12. Los muebles y mobiliario permiten estar cómodos.</p>				
<p>Dimensión Personal Se refiere a la profesionalidad con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados.</p>	<p>Simpatía</p>	<p>Profesionalidad</p>	<p>13. ¿En la Unidad educativa se nota la preocupación por servir a los usuarios. 14. Los trabajadores tratan a todos por igual haciéndoles sentir bien. 15. ¿El personal de la unidad educativa cumple cuando promete hacer algo en cierto tiempo? 16. ¿El personal se preocupa por mantener la información sin errores? (lista de alumnos, profesores, avisos, calificaciones)</p>				

(Castello, 2014) Agrupa los criterios de simpatía, la profesionalidad, la motivación y comunicación (Palacios, 2009)	17. ¿Los profesores demuestran tener conocimiento suficiente para ayudar a los alumnos en la materia que desarrolla?	✓	✓	✓	✓	✓											
	18. ¿Los docentes, con qué frecuencia combinan la teoría con la práctica?	✓	✓	✓	✓	✓											
	19. ¿El personal de la U.E. da una atención con calidez a los usuarios?	✓	✓	✓	✓	✓											
	20. ¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos actualizados en sus clases?	✓	✓	✓	✓	✓											
	21. ¿En la Unidad educativa se hacen innovaciones pedagógicas para mejorar los aprendizajes de los estudiantes?	✓	✓	✓	✓	✓											
	22. ¿El docente con qué frecuencia se muestra dispuesto a ayudar a sus alumnos?	✓	✓	✓	✓	✓											
	23. ¿Se siente bien atendido cuando asiste por información a la Unidad Educativa?	✓	✓	✓	✓	✓											
	24. ¿La información que recibe es buena y adecuada?	✓	✓	✓	✓	✓											
	25. ¿El personal le orienta adecuadamente cuando busca información en la Unidad educativa?	✓	✓	✓	✓	✓											
Motivación																	
Comunicación																	

	Organización de los trámites	Horarios															
	Es la relativa seguridad de los servicios que ofrecen las instituciones, para lo cual es necesario seguir un proceso burocrático en la entidad. (Palacios, 2009, p. 130)	Rapididad de trámite															

Dr. Mario N. Ferrónes Méndez

DOC. INVESTIGACIÓN

EPG UVC - PIURA

FIRMA

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta sobre la calidad de servicio educativo

OBJETIVO: Identificar las características de una calidad de servicio que se brinda en la Unidad Educativa Dolores Sucre, Guayaquil 2019

DIRIGIDO A: Docentes de la Unidad Educativa Dolores Sucre

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR(A): Briones Mendoza Mario Napoleón

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN:

Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
	✓		

.....
Dr. Mario X. Briones Mendoza

DEC. INVESTIGACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

DINAMICA GRUPAL DE DOCENTES ANTES DE COMEZAR A REALIZAR EL CUESTIONARIO



DESARROLLO DEL CUESTIONARIO POR PARTE DE LOS DOCENTES



PSICOLOGAS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA APORTANDO CON LA REALIZACION DE LA ENCUESTA

