



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela “José Luis
Jordán Luna” Daule, Guayas, 2020**

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

AUTORA:

Lic. Pin Alvarado, Marliz Janice (ORCID: 0000-0002-3583-4537)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PIURA - PERÚ

2020

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por darme fuerzas, sabiduría e inspiración para seguir en el proceso de obtener mi objetivo deseado.

A mis padres e hijos por su infinito amor y sacrificios de muchos años, gracias a ustedes que son parte fundamental de mi vida.

A mis hermanos por estar presente, a acompañándome y dándome ese apoyo moral para salir triunfante en esta etapa de mi vida.

A todos y cada una de las personas que han sido parte de este trabajo, infinitas bendiciones.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida brindada, por ser mi guía y mi refugio cuando más lo necesitaba.

Gracias a mis padres: Vicente y Elsa por su apoyo moral, sus consejos, su confianza sé que nunca los defraudé.

Agradezco de manera especial a mis hijos: Angielica, Ámbar y Ángel que son el motor de mi vida a ellos que me dieron mi espacio y estuvieron sin mí por muchos días, son los que más amo.

Gracias a los docentes de la universidad Cesar Vallejo por abrirnos las puertas y ser nuestros mentores en cada etapa y de manera especial al Dr. Víctor Cruz Cisneros por estar de manera permanente y cordial en la elaboración de nuestro trabajo investigativo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la población de estudio	15
Tabla 2 Relación entre la comunicación laboral y calidad educativa	20
Tabla 3 Relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia	21
Tabla 4 Relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia.....	22
Tabla 5 Relación entre comunicación laboral y la dimensión eficacia	23
Tabla 6 Correlación relación entre la comunicación laboral y calidad educativa...	25
Tabla 7 Correlación entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia	26
Tabla 8 Correlación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia.....	27
Tabla 9 Correlación entre comunicación laboral y la dimensión eficacia	28

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020; siendo una investigación de diseño no experimental y tipo de diseño descriptivo – correlacional, donde se aplicaron dos cuestionarios, en una muestra de 32 docentes.

Dentro de los resultados se halló una prevalencia de la categoría alta con el 62,5% en las variables comunicación organizacional y calidad educativa. En esa línea se determinó relación significativa entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020 (Rho Spearman = 0,694** (Sig. = 0,000 < 0.01). Así mismo también se halló relación significativa entre la comunicación laboral y con las dimensiones de pertinencia (Rho Spearman = 0,668**; Sig. = 0,000 < 0.01), eficiencia (Rho Spearman = 0,373*; Sig. = 0,036 < 0.05) y eficacia (Rho Spearman = 0,483**; Sig. = 0,005 < 0.01). Se concluye que existe relación significativa entre comunicación organizacional y calidad educativa.

Palabras claves: *comunicación, calidad, laboral, educativa, docentes*

Abstract

The objective of this research study was to determine the relationship between work communication and educational quality at the "José Luis Jordán Luna" School, Daule, Guayas, 2020; being an investigation of non-experimental design and type of descriptive-correlational design, where two questionnaires were applied, in a sample of 32 teachers.

Among the results, a high category prevalence was found with 62.5% in the variables organizational communication and educational quality. In this line, a significant relationship was determined between labor communication and educational quality at the "José Luis Jordán Luna" School, Daule, Guayas, 2020 (Rho Spearman = 0.694 ** (Sig. = 0.000 <0.01). Likewise, it was also found significant relationship between work communication and with the dimensions of relevance (Rho Spearman = 0.668 **; Sig. = 0.000 <0.01), efficiency (Rho Spearman = 0.373 *; Sig. = 0.036 <0.05) and efficacy (Rho Spearman = 0.483 **; Sig. = 0.005 <0.01) It is concluded that there is a significant relationship between organizational communication and educational quality.

Keywords: *communication, quality, work, educational, teachers*

I. INTRODUCCIÓN

En vista de la calidad de la educación en términos de comprensión lectora, cabe señalar que las diez naciones participantes en América Latina están por debajo del promedio de la OCDE. Cuando se trata de matemáticas, los países participantes en Latinoamérica también están por debajo del promedio de la OCDE. Del mismo modo, supera la alta proporción que presentan en los niveles de rendimiento por debajo de 2. Los resultados en matemáticas son incluso más bajos que en lectura. Esta es una clara evidencia de que la calidad de la educación en estos países es baja. (Magisterio, 2018)

Las evaluaciones del estudio TERCE 2015, dado que la mayoría de los alumnos de sexto grado logran los niveles I y II (siendo niveles bajos) en lectura (70%) y en matemáticas (71%) que prueban que la falta de educación existe y año tras año se convierte el más complejo debido al tamaño de la población en Latinoamérica, evidenciando un problema latente, urgente que debe resolverse. (Vanguardi, 2016)

En el ámbito nacional, se evidencian también serias dificultades para los estudiantes del Ecuador para manejar situaciones que solicitan capacidades de resolución de problemas matemáticos, ello mostraron los resultados de la prueba PISA-D 2018, en la que Ecuador fue participe por vez primera. Así mismo un 70.9% de alumnos ecuatorianos no logró el nivel 2 en matemáticas, definido como un nivel básico de rendimiento. Además el desempeño promedio del Ecuador fue de 377 sobre 1,000. (Universe, 2019)

Así mismo los resultados negativos en la educación, son el resultado de un problema en Ecuador asociada con la educación inadecuada para los maestros, especialmente aquellos que no tienen una educación de tercer nivel y usan métodos tradicionales que generan aprendizaje de reproducción y de poca importancia, que impide el cumplimiento de los estándares determinados por el Ministerio de Educación del Ecuador. (MINEDUC, s/f. citado en Cano et al., 2019).

Vale decir que gran cantidad de entidades educativas tienen como debilidad la falta de comunicación entre el equipo directivo y el equipo del profesorado. Por esta razón, el trabajo desarrollado no es eficiente o no se alcanzan los objetivos

propuestos. Donde no existe una adecuada comunicación, donde no hay trabajo en equipo, porque cada miembro de una institución es importante y merece ser incluido e informado. Desafortunadamente, hay directivos que son jefes, pero no poseen liderazgo; porque un buen líder debe saber qué necesita la otra parte, qué piensa, qué piensa sobre el trabajo que se está haciendo. (Gestopolis, 2017). Y es que la comunicación como uno de los principios de la gestión, requiere el conocimiento de temas que involucren a los padres y estudiantes, que se planifique la comunicación interna como un requisito para la acción efectiva y el liderazgo en los procedimientos de cambio. (Pagani, 2015)

Respecto a la realidad de la institución educativa "José Luis Jordán Luna, del cantón Daule", Ecuador, se ha observado la existencia de conflictos entre el personal docente y el personal administrativo, producto de dificultades en la comunicación, lo cual se evidencia en el día a día de las actividades laborales, además se percibe una baja en la calidad educativa lo mismo que influye en los actores educativos y sobretodo incide en el proceso de enseñanza y del aprendizaje de los educandos, propiciando conflictos entre todos los trabajadores educativos que laboran en la entidad educativa. De ahí la importancia del presente estudio.

La formulación del problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?, en los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?

En cuanto a los aspectos que justifican el estudio, en la justificación teórica, el estudio contribuye con un marco actualizado de teorías que sustentan las variables, y cuyos autores citados fundamentan los resultados de acuerdo a la población de estudio, ampliando el conocimiento literario. La justificación práctica, el estudio beneficia a todos los miembros de la comunidad educativa respecto a la comprensión de la situación actual, de esta manera en el mediano tiempo es

esperaría algún tipo de acción para la mejora de la institución educativa. La justificación metodológica, la investigación, basado en un diseño correlacional y de análisis estadístico contribuye a establecer pautas objetivas sobre como las variables se influyen o no; y en un tiempo posterior, los miembros puedan plantear objetivos institucionales que generen mejorar ambas variables. Además los resultados servirán para la planeación de programas o planes de mejora educativa. La justificación social el estudio beneficia a los padres de familia y estudiantes pretendiendo que los miembros educativos involucren más a estos, dado que son importantes en la formación de los alumnos.

Respecto al objetivo general este fue: Determinar la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Así mismo los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.

Por otro lado se planteó la hipótesis general de la siguiente manera: Existe relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre comunicación laboral y dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Existe relación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Existe relación significativa entre la comunicación laboral y dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones de ámbito internacional, se citó a Mamani (2018) cuya tesis de maestría, *La comunicación organizacional entre las Instituciones de Educación Pública de RED 05, UGEL Ventanilla, 2018*. La misma se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo comparativo y diseño no experimental, con una selección muestral de ciento diez profesores a los cuales se les administró un cuestionario. En el resultado se estableció los niveles de comunicación organizacional, es el mismo en las instituciones educativas "Virgen de Fátima" y "Nuestra Señora de Belén", (U Mann Whitney, $p = 0.063 > p = 0.05$). Por ello, la comunicación organizacional que se lleva a cabo en las entidades educativas públicas, fue regular y no hay mucha diferencia entre las dos entidades. Del mismo modo, en Perú Ibarra (2019), en la tesis de maestría, *Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa de II.EE. del nivel secundario RED 09 en Puente Piedra-Lima-2014*. Basado en un método de tipo descriptivo - correlación con enfoque cuantitativo, en base a setenta y cinco profesores como muestra, donde se administraron dos escalas. Los resultados establecieron que las variables de estudio se hallan correlacionadas ($p = <0.00$). Esto demuestra cuán relevante es la comunicación, y cuando la misma guarda coherencia entre sus miembros, refleja el grado de calidad en las gestiones de administración que requiere la institución en busca de su desarrollo y los de mentas institucionales.

Así mismo Wilmar y Castaño (2019) en el artículo científico, *Quality of Education Regarding Community Management in Nine Educational Establishments of Medellín: 2010 to 2013*, se fundamentó en una metodología de enfoque cualitativo en perspectiva de una hermenéutica integral, con una selección muestral de nueve sujetos entre gerentes y docentes en centros educativos públicos y privados en Medellín con los que se aplicó la entrevista. En los resultados, se encontró que la gestión comunitaria de las entidades investigadas se enfocó en su relación con el contexto, proyectando a la sociedad, relaciones interinstitucionales, seguimiento de egresados y prevención de riesgos. Mientras que en Perú, Quispe (2018), en la tesis de maestría, *Comunicación interna y externa y gestión de calidad educativa en la I.E. 0032 distrito "Raúl Porras Barrenechea" de Ate-Vitarte 2017*. Con una metodología de enfoque cuantitativo de tipo correlación y diseño no experimental,

con una selección de muestra de profesores, directivo y personal administrativo, donde se administraron dos encuestas. Los resultados establecieron una correlación entre las variables analizadas (valor $r = 0.723$, $p = 0.00$). Estas asociaciones demuestran que cuando existe un buen nivel de comunicación entre los miembros de la institución educativa, también es evidencia de que las gestiones en el desarrollo de la calidad educativa son fructíferas, percibidas entre los actores de la institución. Por su parte, Gutiérrez (2018), en su tesis, Taller de comunicación asertiva sobre la calidad del servicio para agentes educativos en una I.E., Ica-2017. Con un método cuantitativo, de diseño pre-experimental y longitudinal, en una selección de muestra de treinta profesores, donde se usó dos encuestas. Los resultados, encontraron que los talleres de comunicación asertiva mejoran de manera significativa la calidad del servicio brindado por los agentes de capacitación.

Mientras que Torres, Lastenia y Prieto (2016), en el artículo científico, Performance management and quality education in basic schools. Bajo una metodología cuantitativa, con diseño de campo, descriptivo - correlativo, no experimental, con veinte tres personas como muestra entre directivos, docentes y estudiantes de 6to grado, donde se usó el cuestionario. Los resultados indicaron que el desempeño del liderazgo y la calidad de la educación muestran el fortalecimiento de la preparación y el compromiso con el desarrollo de su trabajo, lo que ayuda a estas instituciones a ser vistas como modelos a seguir. En México, Cárdenas (2013) en el artículo científico, Speech in Interaction and Educational Quality: The Challenges of Constructing Disciplinary Knowledge in Settings Mediated by Digital Technology. Utilizó una metodología cualitativa, de diseño de campo y tipo descriptivo, con cinco maestros como muestra de escuelas públicas y privadas, y, donde se utilizó la técnica de observación y entrevista. El estudio concluyó sobre la necesidad de cumplir con la conceptualización de aquello que se llama calidad de interacción, dado que, en síntesis, la calidad en los sistemas educativos, alude a grado de interacciones y los discursos comunicativos entre los estudiantes. Y los maestros, que trabajan en parejas en grupos pequeños y en la discusión, sobre una clase dirigida por el profesor. En definitiva podemos añadir que para trabajar en concordancia hacia las metas de la escuela, es fundamental reconocer y valorar lo que es la calidad educativa, en todos los actores educativos, a fin de sostener

prácticas educativas que provenga la suficiente adecuación e interrelación entre los maestros y su alumnado a fin de lograr los aprendizajes en los educandos.

Entre los estudios nacionales, se refirió a Monserrate (2019) en la tesis de maestría, Relación entre la comunicación docente y la calidad educativa en estudiantes de 6to año de la I.E. 20 de mayo de Ecuador, 2018. Con una perspectiva metodológica descriptiva-correlacional de enfoque cuantitativo, con treinta alumnos como muestra, en la que se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados evidenciaron relación significativa entre los constructos de estudio ($r = 0,755^{**}$; sig. = 0.000 <0.01), así también hubo una asociación significativa entre la comunicación docente y la dimensión de pertinencia del constructo de calidad educativa ($r = 0,568^{**}$ (Sig. = 0.000 <0.01). Se puede decir que cuando en la institución se percibe un entorno comunicativo de cordialidad y cohesión entre los maestros, estos se reflejarán en un adecuado aporte sobre la calidad educativa que imprimen los maestros con su alumnado, satisfaciendo el objetivo de la enseñanza. Por otra lado, Valdiviezo (2019), en la tesis de maestría, Liderazgo transformacional de los docentes y calidad educativa, de la Unidad Simón Bolívar de Puerto Bolívar- Ecuador, 2018. Basado en una perspectiva metodológica correlacional, con diseño no experimental, en ochenta y ocho alumnos como muestra, donde se administraron dos encuestas. El análisis de estudio comprobó asociación significativa sobre los constructos generales de estudio ($Rho = 0,929^{**}$, $p = 0.00$). Cabe decir la conducción de la práctica de la enseñanza, debe poseer facultades de líder que transformen y enfoquen al alumnado, generando interés y satisfacción en los mismos, traduciéndose ello en una enseñanza de calidad debido al grado de involucramiento docente para orientar a sus estudiantes.

Mientras Guaicha (2019), en la tesis de maestría, Desempeño docente y calidad educativa, en la Unidad Educativa República del Ecuador, 2018. Con una metodología correlacional de foco cuantitativo, con diseño no experimental, en cien estudiantes como muestra, a quienes se les administró dos cuestionarios. El análisis de estudio arrojó como resultado asociación significativa en las variables de estudio ($Rho = 0.878^{**}$; $p = 0.000$). Esto demuestra que los niveles de desempeño entre los maestros, no es más que el grado de orientación que poseen los maestros hacia el desarrollo de una calidad educativa sostenible que cumple

con los propósitos educativos, de ahí es muy importante poseer sistemas que informen sobre dichas variables.

Además Murgueytio (2019), en la tesis de maestría, Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018, basada en un método cuantitativo de tipo correlativa, prospectiva, de diseño no experimental, con treinta y tres profesores, y donde se usó dos encuestas. Los resultados evidenciaron asociación significativa sobre los constructos general de investigación ($r = 0.777^{**}$; sig. = 0.000 <0.01). En esa medida la solvencia y fluidez entre los miembros educativos sobre su comunicación es fundamental para el bienestar entre los mismos, lo cual se referencia de un clima que da respaldo a la integración entre sus miembros, siendo relevante para el consecución de logros educativos que deben ser valorados entre todos sus actores.

En cuanto a los fundamentos teóricos, la variable para la comunicación laboral se analiza a continuación. Enfoque Humanista: Las labores en equipo y el interés en los trabajadores tienen un gran respaldo. La entidad educativa ha de priorizar el sector humano a fin de sostener la cohesión. Las nuevas formas de los procedimientos organizacionales propuestos brindan una novedad visión sobre la comunicación organizacional (Mehdipour y Yadegarzaee, 2019). El enfoque de los recursos humanos reconoce el potencial de comunicación de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y lateral para una gestión eficiente de las personas. Esto se aprecia como una manera de valorar el trabajo, promoviendo la creatividad y la productividad. Es decir, este enfoque se sustenta en prácticas de relaciones humanas que promueven la expresión de las emociones. De ahí que, el objetivo es facilitar la comunicación, donde la comunicación informal se reconoce como un factor de cooperación a todos los niveles. Hay una conciencia de la importancia de la comunicación interna, que está comenzando a desarrollarse, y el papel de la comunicación, que se está expandiendo, por lo tanto, se reconoce y, por lo tanto, es vital mejorar la comunicación en todas las direcciones. (Mayo y Lewin, 1933 citado en Mateus, 2014)

Teoría de la comunicación humana: Esta teoría ilustra la necesidad del hombre de relacionarse mediante la comunicación como un comportamiento inherente de las

personas. Esta perspectiva teórica valora tres áreas de la comunicación humana. La primera es la sintáctica, que considera factores que podrían surgir, como ruido, barreras físicas o técnicas, sonidos, repetición de mensajes o ecos, errores de código y problemas de frecuencia. La segunda área es la semántica, en la que se persigue un significado del mensaje para su comprensión, que requiere el uso de la memoria y el reconocimiento de los códigos compartidos por los transmisores y receptores, incluso los utilizados en la institución. La tercera área es la pragmática alude a la búsqueda de cualquier efecto producido en la conducta del destinatario al recibir los mensajes. En otras palabras, se basa en valorar la interacción humana en la comunicación, dando relevancia a las interrelaciones que ayudan a la expresión los sentimientos y permiten la comunicación; sin embargo puede hacerse de forma informal, se logra la integración y cooperación entre los miembros. De manera similar, esta teoría sostiene tres áreas: hacia arriba, hacia abajo y la comunicación lateral como uno de los potenciales de poseer un adecuado trabajo con los colaboradores, ya que consideran que la comunicación organizacional es esencial para el buen nivel de gestión; en esa línea, es que el mismo ha de estar abierto y en el mismo canal idiomático que es usado en la institución. (Wiener y Watzlawick, s / f. Citado en Aroni, 2019)

Teoría de la acción comunicativa: los participantes se armonizan entre sí y llegan a acuerdos de base racional. Esta teoría se refiere a las interacciones donde la comprensión funciona como un mecanismo para coordinar los planes de acción de los diversos actores, con los cuales se puede llegar al consenso necesario para resolver el conflicto en situaciones de comunicación ideales. (no entendido como una utopía, sino como el principio regulador de toda comunicación). El modelo indica como comportamiento intencional que se rige por normas, que tienen un contenido semántico; la sensación de que el sujeto con competencia comunicativa puede entenderlo lo convierte en una razón para otro comportamiento y se genera la acción. Cualquier persona que tenga fluidez en un lenguaje natural puede, en principio, comprender y hacer que otro inteligible, es decir, interprete todas las expresiones siempre que tengan sentido. Ello sustenta la necesidad de tener sujetos competentes, con conocimientos lingüístico y estratégico, para alcanzar una acción comunicativa, mediada simbólicamente, normas obligatorias, valores,

etc., que deben ser reconocidos y el consenso compartido por los sujetos involucrados en el conflicto. (Habermas, 2001 citado en Castillo, 2017)

Entre los aspectos conceptuales, la comunicación laboral se define, según Velázquez (2012 citado en Adell, 2017), como un proceso de facilitación de la publicación y recepción de mensajes que ocurre entre miembros de una institución, así como entre la misma institución y entorno. Para Robbins y Coulter (2014), la información es el cambio de recomendaciones y la comprensión de los significados que se produce entre los colaboradores de una institución es profunda, porque no puede haber grupos de trabajadores en la institución sin una comunicación real, porque las personas deben comunicarse en uno o de otra manera.

Según Fajardo y Nivia (2016), es la manera en que las organizaciones transmiten información, mensajes, conocimientos, relaciones y se alcanzan propósitos estratégicos mediante sus áreas o departamentos de trabajo, que impactan a sus diversos grupos objetivo, y al mismo tiempo formulan estrategias para mantener el flujo de información. Para fines del estudio se tomó de referencia a, De Castro (2016), quien la define como, el establecido por las instituciones y es parte de su cultura y/o sus normas. Debido a esto, la comunicación entre funcionarios de distintos niveles, los directivos y sus colaboradores y los directivos en relación a toda la organización debería ser fluida.

Entre las dimensiones de la comunicación laboral se destacan las propuestas por De Castro (2014):

Dimensión 1: Comunicación interna: se generan en la institución y en su clima. A través de ellos, el inevitable vínculo entre departamentos o subsistemas, que hace posible desarrollar la eficiencia organizacional de manera armoniosa y coordinada; y es mediante estas comunicaciones que la sabiduría, el enfoque y el trabajo de la organización se difunden y preservan. (Castro, 2016). Así mismo para Capriotti (1998, citado en Adell, 2017), alude al intercambio de información entre todos los niveles de una institución; en el mismo sentido, expresa que su propósito es adherir a los colaboradores y crear interacción entre quienes favorecen el flujo de

información, la coordinación de las tareas entre las distintas áreas y promueve la cohesión entre los miembros de la institución.

Dimensión 2: Comunicación externa: es la totalidad de los mensajes que emiten todas las instituciones a diferentes audiencias externas, con el objetivo de defender o mejorar su relación con ellos, planificar una figura adecuada o comercializar sus efectos y productos. (Castro, 2016). Además, es el dirigido a la comunidad externa de la organización, es decir, a todas las personas con las que la institución tiene algún tipo de vínculo, sin ser parte de la organización. (Brandolini et al., 2009 citado en Elías, 2018)

Dimensión 3: Comunicación vertical: estos tipos de comunicación son los generados de arriba a abajo en la jerarquía y viceversa. (Castro, 2016). En otras palabras, es uno que ocurre entre diferentes niveles en la escala jerárquica del organigrama. Según la dirección en que se presentan, pueden ocurrir de manera descendente y ascendente. Para que la institución se desarrolle de manera adecuada, también es necesario que la comunicación sea fluida de manera libre en ambas direcciones, hacia arriba y hacia abajo. (Sánchez, 2012 Citado en Elías, 2018)

Dimensión 4: Comunicación horizontal: esta comunicación se lleva a cabo entre trabajadores del mismo nivel, es necesaria para una coordinación adecuada y el cumplimiento de los departamentos de la empresa y sus funciones. (Castro, 2016). También se refiere al hecho de que ocurre entre miembros del mismo grupo de trabajo y entre miembros de equipos laborales al mismo nivel o entre colaboradores equivalentes horizontalmente. (Robbins y Judge (2009 citado en Papic, 2019)

Entre los modelos de calidad educativa se describen a continuación: Enfoque integral: este modelo alude a calidad como una armonización integral de distintos componentes: Gestión de la calidad en los servicios educativos. Eficacia para lograr el servicio, artículos buenos o excelentes, a través de procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios directos e indirectos como para los trabajadores de la institución responsable de lograrlo (Vizcarra, Boza y Monteiro de Aguiar, 2011). Los procedimientos, recursos y colaboradores, etc., son los

elementos clave que incluyen en los modelos de calidad. (Ropa, 2014; García, Juárez y Salgado, 2018)

Modelo del premio Deming: es un modelo sistémico que se basa en la identificación del problema a evaluar y sus características para elaborar un plan de mejora. Mediante esta elaboración, se efectúa un plan, que contiene el cambio que se desea lograr mediante la recopilación de información, el análisis y la verificación de los resultados logrados (De la Cruz, 2017). Cuando se logra verificar que el plan dio buenos resultados se asumen, de lo contrario, el ciclo comenzaría cambiando lo que se considera apropiado. (González, 2004 citado en Bernal et al., 2015)

Modelo teórico para la Gestión de la Calidad Total (TQM): compromete e inserta a todos los miembros de una institución particular, y cuyo propósito es desarrollar un producto o servicio que otra entidad, otra área u otra persona recibirá, según lo previsto como usuario, consumidor (servicio) o destinatario (Martínez, Olmedo, Arcas y Zapata, 2018). En este modelo, la calidad se traduce como satisfacción del cliente al generar un servicio o producto que involucra la participación de toda la institución (Hernández e Ifante, 2017). Cuando se aplica este modelo a la educación, se puede decir que sus clientes son maestros o educadores vocacionales, maestros, maestros y administradores escolares, mientras que los clientes externos son los estudiantes (a quienes corresponde la acción más importante) y sus progenitores (Barrera, Barragan y Ortega, 2017). En resumen, este modelo intenta proporcionar un servicio perfecto y garantiza un producto o servicio con excelentes propiedades. (González y Espinoza, 2008, citado en Torres, 2017)

Entre las definiciones conceptuales de la calidad educativa, Jaramillo (1999, citado en Pinto y Castaño, 2019), es un procedimiento continuo para el mejoramiento y la mejora de las entidades educativas, cuyo objetivo es lograr un objetivo efectivo de las necesidades individuales, al mismo tiempo que comprende que debe inscribirse en la escuela, las necesidades colectivas de la sociedad y la sociedad.

Por su parte, Navarro et al., (2002 citado en García y Pinchi, 2019) apuntan a satisfacer las necesidades y expectativas de los alumnos que son considerados a nivel individual como grupal en referencia a los procesos y resultados de

aprendizaje. Para Tiana (2006, citado en Álvarez, Flórez y Calero, 2019), es un sistema multi-contexto que puede adoptar tres enfoques: calidad como eficacia, calidad como eficiencia o calidad como satisfacción de necesidades y de expectativas. Mientras que Monarca, Gorostiagam y Pericacho (2019) definen la calidad educativa como un sistema complejo, multidimensional, social, político, epistemológico y axiológicamente adaptado al contexto, es decir, estrechamente relacionado con el aprendizaje del alumno, como un derecho humano fundamental.

Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar (2011 citado en Torres, 2017) es comprendida como el desarrollo de la acción con eficacia, eficiencia y pertinencia; por lo tanto, la calidad educativa, alude a aquella que logra en los alumnos que realmente aprenden qué aprender, lo que se establece en los planes de estudio y los programas después de un cierto período de tiempo, lo que lleva a los alumnos a establecer compromisos personales de mejora, esfuerzo y evaluación de la educación que reciben.

Entre las dimensiones que sustentan la calidad educativa, a continuación se toma de referencia el aporte de Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citados en Torres, 2017, el cual menciona a tres dimensiones como son: la eficacia, la eficiencia y la pertinencia.

Dimensión 1, Pertinencia: es la capacidad de talento, competencias y habilidades que una organización tiene para cumplir sus objetivos en el momento adecuado. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017). También se refiere a la necesidad de que la educación sea significativa sobre estudiantes de diferentes estratos sociales y culturas y con distintas habilidades e intereses. (UNESCO, 2013 citado en Álvarez, Flórez y Calero, 2019)

Dimensión 2, Eficiencia: es la consecución de objetivos planteados en la institución y que, gracias a ellos, se obtiene el éxito para una óptima calidad de educación. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017). Además, es el estado en la cual los alumnos tienen acceso y permanecen en las entidades escolares, donde se cumplen todos los requisitos educativos, si la reintegración relevante de los alumnos, y si logran un aprendizaje significativo, en cada etapa de

la educación básica, y al mismo tiempo, que los materiales se distribuyen de una manera que respalde el rendimiento del aprendizaje. (UNESCO, 2013, citado en Álvarez, Flórez y Calero, 2019)

Dimensión 3: Eficacia: es la capacidad de actuar o lograr un determinado resultado producto de enfoques evaluados y así lograr un favorable resultado. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017). Esta es también una cualidad de la acción pública, que establece que las medidas públicas aprecian los recursos que la sociedad dirige mediante el estado, por lo tanto, la responsabilidad de la efectividad de la gestión de los recursos se relaciona con la garantía del derecho de un pueblo. (UNESCO, 2013, citado en Álvarez, Flórez y Calero, 2019)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

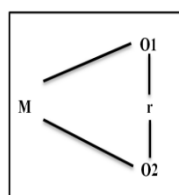
Tipo de investigación

El estudio fue su finalidad, de tipo básica, que hace referencia a las acciones que se orientan en la busca de nuevos tipos de conocimientos y áreas de estudio pero sin un propósito particular o instantáneo. (Castañeda, 2014, p.259)

Diseño de investigación

En cuando al diseño investigativo, este fue no experimental, el mismo que se desarrolla sin el hecho particular de manipular los constructos investigados. (Hernández et al., 2014, p. 152 citado en Niebles, Hoyos y De La Ossa, 2019). Así mismo fue de tipo descriptivo – correlacional. Donde la investigación descriptiva opera cuando se requiere delinear las características específicas descubiertas en una población o muestra de personas. (Díaz y Calzadilla, 2016, p.118), mientras que lo correlacional, el cual analiza entre dos o más conceptos sobre su grado y forma de relación. (Díaz y Calzadilla, 2016, p.118). Así mismo, la naturaleza de estudio fue cuantitativa, en referencia a los análisis de fenómenos, los mismos que son factibles de medirse con el uso de métodos estadísticos en razón del análisis de la data recopilada, con el objeto de describirlos, dar una explicación, entre otros, (Kerlinger, 2002 citado en Sánchez, 2019), y que finalmente permite determinar ciertos patrones de comportamiento. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). En cuanto a su alcance temporal, el estudio fue transversal, debido a que las estimaciones realizadas con la muestra de estudio fueron hechas en solo momento. (Manterola y Otzen, 2014)

De acuerdo al diseño de estudio, el mismo tiende a simbolizarse como:



Dónde:

O₁: Comunicación laboral.

O₂: Calidad educativa.

r : Relación

M: Muestra: 32 docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador

3.2. Variables, operacionalización

V.1 Comunicación laboral: es la establecida por las organizaciones y constituye parte de esa cultura o de sus reglas. Por esto, la comunicación entre los colaboradores de diversos niveles, los jefes y sus empleados y directivos con el resto de la institución debe ser fluida. (Castro, 2016)

V.2 Calidad educativa: es comprendida como el desarrollo de actividades con eficacia, eficiencia y pertinencia; por lo tanto, una calidad educativa alude al logro en los estudiantes que realmente aprenden qué aprender, lo que se establece en los planes de estudio y los programas después de un cierto período de tiempo, lo que lleva a los estudiantes a establecer compromisos personales de mejora, esfuerzo y evaluación de la educación que reciben. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población es comprendida como un colectivo de sujetos que contienen atributos y caracteres específicos. (Vilaplana, 2019, p.111). En esa medida, en el estudio se consideró a toda la población, por lo mismo que tiende a denominarse población censal, que alude a la investigación que toma de referencia a todas las personas disponibles de la población y con quienes se recopila la información. (Sabino, 2002 citado en Durán, Robles y Rodríguez, 2019). En ese contexto, la población censal de la investigación estuvo conformada por 32 docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador.

Tabla 1. *Distribución de la población de estudio*

Género	F	%
Masculino	10	31,3
Femenino	22	68,8
Total	32	100%

Fuente: nómina de matrícula, 2020.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Docentes de ambos géneros
- Docentes que accedan a participar de forma voluntaria.
- Docentes que pertenezcan a la misma institución

Criterios de exclusión

- Docente que se ausentaron el día de la evaluación.
- Docentes que no terminaron de completar los cuestionarios.
- Docentes que marcaron más de una opción de respuesta.

Muestreo

Tiende a definirse de acuerdo a la selectividad de casos por el que se puede estimar y desarrollar inferencias sobre el colectivo poblacional de la investigación. (Serna, 2019, p.193). En ese contexto, el tipo de muestreo fue no probabilístico, el cual alude a que no se basa en probabilidades (Castro, 2019), por ello el estudio fue por conveniencia, el cual cumple con expectativas y aspectos que la investigadora considera de interés, también, la misma, elige de manera intencional a las personas que formaron parte del estudio. (Serna, 2019)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica aplicada en el estudio fue la encuesta. La misma, está basada en la recogida de los datos informativos a través del denominado cuestionario, el mismo que se administra a la muestra de la investigación, fundamentada por su problemática que se analiza. (Macias, Valencia y Montoyo, 2018, p.534)

Instrumento

El instrumento para evaluar las variables de comunicación laboral y la calidad educativa, fue el cuestionario. Al respecto el cuestionario alude a una diversidad de ítems de tipo abierto y cerrado en razón de uno o más constructos que se miden,

donde cabe decir que el mismo es el más popular para recopilar información. (Hernández, Fernández y Baptista, 2008 citado en Pozzo y Borgobello, 2019)

El cuestionario para la variable comunicación laboral tiene como objetivo medir los niveles de la comunicación laboral en la escuela. Este se conforma de cuatro dimensiones; dimensión comunicación interna (6 ítems), dimensión comunicación externa (6 ítems), dimensión comunicación vertical (6 ítems) y dimensión comunicación horizontal (6 ítems), que constituyen 24 ítems. Este instrumento se aplica en docentes de instituciones educativas. La escala de evaluación es ordinal, tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Así mismo el cuestionario para la variable calidad educativa, el mismo tiene como objetivo estimar los niveles de la calidad educativa en la escuela. Este se conforma de tres dimensiones; dimensión pertinencia (10 ítems), dimensión eficiencia (6 ítems), dimensión eficacia (8 ítems) que conforman 24 ítems. Este instrumento se aplica en docentes de instituciones educativas. La escala de evaluación es ordinal, tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Respecto a la validez y confiabilidad de los instrumentos, cabe señalar que la validez, tiende a referirse a aquello que se mide sobre lo que en realidad se está midiendo, (Palella y Martins (2003, p. 172 citado en Martínez y Trina, 2015). Cabe mencionar que en la investigación se utilizó la validez de contenido, consideran el análisis de tres expertos que observaron los ítems de los instrumentos y determinaron su adecuada redacción; así mismo en cuanto a la validez de criterio (r de Pearson), se analizó estadísticamente, por el cual se determinó que los valores de los ítems en relación al puntaje total arrojaron valores mayores a 0.21, como criterio de validación. Finalmente la validez de constructo determinó la relación entre los puntajes de las dimensiones y el puntaje total hallando correlaciones significativas.

Mientras que la confiabilidad, se refiere al nivel de consistencia sobre aquella información que se ha obtenido en la recopilación de información. (Committee, 2003 citado en Medina, 2018). En el estudio la fiabilidad se obtuvo mediante el coeficiente alfa de cronbach debido a que el tipo de respuesta de los instrumentos fue de

politomica, hallando en la variable comunicación organizacional un alfa de ,944 y para en la calidad educativa un alfa de ,908; siendo coeficientes aceptables de fiabilidad.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de recopilación de información en el estudio se dio a través de medios digitales, sobre estudios previos, libros y revistas. Así mismo para la aplicación de los instrumentos fue necesario entablar el compromiso con la directa de la institución educativa, a la cual se les dio los alcances del estudio. Durante la etapa de evaluación, el mismo se desarrolló por medio del internet, debido a la situación actual, y es que a los docentes parte del estudio se les explicó los objetivos de estudio utilizando el internet y por el cual fue factible la aplicación de los instrumentos. Finalmente concluido esta fase, se llevó a cabo el análisis de los mismos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Lo obtenido en el análisis de estudio se detalló en base a la estadística descriptiva, la misma que permite generar una síntesis de los resultados mediante tablas y gráficos e incluso figuras. (Diggle, 2013 citado en Rendón, Villasís y Miranda, 2016). En ese contexto, para comprobar los objetivos, fue necesario sostenerse de la estadística inferencial, basada en métodos cuantitativo que ayudan a generalizar los resultados de estudio de una muestra a población de gran tamaño (Salama, 2002 citado en Toala y Mendoza, 2019). Por eso es que en la investigación se tomó la prueba Rho de Spearman, y cuyo proceder fue factible con el software estadístico SPSS v. 22, y el MS Excel 2013.

3.7. Aspectos éticos

Se trabajó con autorización legal, consentimiento informado, respeto a los derechos de auditoria (No plagio), utilizando el estilo APA en citas y referencias bibliográficas, confidencialidad de los datos mediante el anonimato. Así mismo de acuerdo a los principios éticos, i) Beneficencia, donde el investigador tuvo como objetivo el bienestar de los participantes, ii) No maleficencia, donde a los encuestados no se les maltrató ni ofendió. iii) Autonomía, los encuestados estuvieron en su total

derecho de no participar del estudio, si así lo deseaba. iv) Justicia, el investigador asumió el mismo trato para todos los encuestados con ética.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

Tabla 2

*V1 Comunicación laboral*V2 Calidad Educativa*

	Nivel	V2 Calidad Educativa		Total
		Alto	Medio	
V1 Comunicación laboral	Alto	62.5%		62.5%
	Bajo		3.1%	3.1%
	Medio	15.6%	18.8%	34.4%
Total		78.1%	21.9%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación organizacional y calidad educativa.

Interpretación:

En la tabla 1, el **62,5%** de los encuestados calificaron las variables comunicación laboral y calidad educativa en el nivel alto.

El 18,8% calificó ambas variables en el nivel medio.

Otro 15,6% calificaron en el nivel medio a la variable 1 y en el nivel alto a la variable 2.

Finalmente un 3,1% calificó en el nivel bajo a la variable 1 y en el nivel medio a la variable 2.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación alto en ambas variables.

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, 2020

Tabla 3

*V1 Comunicación laboral*D1 Pertinencia*

	Nivel	D1 Pertinencia		Total
		Alto	Medio	
V1 Comunicación laboral	Alto	62.5%		62.5%
	Bajo		3.1%	3.1%
	Medio	12.5%	21.9%	34.4%
Total		75.0%	25.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación laboral y calidad educativa.

Interpretación:

En la tabla 2, el **62.5%** de los encuestados calificaron tanto a la comunicación laboral como dimensión pertenencia en el nivel alto.

El 21,9% de ellos calificaron tanto a la variable 1 como a la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel medio.

Otro 12,5% calificó en el nivel medio a la variable 1 y a la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel alto.

Finalmente el 3,1% calificó en el nivel bajo a la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 en el nivel medio.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación alto tanto en la variable 1 como en la dimensión 1 de la variable 2.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, 2020

Tabla 4

	Nivel	D2 Eficiencia			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1 Comunicación laboral	Alto	40.6%		21.9%	62.5%
	Bajo		3.1%		3.1%
	Medio	15.6%		18.8%	34.4%
Total		56.3%	3.1%	40.6%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación laboral y calidad educativa.

Interpretación:

En la tabla 3, el **40,6%** de los encuestados calificaron tanto a la comunicación laboral como a la dimensión eficiencia en el nivel alto.

Un 21,9% calificó en el nivel alto a la variable 1 y a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel medio.

El 18,8% de ellos calificaron tanto a la variable 1 como a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel medio.

Un 15,6% calificó en el nivel medio a la variable 1 y a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel alto.

Finalmente el 3,1% calificó tanto a la variable 1 como a la dimensión 2 de la variable 2 en el nivel bajo.

Después de comparar estos resultados se deduce que predominó el nivel de calificación alto tanto en la variable 1 como en la dimensión 2 de la variable 2.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, 2020

Tabla 5

*V1 Comunicación laboral*D3 Eficacia*

	Nivel	D3 Eficacia			Total
		Alto	Bajo	Medio	
V1 Comunicación laboral	Alto	56.3%		6.3%	62.5%
	Bajo			3.1%	3.1%
	Medio	15.6%	3.1%	15.6%	34.4%
Total		71.9%	3.1%	25.0%	100.0%

Fuente: Cuestionarios de comunicación laboral y calidad educativa.

Interpretación:

En la tabla 4, el **56,3%** de los encuestados calificaron tanto a la comunicación laboral como dimensión eficacia en el nivel alto.

El 15,6% de ellos calificaron tanto a la variable 1 como a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel medio.

Otro 15,6% calificó en el nivel medio a la variable 1 y a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel alto.

Un 6,3% de ellos calificaron a la variable 1 en el nivel alto y a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel medio.

Un 3,1% calificó en el nivel bajo a la variable 1 y a la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel medio.

Finalmente el 3,1% calificó en el nivel medio a la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2 en el nivel bajo.

4.2. Prueba de normalidad

Se aplicó para determinar con que prueba se debe comprobar las correlaciones y las hipótesis de investigación.

Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: se aplica en muestras mayores a 50 sujetos.

Shapiro-Wilk: se aplica en muestras de 50 sujetos a menos.

Criterios que determinan la normalidad:

Sig. = α aceptar H_0 = los datos provienen de una distribución normal.

Sig. < α aceptar H_i = los datos no provienen de una distribución normal.

Resultado de la prueba de normalidad de las variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Comunicación Laboral	.136	32	.142	.948	32	.125
V2 Calidad Educativa	.161	32	.034	.917	32	.017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión estadística de Normalidad:

Normalidad		
V1 Sig. = 0,125	>	$\alpha = 0,05$
V2 Sig. = 0,017	<	$\alpha = 0,05$

Aplicación de estadístico:

Tipo	Nombre	Condición de aplicación
Paramétrico	r de Pearson	Cuando Sig. V1 y V2 > 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Cuando Sig. V1 y V2 < 0.05; Cuando en una variable Sig. < 0.05 y en la otra variable Sig. > 0.05 o viceversa.

Interpretación:

Por haber trabajado con una población menor a 50 sujetos, se aplicó la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Asimismo, se percibe que el valor de Sig., en la comunicación organizacional resulto mayor que 0,05, y en la calidad educativa, fue menor que 0,05, mostrando que los datos no provienen de una distribución normal. Correspondiendo usar la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

4.3. Resultados inferenciales

Hipótesis general

H_i: Existe relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

H₀: No existe relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

Tabla 6

Correlación entre V1 Comunicación Laboral y V2 Calidad Educativa

			V1 Comunicación Laboral	V2 Calidad Educativa
Rho de Spearman	V1 Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,694**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	32	32
	V2 Calidad Educativa	Coeficiente de correlación	,694**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 6, se aprecia un Rho de Spearman igual a **0,694**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la comunicación laboral y la calidad educativa es alta, directa y significativa al nivel 0.01; aceptándose la hipótesis afirmativa, rechazándose la hipótesis nula. Llegando a la conclusión de que se comprobó que existe correlación significativa entre las variables comunicación laboral y calidad educativa.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

H₀₁: Existe relación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

Tabla 7

Correlación entre V1 Comunicación Laboral y D1 Pertinencia

		V1 Comunicación Laboral	D1 Pertinencia
Rho de Spearman	V1 Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,668**
	N	32	32
	D1 Pertinencia	Coeficiente de correlación	,668**
Sig. (bilateral)		.000	
N		32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 7, se aprecia un Rho de Spearman igual a **0,668**** y una Sig. = 0,000 < 0.01 cifras que señalan que la correlación obtenida entre la variable comunicación laboral y la dimensión pertinencia de la variable calidad educativa es alta, directa y significativa al nivel 0.01; aceptándose la H₁ y se rechazó H₀₁. Llegando a la conclusión de que se comprobó que existe correlación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia.

Hipótesis específica 2

H₂: Existe relación significativa entre la comunicación laboral y dimensión eficiencia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

H₀₂: Existe relación significativa entre la comunicación laboral y dimensión eficiencia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

Tabla 8

Correlación entre V1 Comunicación Laboral y D2 Eficiencia

			V1 Comunicación Laboral	D2 Eficiencia
Rho de Spearman	V1 Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,373*
		Sig. (bilateral)		.036
		N	32	32
	D2 Eficiencia	Coeficiente de correlación	,373*	1.000
		Sig. (bilateral)	.036	
		N	32	32

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 8, se aprecia un coeficiente Rho de Spearman igual a **0,373*** y una Sig. = 0,036 < 0.05 valores que señalan que la correlación obtenida entre la variable comunicación laboral y la dimensión eficiencia de la variable calidad educativa es baja, directa y significativa al nivel 0.05; aceptándose la H₂ y se rechazó H₀₂. Llegando a la conclusión de que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable comunicación laboral y la dimensión eficiencia.

Hipótesis específica 3

H₃: Existe relación significativa entre comunicación laboral y dimensión eficacia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020

H₀₃: No existe relación significativa entre comunicación laboral y dimensión eficacia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.

Tabla 9

Correlación entre V1 Comunicación Laboral y D3 Eficacia

			V1 Comunicación Laboral	D3 Eficacia
Rho de Spearman	V1 Comunicación Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,483**
		Sig. (bilateral)		.005
		N	32	32
	D3 Eficacia	Coeficiente de correlación	,483**	1.000
		Sig. (bilateral)	.005	
		N	32	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación:

En la tabla 9, se aprecia un Rho de Spearman igual a **0,483**** y una Sig. = 0,005 < 0.01 valores que señalan que la correlación obtenida entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia de la variable calidad educativa es moderada, directa y significativa al nivel 0.01; por lo que se aceptó la hipótesis afirmativa y se rechazó la hipótesis nula. Llegando a la conclusión de que se comprobó que existe correlación significativa entre la variable comunicación laboral y la dimensión eficacia.

V. DISCUSIÓN

La investigación ha comprobado los planteamientos que se habían propuesto, en relación a la comunicación laboral y calidad educativa, las cuales se sostienen de la teoría de la comunicación humana y el enfoque Humanista de la comunicación, así como del Modelo teórico de la Gestión de la Calidad Total (TQM) y el Modelo del premio Deming de la calidad educativa.

Objetivo general

En la tabla 2, se observa una predominancia de la categoría alta con el 62,5% en los constructos comunicación organizacional y calidad educativa. Lo cual demuestra una apreciación positiva respecto a la percepción de los docentes y donde ya se aprecia una tendencia importante de que a mayor grado de comunicación laboral mayor es el nivel de la calidad educativa de la institución. Esto se aprecia en la inferencia de la tabla 6, donde se obtuvo un $Rho = 0,694^{**}$ (Sig. = $0,000 < 0,01$), siendo una asociación alta y significativa entre los constructos de estudio; por ello se eligió la hipótesis alterna.

Este resultado se relacionó a los estudios de Monserrate (2019), quien determinó asociación significativa entre comunicación docente y la calidad educativa ($r = ,755^{**}$; sig.= $0.000 < 0,01$), así como la investigación de Quispe (2018) donde determinó asociación significativa entre la comunicación interna/externa y la calidad educativa ($r = 0,723$, $p=0.00$). Los resultados evidencian ser, en un 62.5% positivos en ambas constructos de estudio y se reafirman en su influencia con otros estudio, en esa medida para seguir reafirmando esos porcentajes Cárdenas (2013) concluyó en la necesidad de cumplir con la definición de lo que es una interacción de calidad, porque la calidad del sistema educativo es la medida de la calidad de la interacción y los eventos de discurso en los que participan los estudiantes y los maestros, tanto el trabajo entre compañeros en pequeños grupos, como en la discusión de una clase dirigida por el profesor, y por lo tanto tiene en cuenta el modelo teórico de Gestión de Calidad Total (TQM), donde la calidad se traduce en satisfacción del cliente a través de la generación de un servicio o producto que involucra la participación de toda la organización; podemos afirmar que es posible aún mejorar dicha percepción de calidad educativa, cuando se genere una mayor aproximación

entre todos los miembros educativos en la toma de decisiones educativas y que se enfoquen conjuntamente en mejorar tanto la satisfacción de los educandos como de los educadores, así mismo, tomando en consideración la teoría de la comunicación humana, la misma que señala que, la comunicación organizacional es la clave para una buena gestión; razón por la cual debe estar abierto y en el mismo idioma o código utilizado en la institución. (Wiener y Watzlawick, s/f. citado en Aroni, 2019). En ese sentido la cooperación entre los miembros educativos debe reafirmarse con mayor ahínco y para ello, los canales comunicativos en la institución educativa deben de ser mejorarse y conocerse por todos sus miembros.

Objetivo específico 1

En la tabla 3, se observa una predominancia de la categoría alta con el 62.5% en la comunicación organizacional y la dimensión pertinencia. Destacando de esta manera que la apreciación de la comunicación labora en la interna educativa ciertamente evidencia una tendencia positiva también en la dimensión de pertinencia. Dichos niveles se reflejan en la inferencia de la tabla 7, donde se obtuvo un $Rho = 0,668^{**}$ (Sig. = 0,000 < 0.01), siendo una asociación alta y significativa entre las constructos de análisis; por ello se eligió la hipótesis alterna. Estos resultados se asocian al estudio de Monserrate (2019), quien determinó asociación significativa entre la comunicación docente y la dimensión de pertinencia de la variable calidad educativa ($r = ,568^{**}$ (Sig.= 0.000 < 0,01).

En esa medida, la dimensión de pertinencia se refiere a la necesidad de que la educación sea significativa para personas de diferentes estratos sociales y culturas y con diferentes habilidades e intereses. (UNESCO, 2013 citado en Álvarez, Flórez y Calero, 2019). En ese sentido el Modelo teórico de la Gestión de la Calidad Total (TQM) reafirma dicho concepto, y que como bien Navarro, et al., (2002 citado en García y Pinchi, 2019) señala, la calidad educativa está orientada para satisfacer las necesidades y expectativas que los estudiantes consideran tanto individual como colectivamente en relación con los procesos y resultados de aprendizaje. Se podría afirmar que la alta asociación de dicha dimensión tiene una alta afinidad con la comunicación que como bien menciona Castro (2016), está establecida como parte de la cultura de la misma institución y de sus normas, de ahí la importancia

de su fluidez, la cual es un aspecto positivo que se refleja en el 62.5%, sin embargo podría sumarse un mayor porcentaje si es que se empieza a trabajar la comunicación en todas sus direcciones y niveles como lo fundamenta el enfoque de la comunicación humanista. (Mayo y Lewin, 1933 citado en Mateus, 2014)

Objetivo específico 2

En la tabla 4, se observa una predominancia de la categoría alto con el 40,6% en la comunicación organizacional y la dimensión eficiencia. Estos resultados demuestran una tendencia positiva de cara al análisis de dichas constructos, y donde ciertamente demuestra una equivalencia en qué nivel de comunicación laboral, mayor es el nivel de la dimensión de eficiencia. Este resultado toma forma en la inferencia de la tabla 8, donde se obtuvo un $Rho = 0,373^*$ (Sig. = 0,036 < 0.05), cuya asociación fue baja y significativa entre las constructos estudiadas; por ello se eligió la hipótesis alterna.

En esa medida tomando de referencia a Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar (2011 citados en Torres, 2017) quienes aluden a la dimensión eficiencia tales como lograr los objetivos previstos que giran en torno a la institución y, gracias a ellos, se logra el éxito para una buena calidad de educación. Cabe decir que la baja asociación entre las constructos de estudio implican que existirían otros factores desconocidos que tienen mayor indicen en la consecución de los objetivos de trabajo en relación al nivel de la comunicación organizacional. Al respecto, el Modelo del premio Deming, alude a un modelo sistémico que parte de la identificación del problema a evaluar y sus características, con el objeto de elaborar un plan de mejora, por lo cual, para mejor el porcentaje hallado en las constructos de análisis, en la institución se deben enfocar en un análisis permita dilucidar, que otros aspectos están infiriendo, en esa medida de acuerdo al Modelo teórico de la Gestión de la Calidad Total (TQM), se deben analizar si los objetivos de la institución, son concordantes con la satisfacción que demandan de las necesidades educativas actuales, así mismo como señala la teoría de la comunicación humana, donde según Wiener y Watzlawick, (s/f. citados en Aroni, 2019) todos los miembros educativos deben manejar un mismo lenguaje o código, y cuando ello suceda, la concertación entre lo que se comunica y el conocimiento real de las necesidades actuales, por todos los

miembros educativos podrían mejorarse en la propuesto a posteriori con planes alternativos.

Objetivo específico 3

En la tabla 5, se observa una predominancia de la categoría alta con el 56,3% en la comunicación organizacional y la dimensión eficacia. Dichos resultados demuestran una equivalencia positiva según la percepción de los docentes, y en la cual se aprecia una tendencia relacional donde a mayor comunicación organizacional mayor es el nivel de la dimensión eficacia. Esto queda demostrado en el análisis inferencial de la tabla 9, donde se obtuvo un $Rho = 0,483^{**}$ (Sig. = $0,005 < 0.01$), donde se halló una asociación moderada y significativa entre las constructos estudiadas; por ello se eligió la hipótesis alterna.

Según Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar (2011 citados en Torres, 2017), la dimensión eficacia, se refiere a la capacidad de actuar o lograr un determinado resultado como resultado de enfoques evaluados y así lograr un resultado favorable. En esa línea, los resultados se relacionan con el estudio de Ibarra (2019), donde determinó que la comunicación interna se relaciona con la calidad de la gestión administrativa ($p = < 0.00$). Es decir que el grado de comunicación entre los miembros educativos se refleja en la concordancia de la consecución de resultados traducidos en su eficacia como institución, y como bien mencionó Ibarra el trabajo de gestión es importante. Así mismo tomando de referencia a Jaramillo (1999, citado en Pinto y Castaño, 2019) quien señala que la calidad educativa, es un proceso continuo de perfeccionamiento y mejoramiento de las instituciones educativas, es necesario que la misma siempre busque responder eficientemente a las necesidades tanto de los educandos como de su miembros docentes sustentadas en el conocimiento de las necesidades colectivas, para ello, el Modelo del premio Deming (González, 2004 citado en Bernal, et al., 2015) de la calidad educativa desarrollo un proceso constantes y plausible en identificación de problemas en las cuales se ponga a prueba soluciones constantes basada en planes medibles y factibles de mantenerse en el tiempo. En esa línea tomando de referencia el enfoque Humanista, es también relevante por parte de la institución,

reconocer el potencial de la comunicación de las interacciones entre los miembros educativos en todos los niveles para la administración eficiente del personal docente (Mayo y Lewin, 1933 citado en Mateus, 2014), lo cual conllevaría a que todos se sientan que son valorados en su trabajo, dando pie a la creatividad y la productividad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se identificó asociación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Resultando el $Rho = 0,694^{**}$ (Sig. = $0,000 < 0.01$), implicando asociación alta, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados también revelaron una predominancia de la categoría alta con el 62,5% en los constructos comunicación organizacional y calidad educativa.
- 6.2. Se identificó asociación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Resultando el $Rho = 0,668^{**}$ (Sig. = $0,000 < 0.01$), implicando una asociación alta, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados también revelaron una predominancia de la categoría alta con el 62.5% en la variable comunicación organizacional y la dimensión pertinencia.
- 6.3. Se identificó asociación significativa entre la comunicación laboral y dimensión eficiencia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Resultando el $Rho = 0,373^*$ (Sig. = $0,036 < 0.05$), implicando una asociación baja, directa y significativa al nivel 0.05. Los resultados también revelaron una predominancia de la categoría alta con el 40,6% en la variable comunicación organizacional y la dimensión eficiencia.
- 6.4. Se identifica asociación significativa entre comunicación laboral y dimensión eficacia educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020. Resultando el $Rho = 0,483^{**}$ (Sig. = $0,005 < 0.01$), implicando una asociación moderada, directa y significativa al nivel 0.01. Los resultados también revelaron una predominancia de la categoría alta con el 56,3% en la variable comunicación organizacional y dimensión eficacia.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. A los miembros educativos, deben reafirmarse con mayor ahínco y para ello, los canales comunicativos en la institución educativa deben de ser manejados en un mismo canal por todos sus miembros.
- 7.2. A los directivos, deben trabajar la comunicación en todas sus direcciones y niveles como lo fundamenta el enfoque de la comunicación humanista. (Mayo y Lewin, 1933 citado en Mateus, 2014)
- 7.3. A miembros directivos y altos mandos, deben analizar si los objetivos de la institución son concordantes con la satisfacción que demandan de las necesidades educativas actuales, como lo resalta la teoría de la comunicación humana de Wiener y Watzlawick, (s/f. citados en Aroni, 2019)
- 7.4. A los miembros educativos, analizar las necesidades de los educandos, entendiendo al mismo tiempo que ella debe inscribirse en las necesidades colectivas que tiene la escuela, la colectividad y la sociedad.

REFERENCIAS

- Adell, I. (2017). La relación entre la comunicación interna y el clima laboral: Estudio de caso en PYMES de la ciudad de Guayaquil. *Revista PODIUM*, Vol. 0, (0), 65-77
- Álvarez, R., Florez, K. y Calero, W. (2019). Elementos curriculares que rigen la calidad educativa en estudiantes de Ingeniería Agroforestal, URACCANRecinto Nueva Guinea 2015-2017. *Revista Universitaria del Caribe*, Vol 21, (2), 23-33
- Aroni, L. (2019). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada de limpieza. Universidad San Ignacio de Loyola. Extraído el 20 de mayo del 2020 de, <https://cutt.ly/0azugm4>
- Barrera, H., Barragan, T. y Ortega, G. (2017). The Ecuadorian educational reality from a teaching perspective. *Revista Iberoamericana de Educación* vol. 75 (2) 79-20. Extraído el 24 de abril del 2020 de, <https://rieoei.org/RIE/article/view/2629>
- Bernal, D. et al. (2015). Research About Quality In Education In Ibroamerican Schools. *Revista Entramados- Educación y Sociedad*, Vol. (2), 107
- Cano, Y. et al. (2019). Metodologías activas: una necesidad en la Unidad Educativa Reino de Inglaterra. Extraído el 10 de octubre del 2019 de, <https://cutt.ly/VyWX692>
- Cárdenas, F. (2013). Speech in Interaction and Educational Quality: The Challenges of Constructing Disciplinary Knowledge in Settings Mediated by Digital Technology. *Revista mexicana de investigación educativa*. Vol. 18 (56), 223-248
- Castañeda, C. (2014). La investigación y la pirámide de la evidencia. *Revista UNIANDES Episteme*, Vol. 1 (3), 257-266
- Castillo, A. (2017). The School Principal's Communication Skills and ConflictManagement in Puerto Rico. *Revista Electrónica Iberoamericana*

- sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. Vol. 15 (3), 113-128
- Castro, M. (2019). Biostatistics applied in clinical research: basic concepts. Revista Médica Clínica Las Condes. Vol. 30, (1), 50-65
- De Castro, A. (2016). Manual práctico de comunicación organizacional. Colombia: VERBUM
- De la Cruz, G. (2017). Equality and equity in education: challenges for a Latin America in transition. Revista de Educación, Vol. 26(51), 159-178
- Díaz, V. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. Revista Ciencias de la salud, Vol. 14, (1), 115-121
- Durán, P., Robles, C. y Rodríguez, O. (2019). Analysis of the management model for the development of technological innovation in the public universities of the Caribbean coast region of Colombia. Revista ESPACIOS, Vol. 40 (1)
- El Universo (2019). Ecuador reprobó en Matemáticas en evaluación internacional. Extraído el 09 de abril del 2020 de, <https://acortar.link/3n6>
- Elías, L. (2018). Relación entre la comunicación interna y la identidad corporativa de la empresa RAIZZA PERÚ S.A.C, año 2018. (Tesis de licenciatura) Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú. Extraído el 10 de mayo del 2020 de, <https://cutt.ly/uylzbdZ>
- Fajardo, G. y Nivia, A. (2016). Relaciones públicas y comunicación organizacional. Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano
- García, F., Juárez, S. y Salgado, L. (2018). School management and educational quality. Revista Cubana Educación Superior, (2), 206-216
- García, M. y Pinchi, W. (2019). Institutional climate and quality education in institutions educational N° 80005 and N° 80077 of primary education of Trujillo. Rev. Cienc. Tecnol. 15(1), 67-74
- Gestopolis (2017). Importancia de la comunicación en el Centro Educativo. Extraído el 11 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/UyWCeWb>

- Guaicha, C. (2019). Desempeño docente y calidad educativa, en la Unidad Educativa "República del Ecuador", 2018. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/3yWX2yE>
- Gutiérrez, C. (2018). Talleres De Comunicación Asertiva En La Calidad Del Servicio De Los Agentes Educativos De Una Institución Educativa" Ica- 2017. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Extraído el 11 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/OyWX1hG>
- Hernández, R. e Ifante, M. (2017). Approximation to the process of teaching learning developer. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación, Vol. 4 (3)
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta ed.) México. Mc Graw Hill.
- Ibarra, A. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa en las II.EE. del nivel secundario de la RED 09 de Puente Piedra-Lima-2014. (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/FyWX196>
- Macias, J., Valencia, A. y Montoyo, I. (2018). Involved factors in the research results transfer in higher educational institutions. Revista chilena de ingeniería, vol. 26 (3), 528-540
- Magisterio (2018). El posicionamiento de América Latina en PISA 2018: Resultados preocupantes y desafíos para la región. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/HyWX5G6>
- Mamani, E. (2018). La comunicación organizacional entre Instituciones Educativas Públicas de la RED 05, UGEL Ventanilla, 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/ZyWXMb2>
- Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Observational Studies. The Most Commonly Used Designs in Clinical Research. International Journal of Morphology. 32 (2), 634-645

- Martínez, I., Olmedo, I., Arcas, N. y Zapata, J. (2018). Cooperatives in Education: Teacher Job Satisfaction and Gender Differences. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. (94), 31-60
- Martínez, M. y Trina, M. (2015). Caracterización de la validez y confiabilidad en el constructo metodológico de la investigación social. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 10 (29), 107 – 127
- Mateus, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías. Una visión histórica. *Historia y Comunicación Social*. Vol. 19. 195-210. http://dx.doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021
- Medina, L. (2018). La evaluación en el aula reflexiones sobre sus propósitos, validez y confiabilidad. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, Vol. 15 (2), 34-50
- Mehdipour, Y. y Yadegarzaee, S. (2019). The relationship between Cultural Intelligence and Communication Skills and Job Motivation in educational managers of secondary schools in Zahedan. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, Vol. 6, 1-13
- Monarca, H., Gorostiagam, J. y Pericacho, J. (2019). Calidad de la educación: aportes de la investigación y la práctica. España: Dykinson.
- Monserate, T. (2019). Relación entre comunicación docente y calidad educativa de estudiantes de sexto año en la institución “20 de Mayo” Ecuador, 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/WyWX2ml>
- Murgueytio, L. (2019). Comunicación interna y clima organizacional de la unidad educativa “La Libertad”, Santa Elena – 2018. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima – Perú. Extraído el 12 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/fyWX0Hc>

- Niebles, W., Hoyos, L. y De La Ossa (2019). Organizational climate and teaching performance in private universities of Barranquilla. *Revista Saber, Ciencia y Libertas*. Vol. 14 (2), 283-294
- Pagani G. (2015). La comunicación como insumo de la gestión educativa. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/YyWCw73>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Revista Cuadernos de Investigación Educativa*; 63 - 83
- Pinto, J. y Castaño, M. (2019). Quality of Education Regarding Community Management in Nine Educational Establishments of Medellín: 2010 to 2013. *Revista Colombiana de Educación*; Vol. 1 (77)
- Pozzo, M. y Borgobello, A. (2019). Using questionnaires in research on university: analysis of experiences with a situated perspective. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, vol. 8 (2), 46
- Quispe, E. (2018). Comunicación interna, externa y la gestión de calidad educativa en la Institución Educativa 0032 “Raúl Porras Barrenechea” distrito de Ate-Vitarte 2017. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú. Extraído el 12 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/iyWXM4R>
- Rendón, M., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia Mexico*. Vol. 63(4), 397-407
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12.a ed.). México: Pearson Educación.
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Revista Horizonte de la Ciencia*, 4(6), 67-73
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. vol.13 (1). Extraído el 20 de mayo del 2020 de, <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Serna, M. (2019) How to improve sampling in medium-sized studies using designs with mixed methods? Contributions from the field of elite studies. *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 43 (1), 187-210.
- Toala, G. y Mendoza, A. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Revista Dominio de las Ciencias*. Vol. 5, (2), 56-70
- Torres, F. (2017). Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de Educación Primaria. (Tesis doctoral) Universidad de Sevilla, Sevilla, España. Extraído el 20 de mayo del 2020 de, <https://idus.us.es/handle/11441/67502>
- Torres, K. (2017). Gestión del talento humano y calidad educativa en las instituciones educativas privadas “Sor Ana de los Ángeles” San Juan de Lurigancho - 2017. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Extraído el 15 de mayo del 2020 de, <https://cutt.ly/wyAGnDZ>
- Torres, Y., Lastenia, L. y Prieto, D. (2016). Performance management and quality education in basic schools. *Scientific e-journal of Management Science*. Vol. 12 (34), p58-80.
- Valdiviezo, (2019). Liderazgo transformacional de los docentes y calidad educativa, de la Unidad Simón Bolívar de Puerto Bolívar- Ecuador, 2018. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://cutt.ly/lyWX2Ba>
- Vanguardia (2016) Sólo 36% de alumnos de primaria en Latinoamérica pueden resolver problemas matemáticos: UNESCO. Extraído el 10 de abril del 2020 de, <https://acortar.link/3n5>
- Vilaplana, A. (2019). Infographies as innovation in scientific articles: valuation of the scientific community. *Rev. Enseñanza & Teaching*, Vol. 37 (1), 103-121
- Vizcarra, N., Boza, E. y Monteiro de Aguiar, E. (2011). Neutrality in quality evaluation and in models of higher education evaluation – the cases of Colombia, argentina and Brazil. *Revista de Evaluación*, 110 (3), 62-1

Wilmar, J. y Castaño, M. (2019). Quality of Education Regarding Community Management in Nine Educational Establishments of Medellín: 2010 to 2013. *Revista Colombiana de Educación*, Vol. 1 (77), 129-150

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Comunicación laboral	Es aquella que establecen las instituciones y forma parte de esa cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (De Castro, 2016)	Esta variable se medirá a través del cuestionario de Comunicación organizacional que consta de 24 ítems, y evalúa con las categorías: alto, medio y bajo.	Comunicación interna: Son aquellas generadas dentro del dentro de la organización y en su clima. A través de ellos la adhesión inevitable entre departamentos o subsistemas, lo que accede que la eficacia organizacional se progrese de forma armoniosa y coordinado Es a través de estas comunicaciones que se difunda y preserva la sabiduría, la enfoque y el trabajo de la organización.	Armonía comunicativa	Ordinal
			Eficacia organizacional		
			Adhesión comunicativa y coordinación		
			Comunicación afectiva		
			Imagen institucional		
			Promoción de la información		
			Comunicación ascendentes		
			Comunicación descendente		
			Comunicación de pares		
			Concertación de problemas		
Adhesión entre pares					
			Comunicación externa: Es la totalidad de mensajes emitidos por cualquier organización diversas audiencias externas, con miras defender o mejorar su conexión con ellos, planear una figura propicia o promover sus efectos y productos.		
			Comunicación vertical: Estos tipos de comunicación son los generados de arriba a abajo en jerárquica y viceversa.		
			Comunicación horizontal: Esta comunicación ocurre entre empleados de la misma categoría o pares, es preciso para la adecuada concertación y adhesión de los departamentos de empresas y sus funciones.		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Calidad educativa	Es la valoración que se le asigna a un proceso educativo con el objetivo de resolver problemas y alcanzar un óptimo aprendizaje. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017)	Esta variable se medirá a través del cuestionario de calidad educativa que consta de 24 ítems, y evalúa con las categorías: alto, medio y bajo.	Pertinencia: Es la capacidad de talento, competencias y aptitudes que posee una institución para satisfacer sus propósitos en un momento oportuno. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017)	Capacidad de talento	Ordinal
			Competencias		
			Aptitudes		
			Logro de los propósitos educativos		
			Éxito institucional		
			Capacidad de actuación		
Planes de evaluación					
			Eficiencia: Es el logro de los propósitos previstos que giran entorno de la institución y que gracias a ellos se logrará el éxito para una buena calidad educativa (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011 citado en Torres, 2017)		
			Eficacia: Es la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado a raíz de planteamientos evaluados logrando así un resultado favorable. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011, citado en Torres, 2017)		

Anexo 2. Instrumentos y fichas técnicas

Instrumento 1

Cuestionario sobre la Comunicación Laboral

Estimado docente,

El presente documento es para conocer la opinión que tiene sobre la comunicación laboral, información que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Privada César Vallejo.

Lea atentamente cada ítem y responda con una X si sucede: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Gracias

Sexo: M F
Docente: Nombrado Contratado

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Comunicación interna						
1	La comunicación interna de los docentes de la Institución educativa es armónica y coordinada.					
2	La comunicación entre los docentes permite el cumplimiento de la visión y organización de la Institución educativa.					
3	El Centro educativo realiza actividades para que exista buenas relaciones entre los docentes.					
4	La Institución educativa utiliza diferentes medios de comunicación para mantener informados a los docentes de los acuerdos internos.					
5	Existe una buena comunicación interna entre los docentes.					
6	Se siente motivado y expresa sus ideas a otros docentes.					
Dimensión 2: Comunicación externa						
7	Se percibe una buena comunicación entre docentes, personal administrativo, estudiantes y padres de familia de la Institución educativa.					
8	Los docentes muestran una comunicación afectiva con las autoridades de la Institución educativa.					
9	Los docentes se interesan en mantener una buena imagen de la Institución educativa frente a los estudiantes.					
10	Considera que los docentes tienen un buen desenvolvimiento para poder comunicarse con los padres de familia.					
11	Los docentes mantienen informados a las autoridades de posibles cambios internos que realiza en la Institución educativa.					

12	Entre docentes se mantiene un diálogo democrático que facilita los objetivos de la Institución educativa.						
Dimensión 3: Comunicación vertical							
13	Los docentes cumplen las órdenes de las autoridades de la Institución educativa.						
14	Los miembros docentes cumplen con las instrucciones de cómo hacer las cosas mejor en la Institución educativa.						
15	Se informan y clarifican a los directivos cuando no entiende la acción a ejecutar dentro del área de los docentes.						
16	Los miembros docentes mantienen una actitud positiva cuando conversa con los directivos.						
17	Los docentes se quejan con los directivos sobre una situación que les pareció injusta.						
18	Los docentes reportan su trabajo y el tiempo en que terminó de hacerlo.						
Dimensión 4: Comunicación horizontal							
19	Los docentes coordinan su trabajo con otras áreas de la Institución educativa.						
20	Se observa una buena coordinación de actividades de trabajo entre docentes.						
21	Los docentes comunican sobre el trabajo que han realizado teniendo en cuenta su efectividad y eficiencia.						
22	Los miembros docentes comunican cuando hay problemas dentro del área que desempeña.						
23	Se aprecia que los docentes se interesan en resolver los problemas dentro del área de trabajo.						
24	Los docentes toman decisiones y buscan la armonía de todos.						

Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario sobre la Comunicación Laboral
Autor	Lcda. Marliz Janice, PIN ALVARADO
Año de edición	2020
Ámbito de aplicación	Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador.
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Medir los niveles de la comunicación laboral en las instituciones educativas.
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,944; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna, lo que permitió aplicarlo a las unidades de análisis.
Campo de aplicación	Docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en cuatro dimensiones que a continuación se detallan: D1 Comunicación interna (6 ítems) D2 Comunicación externa (6 ítems) D3 Comunicación vertical (6 ítems) D4 Comunicación horizontal (6 ítems)
Calificación	Siempre : (5 puntos) Casi siempre : (4 puntos) A veces : (3 puntos) Casi nunca : (2 puntos) Nunca : (1 punto)
Categorías generales	Bajo : (24 – 55) Medio : (56 – 87) Alto : (88 – 120)

Instrumento 2

Cuestionario sobre la Calidad Educativa

Estimado docente,

El presente documento es para conocer la opinión que tiene sobre la calidad educativa, información que es de interés para una tesis de maestría que se ejecuta en la Universidad Privada César Vallejo. Lea atentamente cada ítem y responda con una X si sucede: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, 5 siempre.

Se le pide responder con veracidad, el cuestionario es anónimo.

Gracias

Sexo: M F
 Docente: Nombrado Contratado

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Pertinencia						
1	En los docentes se aprecia la capacidad de talento para aplicar técnicas y estrategias que mejoran los procesos de enseñanza – aprendizaje.					
2	El talento académico que se percibe en los docentes está acorde a los propósitos educativos de la institución.					
3	Los docentes de la I.E. poseen los conocimientos necesarios respecto a uso de materiales que utilizan.					
4	Los docentes utilizan materiales idóneos para el logro de los aprendizajes					
5	Los docentes demuestran una actitud empática con sus educandos ante las dificultades que presenten estos.					
6	Existe un adecuado manejo del material didáctico con el que se cuentan los docentes.					
7	Los docentes demuestran disponibilidad para compartir sus conocimientos y orientación en el proceso de enseñanza.					
8	Los docentes demuestran iniciativa y vocación de enseñanza.					
9	Los docentes tienen una actitud de ayuda frente a los problemas de los educandos.					
10	Existe una actitud de apertura y empatía entre los docentes y sus educandos ante las dificultades.					
Dimensión 2: Eficiencia						
11	Los docentes trabajan juntos para el logro de los objetivos institucionales.					
12	Los docentes propician el desarrollo de proyectos, para mejorar la calidad del servicio educativo.					
13	Los miembros docentes se conducen en la escuela de acuerdo a los valores y objetivos de la institución.					

14	El éxito del desempeño de la calidad educativa entre los docentes es premiado en la institución.					
15	Los docentes entre sus colegas comparten el éxito alcanzado.					
16	Se premia y valora con algún tipo de reconocimiento, el trabajo logrado por los docentes.					
Dimensión 3: Eficacia						
17	Los docentes tienen una disposición propia hacia la capacitación constante.					
18	Los docentes tienen una actitud activa en la toma de decisiones de los proyectos institucionales.					
19	Los docentes cumplen sus funciones de acuerdo a los objetivos de la institución.					
20	Los miembros docentes demuestran responsabilidad ante su trabajo.					
21	Los docentes manejan planes de evaluación para mejorar la calidad educativa.					
22	Los docentes proponen planes alternativos que responden a las necesidades específicas de los educandos.					
23	Los docentes demuestran una actitud participativa respecto a los proyectos y planes educativos.					
24	Actualmente los docentes manejan un plan de evaluación dentro de su aula como: escuela de padres, charla educativa para los educandos, entre otros.					

Ficha Técnica

Nombre	Cuestionario sobre la Calidad Educativa
Autor	Lcda. Marliz Janice, PIN ALVARADO
Año de edición	2020
Ámbito de aplicación	Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador.
Administración	Individual y colectiva
Duración	20 minutos aproximadamente
Objetivo	Estimar los niveles de la calidad educativa en las instituciones educativas en forma global y en sus dimensiones.
Validez	El instrumento fue validado a través de juicio de 3 expertos
Confiabilidad	Para encontrar su confiabilidad se recurrió al método de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue ,908; indicándonos que el instrumento cuenta con una buena consistencia interna, lo que permitió aplicarlo a las unidades de análisis.
Campo de aplicación	Docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, Ecuador.
Aspectos a evaluar	El cuestionario está constituido por 24 ítems distribuido en tres dimensiones que a continuación se detallan: D1 Pertinencia (10 ítems) D2 Eficiencia (6 ítems) D3 Eficacia (8 ítems)
Calificación	Siempre : (5 puntos) Casi siempre : (4puntos) A veces : (3puntos) Casi nunca : (2puntos) Nunca : (1punto)
Categorías generales	Bajo : (24 – 55) Medio : (56 – 87) Alto : (88 – 120)

Validación de instrumento 1 por Experto 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad Educativa

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NOLASCO VILLAMAR CYNTHIA LEONELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MASTER EN ENSEÑANSA DE LA GEOGRAFIA E HISTORIA

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: EDUCATIVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ANDRÉS CASTRO QUINTANA

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 12 AÑOS

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Cynthia Nolasco V.

FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR



Ministerio
de Educación

D09D19

ESCUELA DE EDUC. BASICA
Andrés Castro Quintana
Rcto. La Candela - Santa Lucía
AMIE 09H04820

Validación de instrumento 2 por Experto 1

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Comunicación Laboral

OBJETIVO: Evaluar el nivel de comunicación laboral.

DIRIGIDO A: Docentes de la Escuela "Losé Luis Jordán Luna", Daule, Guayas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ELBERTH ROLANDO FAJARDO RONQUILLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MASTER EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: EDUCATIVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: MINISTERIO DE EDUCACION – COORDINACIÓN ZONAL 5

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 30 AÑOS

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)


FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR



Msc. Elberth Fajardo R.
ASESOR EDUCATIVO
ZONA 5

Validación de instrumento 1 por Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad Educativa

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: NOLASCO VILLAMAR CYNTHIA LEONELA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MASTER EN ENSEÑANSA DE LA GEOGRAFIA E HISTORIA

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: EDUCATIVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA ANDRÉS CASTRO QUINTANA

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 12 AÑOS

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Cynthia Nolasco V.

FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR



Ministerio
de Educación

D09D19

ESCUELA DE EDUC. BASICA
Andrés Castro Quintana
Rcto. La Candela - Santa Lucía
AMIE 09H04820

Validación de instrumento 2 por Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad Educativa

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ELBERTH ROLANDO FAJARDO RONQUILLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MASTER EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: EDUCATIVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: MINISTERIO DE EDUCACION – COORDINACIÓN ZONAL 5

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 30 AÑOS

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Elberth Fajardo R.

FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR



Msc. Elberth Fajardo R.
ASESOR EDUCATIVO
ZONA 5

Validación de instrumento 2 por Experto 2

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad Educativa

OBJETIVO: Evaluar el nivel de calidad educativa.

DIRIGIDO A: Docentes de la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: ELBERTH ROLANDO FAJARDO RONQUILLO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MASTER EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA

ÁREA DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: EDUCATIVA

INSTITUCIÓN DONDE LABORA: MINISTERIO DE EDUCACION – COORDINACIÓN ZONAL 5

TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: 30 AÑOS

VALORACIÓN: ALTO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

Elberth Fajardo R.
FIRMA Y SELLO DEL EVALUADOR



Msc. Elberth Fajardo R.
ASESOR EDUCATIVO
ZONA 5

Validación de instrumento 1 por Experto 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																	
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 1: COMUNICACIÓN LABORAL																	
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMUNICACIÓN LABORAL: Es aquella que establecen las instituciones y forma parte de esa cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida (De Castro, 2016)	Comunicación interna	Armonía comunicativa	1	La comunicación interna entre los trabajadores de la institución educativa es armónica y coordinada.													
			2	La comunicación entre los trabajadores permite desarrollar una organización eficaz en la institución.													
		Eficacia organizacional	3	El centro educativo organiza actividades de manera eficaz para generar buenas relaciones entre los trabajadores.													
			4	La institución usa diferentes medios de comunicación para mantener informados a los trabajadores de los acuerdos internos.													
		Adhesión comunicativa	5	En la institución prevalece una buena comunicación interna entre los trabajadores.													
			6	Se siente usted consolidado por lo que expresa sus ideas positivas a otros trabajadores.													
	Comunicación externa	Comunicación afectiva	7	Se percibe una comunicación afectiva entre los trabajadores de la institución con los padres de familia.													
			8	Los trabajadores muestran comunicación afectiva hacia las autoridades de la institución.													
		Imagen institucional	9	Los trabajadores se interesan en mantener una buena imagen institucional frente a los estudiantes.													
			10	Los trabajadores realizan un buen servicio al comunicarse con los padres de familia.													
		Promoción de la información	11	Los trabajadores mantienen informados a los padres de familia de posibles cambios internos que realiza en la Institución.													
			12	La institución promueve el acceso abierto a la información para el público en general.													
	Comunicación vertical	Comunicación ascendente	13	Los trabajadores cumplen las órdenes comunicando su ejecución a las autoridades de la institución.													
			14	Los colaboradores cumplen las instrucciones para ejecutar mejor sus funciones comunicando sus acciones al personal directivo.													
			15	Los trabajadores se comunican con los directivos cuando no entienden las acciones a ejecutar dentro de su área de trabajo.													
		Comunicación descendente	16	El personal directivo mantiene una actitud rígida cuando conversa con los trabajadores.													
			17	Las autoridades comunican las disposiciones por escrito al personal de la institución.													
			18	Los directivos solicitan a los trabajadores informar por escrito el cumplimiento del trabajo asignado.													
	Comunicación horizontal	Comunicación de pares	19	Los trabajadores coordinan verbalmente sobre las actividades a realizar en común con los colegas de otras áreas de la institución.													
			20	Se observa buena comunicación entre el personal directivo con los trabajadores de la institución.													
		Concertación de problemas	21	El personal directivo promueve decisiones concertadas para solucionar los problemas institucionales.													
			22	Los trabajadores comunican inmediatamente cuando hay problemas dentro de su área de trabajo.													
			23	Se aprecia que los trabajadores se interesan en resolver los problemas dentro de su área de trabajo.													
		Adhesión entre pares	24	Los directivos toman decisiones buscando la armonía de todos.													

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario de [Comunicación laboral](#).

Objetivo: Evaluar los niveles de la [Comunicación laboral](#).

Dirigido a: [Docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas.](#)

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor.

Áreas de experiencia profesional: Educativa e Investigación.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

Tumbes, mayo del 2020.

.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

Evaluador

Validación de instrumento 2 por Experto 3

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS																			
INSTRUMENTO DE LA VARIABLE 2: CALIDAD EDUCATIVA																			
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN		
				1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CALIDAD EDUCATIVA: Es la valoración que se le asigna a un proceso educativo con el objetivo de resolver problemas y alcanzar un óptimo aprendizaje. (Vizcarra, Boza y Monteiro De Aguiar, 2011)	Pertinencia	Capacidad de talento	1	Los trabajadores muestran talento para contribuir a mejorar los procesos institucionales.						X			X		X				
			2	Se percibe talento en los trabajadores acorde a los propósitos institucionales.										X		X			
		Competencias	3	Los trabajadores muestran competencias organizativas para desarrollar las actividades de manera pertinente.										X		X			
			4	El personal de la institución demuestra sus competencias para trabajar en equipo.										X		X			
			5	Los trabajadores evidencian competencia emocional de empatía hacia los demás actores educativos.										X		X			
			6	El personal de la institución muestra su competencia para tomar decisiones pertinentes al enfrentar los problemas institucionales.										X		X			
		Aptitudes	7	En la institución todo el personal muestra su disponibilidad para compartir sus experiencias laborales.										X		X			
			8	Los trabajadores proponen iniciativas pertinentes para mejorar la calidad de los procesos.										X		X			
			9	El personal demuestra su actitud proactiva para anticipar situaciones problemáticas.										X		X			
			10	En la institución se percibe una actitud empática de parte de los trabajadores hacia los estudiantes.										X		X			
	Eficiencia	Logro de los propósitos educativos	11	En la institución el personal trabaja junto para el logro de los objetivos institucionales.						X			X		X				
			12	Los trabajadores desarrollan actividades de manera eficiente orientadas al logro de los propósitos educativos.									X		X				
			13	El personal aplica estrategias eficientes para alcanzar los estándares de calidad.									X		X				
		Éxito institucional	14	Los éxitos conseguidos de manera eficiente por el personal son premiados por los directivos.									X		X				
			15	La institución promueve que los trabajadores compartan el éxito alcanzado entre sus colegas.									X		X				
			16	En la institución se reconoce el trabajo sobresaliente logrado por algunos trabajadores.									X		X				
	Eficacia	Capacidad de actuación	17	Los trabajadores tienen una disposición propia hacia la capacitación constante.						X			X		X				
			18	El personal participa activamente en la toma de decisiones de los proyectos institucionales.									X		X				
			19	Los trabajadores cumplen sus funciones de acuerdo a los objetivos institucionales.									X		X				
			20	El personal de la institución demuestra responsabilidad en su trabajo en todo momento.									X		X				
		Planes de evaluación	21	Los trabajadores manejan planes de evaluación eficaces para mejorar la calidad educativa.									X		X				
			22	El personal propone planes alternativos eficaces que responden a las necesidades específicas de los educandos.									X		X				
			23	Los trabajadores demuestran eficacia en el cumplimiento de los planes educativos.									X		X				
			24	El personal implementa mecanismos eficaces en la ejecución de los planes evaluativos de la calidad educativa.									X		X				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Nombre del instrumento: Cuestionario de [Calidad educativa](#).

Objetivo: Evaluar los niveles de la [Calidad educativa](#).

Dirigido a: [Docentes de la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas.](#)

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor.

Áreas de experiencia profesional: Educativa e Investigación.

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

Muy alto	Alto ✓	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

Tumbes, mayo del 2020.

.....
Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

Evaluador

VALIDEZ DE CRITERIO – PEARSON (ÍTEM-TOTAL)

		V1 COMUNICACIÓN LABORAL																								Suma	Validez de
		D1 Comunicación interna						D2 Comunicación externa						D3 Comunicación vertical						D4 Comunicación horizontal						de	Criterio de
																										Ítems	Pearson
Muestra	Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	V1	Valido: = ó > a 0.21
	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	110	0.63
	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	116	0.77
	3	4	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	99	0.71
	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	78	0.57
	5	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	90	0.58
	6	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	4	2	2	2	2	2	2	82	0.75
	7	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2	5	108	0.73
	8	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	104	0.68
	9	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	106	0.44
	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	84	0.88
	11	5	4	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	105	0.73
	12	4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	89	0.73
	13	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	97	0.74
	14	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	79	0.61
	15	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	93	0.59
	16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	108	0.44
	17	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	87	0.57
	18	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	103	0.67
	19	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	103	0.59
	20	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	103	0.74
	21	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	108	0.62
	22	4	5	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	0.70
	23	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	96	0.76
	24	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	99	0.62
	25	3	4	3	5	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	90	
	26	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	2	1	1	1	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	80	
	27	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	5	3	3	4	4	3	1	2	2	2	78	
	28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	75	
	29	3	2	2	3	2	2	3	4	4	2	3	2	2	4	2	4	2	2	2	2	3	1	2	2	60	
	30	1	1	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	56	
	31	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	4	2	4	80	
	32	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	2	4	81	

		V2 CALIDAD EDUCATIVA																								Suma	Validez de	
		D1 Pertenencia								D2 Eficiencia								D3 Eficacia								de	Criterio de	
																										Ítems	Pearson	
Muestra	Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	V1	Valido: = ó > a 0.21	
	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	108	0.59
	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	105	0.49
	3	5	4	3	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	93	0.63	
	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	4	3	2	2	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	93	0.38	
	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	89	0.37	
	6	5	4	3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	96	0.42	
	7	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	105	0.72	
	8	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	5	4	3	5	99	0.71	
	9	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	3	4	94	0.74	
	10	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	89	0.84	
	11	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	3	4	89	0.77	
	12	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	91	0.49	
	13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	105	0.53	
	14	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	4	5	4	4	1	3	3	3	3	2	2	3	68	0.22	
	15	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	96	0.44	
	16	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	103	0.25	
	17	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	82	0.64	
	18	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	0.60	
	19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5	100	0.60	
	20	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	4	108	0.63	
	21	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	96	0.57	
	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	94	0.59	
	23	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	104	0.68	
	24	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	104	0.56	
	25	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	98		
	26	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	95		
	27	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	3	2	2	2	2	1	1	4	77		
	28	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	4	3	4	2	2	1	1	4	3	3	3	69		
	29	3	3	3	1	3	5	4	4	1	1	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	72		
	30	4	2	1	5	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58		
	31	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	2	3	4	5	3	95		
32	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	86			

Validez de constructo – dominio total (dimensión-total) o método de correlaciones

Validez de constructo V1						
		V1	D1	D2	D3	D4
V1	Correlación de Pearson	1	,850**	,934**	,825**	,871**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000	.000
	N	32	32	32	32	32
D1	Correlación de Pearson	,850**	1	,810**	,586**	,553**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.001
	N	32	32	32	32	32
D2	Correlación de Pearson	,934**	,810**	1	,693**	,748**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000
	N	32	32	32	32	32
D3	Correlación de Pearson	,825**	,586**	,693**	1	,678**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000		.000
	N	32	32	32	32	32
D4	Correlación de Pearson	,871**	,553**	,748**	,678**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.001	.000	.000	
	N	32	32	32	32	32

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Validez de constructo V2					
		V2	D1	D2	D3
V2	Correlación de Pearson	1	,860**	,659**	,842**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	32	32	32	32
D1	Correlación de Pearson	,860**	1	,353*	,558**
	Sig. (bilateral)	.000		.048	.001
	N	32	32	32	32
D2	Correlación de Pearson	,659**	,353*	1	,425*
	Sig. (bilateral)	.000	.048		.015
	N	32	32	32	32
D3	Correlación de Pearson	,842**	,558**	,425*	1
	Sig. (bilateral)	.000	.001	.015	
	N	32	32	32	32

**.

*.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2

Confiabilidad de instrumento 1 - prueba piloto

Confiabilidad por ítems

Estadísticas de total de elementos				
V1	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p01	77.40	151.156	.586	.898
p02	77.00	158.444	.335	.903
p03	77.70	158.678	.320	.903
p04	78.20	147.067	.812	.893
p05	77.50	158.722	.380	.902
p06	78.00	151.556	.461	.901
p07	77.80	158.844	.424	.902
p08	77.60	157.822	.352	.903
p09	77.00	158.667	.150	.912
p10	77.10	155.878	.222	.910
p11	77.70	150.900	.609	.897
p12	77.40	151.156	.835	.895
p13	77.60	155.156	.482	.900
p14	77.70	140.678	.872	.890
p15	77.60	156.933	.490	.900
p16	77.60	154.933	.493	.900
p17	78.20	149.733	.451	.902
p18	77.90	153.211	.479	.900
p19	77.60	155.156	.595	.899
p20	77.70	153.344	.500	.900
p21	77.60	145.156	.855	.892
p22	77.80	150.400	.774	.895
p23	77.80	145.733	.770	.893
p24	77.50	154.944	.488	.900

Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.904	24

Confiabilidad de instrumento 2 - prueba piloto

Confiabilidad por ítems

Estadísticas de total de elementos				
V2	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p01	69.60	170.267	.666	.884
p02	69.00	177.111	.463	.889
p03	69.60	159.600	.840	.877
p04	70.20	161.733	.749	.880
p05	69.80	165.733	.634	.884
p06	70.10	156.100	.829	.877
p07	69.70	175.344	.686	.885
p08	69.60	180.933	.364	.891
p09	69.30	182.011	.242	.893
p10	69.60	182.933	.348	.891
p11	69.80	181.733	.396	.890
p12	69.20	176.622	.403	.890
p13	69.20	179.289	.226	.896
p14	69.90	158.767	.580	.888
p15	71.20	183.956	.168	.895
p16	71.40	178.267	.458	.889
p17	70.70	180.678	.285	.893
p18	69.80	179.511	.307	.892
p19	69.20	175.956	.427	.890
p20	69.60	176.489	.428	.889
p21	69.30	170.011	.643	.884
p22	69.80	181.733	.396	.890
p23	69.40	179.600	.491	.889
p24	69.40	177.378	.613	.887

Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.892	24

Confiabilidad de instrumento 1 - sujetos de estudio

Confiabilidad por ítems

Estadísticas de total de elementos				
V1	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación de total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	88.66	203.007	.585	.942
Ítem 2	88.75	200.323	.737	.940
Ítem 3	88.69	199.770	.672	.941
Ítem 4	88.69	206.222	.522	.943
Ítem 5	88.53	205.741	.536	.943
Ítem 6	88.53	202.322	.726	.940
Ítem 7	88.47	205.160	.709	.941
Ítem 8	88.47	205.547	.653	.941
Ítem 9	88.66	211.717	.392	.944
Ítem 10	88.66	196.749	.870	.938
Ítem 11	88.75	202.065	.697	.941
Ítem 12	88.75	198.258	.693	.941
Ítem 13	88.75	197.871	.706	.940
Ítem 14	88.63	205.339	.571	.942
Ítem 15	88.34	207.975	.552	.942
Ítem 16	88.44	211.157	.393	.944
Ítem 17	88.56	207.415	.530	.943
Ítem 18	88.47	205.160	.636	.941
Ítem 19	88.56	208.254	.551	.942
Ítem 20	88.69	202.222	.705	.941
Ítem 21	88.50	202.710	.575	.942
Ítem 22	88.69	201.835	.666	.941
Ítem 23	88.84	196.007	.718	.940
Ítem 24	88.72	205.241	.577	.942

Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad V1	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.944	24

Confiabilidad de instrumento 2 - sujetos de estudio

Confiabilidad por ítems

Estadísticas de total de elementos				
V2	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	88.81	150.544	.542	.903
Ítem 2	89.00	152.194	.431	.906
Ítem 3	88.84	149.491	.577	.903
Ítem 4	88.91	154.862	.311	.909
Ítem 5	88.81	157.641	.326	.907
Ítem 6	89.06	154.835	.353	.907
Ítem 7	89.03	149.709	.692	.901
Ítem 8	88.88	147.790	.666	.901
Ítem 9	89.22	142.434	.692	.900
Ítem 10	89.13	141.468	.806	.897
Ítem 11	89.06	145.157	.741	.899
Ítem 12	89.16	153.491	.436	.906
Ítem 13	89.06	152.125	.476	.905
Ítem 14	89.31	159.835	.153	.911
Ítem 15	89.13	153.984	.381	.907
Ítem 16	89.09	159.184	.189	.910
Ítem 17	89.28	148.789	.589	.902
Ítem 18	88.97	149.644	.548	.903
Ítem 19	89.06	149.609	.546	.903
Ítem 20	89.00	147.806	.577	.903
Ítem 21	88.97	151.709	.522	.904
Ítem 22	89.06	151.286	.538	.904
Ítem 23	89.13	146.823	.630	.901
Ítem 24	88.88	153.726	.517	.904

Confiabilidad total

Estadísticas de fiabilidad V2	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	24

ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA

"José Luis Jordán Luna"

RECINTO SANTA ROSA - CANTÓN: DAULE

CODIGO AMIE: 09H03232

Autorización

La rectora de la institución educativa "JOSE LUIS JORDÁN LUNA" de Daule, que suscribe:

Autoriza:

A la Lcda.: MARLIZ JANICE PIN ALVARADO, docente de la Escuela De Educación Básica "JUAN LEÓN MERA" de Daule, para realizar un trabajo de investigación denominado **Comunicación Laboral y Calidad Educativa en la Escuela "JOSE LUIS JORDAN LUNA" Daule, Guayas, 2020**, el mismo que estará dirigido a todo el personal de la institución. Se expide la presente, a fin de que se les brinde las facilidades del caso a la mencionada docente.

Daule, 02 de junio del 2020



Firma



Anexo 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo, Pin Alvarado Marliz Janice, estudiante del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo identificado con cédula N. 0915978142. Con el proyecto de tesis titulado “Comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela “José Luis Jordán Luna”, Daule, Guayas, 2020”, en ese sentido pido su consentimiento informado y su permiso para que participe en la investigación antes señalada:

DATOS DEL INFORMANTE:

Documento de Identidad: _____

Teléfono: _____

Dirección Domiciliaria: _____

Sin otro en particular, firmo el presente protocolo de consentimiento informado.

Piura, ____ de _____ de 2020

.....

FIRMA

Anexo 5. Base de datos

		V1 COMUNICACIÓN LABORAL																																	
		D1 Comunicación interna					D2 Comunicación externa					D3 Comunicación vertical					D4 Comunicación horizontal					V1	Nivel												
Muestra	Items	1	2	3	4	5	6	D1	Nivel	7	8	9	10	11	12	D2	Nivel	13	14	15	16	17	D3	Nivel	18	19	20	21	22	23	24	D4	Nivel		
	1	5	4	5	5	5	5	29	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto	5	4	4	5	3	21	Alto	4	4	5	5	4	5	4	31	Alto	110	Alto
	2	5	5	5	5	5	5	30	Alto	4	5	5	5	5	5	29	Alto	5	5	5	3	5	23	Alto	5	4	5	5	5	5	5	34	Alto	116	Alto
	3	4	3	5	4	4	5	25	Alto	5	4	3	4	4	5	25	Alto	4	3	5	4	4	20	Alto	4	3	4	5	4	5	4	29	Alto	99	Alto
	4	3	3	2	3	2	3	16	Medio	3	4	4	3	3	3	20	Medio	3	3	3	4	4	17	Medio	3	4	4	3	4	3	4	25	Medio	78	Medio
	5	5	3	4	3	4	4	23	Alto	4	4	3	4	4	4	23	Alto	3	4	4	3	4	18	Medio	4	3	4	3	4	4	4	26	Medio	90	Alto
	6	5	4	4	3	5	4	25	Alto	4	3	4	3	5	3	22	Medio	4	3	4	5	3	19	Alto	4	2	2	2	2	2	2	16	Bajo	82	Medio
	7	4	5	5	5	5	4	28	Alto	5	5	3	5	4	5	27	Alto	4	5	5	4	5	23	Alto	5	4	5	4	5	2	5	30	Alto	108	Alto
	8	3	4	5	5	4	5	26	Alto	5	5	4	5	4	5	28	Alto	3	4	5	4	5	21	Alto	4	4	4	5	4	5	3	29	Alto	104	Alto
	9	5	4	4	4	4	5	26	Alto	5	4	4	4	4	5	26	Alto	4	5	5	5	5	24	Alto	4	5	4	4	4	4	5	30	Alto	106	Alto
	10	3	3	3	3	3	3	18	Medio	3	3	3	3	3	3	18	Medio	5	5	5	5	5	25	Alto	5	3	3	3	3	3	3	23	Medio	84	Medio
	11	5	4	5	5	3	5	27	Alto	4	5	3	5	5	3	25	Alto	5	4	5	5	4	23	Alto	5	5	3	4	5	4	4	30	Alto	105	Alto
	12	4	5	4	3	4	3	23	Alto	4	5	3	4	4	4	24	Alto	3	4	4	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	3	3	24	Medio	89	Alto
	13	5	4	4	4	4	3	24	Alto	5	4	3	5	4	3	24	Alto	4	5	3	5	4	21	Alto	5	5	4	3	4	4	3	28	Alto	97	Alto
	14	3	3	2	3	2	3	16	Medio	3	4	4	3	3	3	20	Medio	3	3	4	4	3	17	Medio	4	4	3	4	3	4	4	26	Medio	79	Medio
	15	5	3	4	3	4	3	22	Medio	4	4	3	4	4	4	23	Alto	5	4	4	4	3	20	Alto	4	5	4	4	4	3	4	28	Alto	93	Alto
	16	4	4	4	5	5	5	27	Alto	5	5	5	5	4	4	28	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	4	4	5	5	4	5	5	32	Alto	108	Alto
	17	4	4	4	3	3	4	22	Medio	3	4	4	3	3	4	21	Medio	4	4	3	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	4	4	26	Medio	87	Medio
	18	3	4	4	3	5	5	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	4	4	5	5	5	5	5	33	Alto	103	Alto
	19	4	4	4	3	5	4	24	Alto	4	4	4	4	4	4	24	Alto	4	4	4	5	5	22	Alto	5	4	4	5	5	5	5	33	Alto	103	Alto
	20	4	5	4	5	4	4	26	Alto	4	4	4	4	4	5	25	Alto	5	5	4	4	3	21	Alto	4	4	5	5	4	5	4	31	Alto	103	Alto
	21	5	5	5	5	5	4	29	Alto	5	4	5	4	5	4	27	Alto	5	4	4	4	4	21	Alto	5	5	4	5	4	4	4	31	Alto	108	Alto
	22	4	5	3	3	4	5	24	Alto	5	4	5	5	4	5	28	Alto	5	5	5	5	5	25	Alto	5	5	5	5	5	5	5	35	Alto	112	Alto
	23	4	5	5	5	4	5	28	Alto	5	4	5	4	3	5	26	Alto	3	4	5	4	3	19	Alto	3	4	3	3	3	4	3	23	Medio	96	Alto
	24	4	3	3	3	4	4	21	Medio	4	4	5	4	4	5	26	Alto	4	4	4	5	4	21	Alto	5	4	5	5	4	5	3	31	Alto	99	Alto
	25	3	4	3	5	4	3	22	Medio	4	4	3	3	4	2	20	Medio	3	4	5	5	5	22	Alto	5	4	4	4	3	3	3	26	Medio	90	Alto
	26	4	3	5	5	5	4	26	Alto	4	4	4	3	2	1	18	Medio	1	1	4	3	4	13	Medio	4	4	3	3	3	3	3	23	Medio	80	Medio
	27	4	4	4	3	5	3	23	Alto	4	3	4	3	2	3	19	Medio	4	3	5	3	3	18	Medio	4	4	3	1	2	2	2	18	Medio	78	Medio
	28	3	3	3	3	4	3	19	Medio	3	3	3	3	3	2	17	Medio	3	4	3	3	4	17	Medio	3	3	4	3	3	2	4	22	Medio	75	Medio
	29	3	2	2	3	2	2	14	Bajo	3	4	4	2	3	2	18	Medio	2	4	2	4	2	14	Medio	2	2	2	3	1	2	2	14	Bajo	60	Medio
	30	1	1	1	3	3	3	12	Bajo	3	1	3	1	1	3	12	Bajo	1	2	3	3	3	12	Medio	3	3	3	3	3	2	3	20	Medio	56	Bajo
	31	2	3	3	3	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	3	21	Medio	3	3	4	3	3	16	Medio	3	4	3	5	4	2	4	25	Medio	80	Medio
32	2	3	3	3	3	4	18	Medio	3	4	3	4	4	3	21	Medio	3	3	4	3	3	16	Medio	3	4	3	5	5	2	4	26	Medio	81	Medio	

		V2 CALIDAD EDUCATIVA																															
		D1 Pertenencia										D2 Eficiencia						D3 Eficacia								V2	Nivel						
Muestra	Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	D1	Nivel	11	12	13	14	15	16	D2	Nivel	17	18	19	20			21	22	23	24	D3	Nivel
	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49	Alto	4	4	5	3	4	3	23	Alto	4	4	4	5	5	5	5	4	36	Alto	108	Alto
	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	46	Alto	5	4	4	5	5	3	26	Alto	3	4	4	5	4	4	5	4	33	Alto	105	Alto
	3	5	4	3	5	4	5	4	4	2	4	40	Alto	3	4	4	3	4	4	22	Medio	3	5	4	4	4	4	3	4	31	Alto	93	Alto
	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	41	Alto	4	3	2	2	4	3	18	Medio	4	5	3	4	5	4	4	5	34	Alto	93	Alto
	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	39	Alto	4	3	4	4	3	3	21	Medio	4	3	4	4	3	4	3	4	29	Medio	89	Alto
	6	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	43	Alto	4	4	3	4	4	4	23	Alto	3	4	4	5	3	4	4	3	30	Alto	96	Alto
	7	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	43	Alto	5	4	5	3	4	5	26	Alto	4	5	5	5	3	4	5	5	36	Alto	105	Alto
	8	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	42	Alto	3	5	4	4	3	4	23	Alto	5	4	5	3	5	4	3	5	34	Alto	99	Alto
	9	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	40	Alto	4	5	4	4	2	4	23	Alto	4	5	3	4	4	4	3	4	31	Alto	94	Alto
	10	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	39	Alto	3	4	4	4	3	4	22	Medio	4	3	4	4	3	4	3	3	28	Medio	89	Alto
	11	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	38	Alto	4	3	3	4	3	4	21	Medio	3	4	5	3	4	4	3	4	30	Alto	89	Alto
	12	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	39	Alto	4	3	4	3	4	4	22	Medio	3	4	4	4	4	3	5	3	30	Alto	91	Alto
	13	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	Alto	4	4	4	4	5	5	26	Alto	4	4	4	4	5	5	5	5	36	Alto	105	Alto
	14	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	24	Medio	3	4	4	5	4	4	24	Alto	1	3	3	3	3	2	2	3	20	Medio	68	Medio
	15	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	41	Alto	4	3	4	4	4	3	22	Medio	4	5	4	5	4	3	4	4	33	Alto	96	Alto
	16	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	43	Alto	5	4	5	3	5	4	26	Alto	5	3	5	4	5	4	4	4	34	Alto	103	Alto
	17	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	35	Medio	4	3	4	3	3	3	20	Medio	3	4	3	3	3	4	3	4	27	Medio	82	Medio
	18	5	5	5	3	3	3	5	4	4	5	42	Alto	5	5	5	5	5	5	30	Alto	5	5	5	5	5	5	5	5	40	Alto	112	Alto
	19	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45	Alto	4	4	3	3	3	3	20	Medio	3	5	3	5	5	5	4	5	35	Alto	100	Alto
	20	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	48	Alto	5	4	5	4	4	3	25	Alto	4	5	5	5	4	3	5	4	35	Alto	108	Alto
	21	4	2	5	4	5	4	4	4	4	3	39	Alto	3	5	4	4	4	4	24	Alto	3	4	4	5	5	4	4	4	33	Alto	96	Alto
	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	5	3	3	3	3	3	20	Medio	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	94	Alto
	23	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	43	Alto	5	4	5	3	4	5	26	Alto	5	4	5	4	4	5	3	5	35	Alto	104	Alto
	24	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	42	Alto	5	4	5	4	4	3	25	Alto	4	4	5	5	5	4	5	5	37	Alto	104	Alto
	25	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	42	Alto	4	3	4	4	4	5	24	Alto	4	5	4	3	4	4	4	4	32	Alto	98	Alto
	26	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	35	Medio	4	4	3	4	5	5	25	Alto	4	3	3	5	5	5	5	5	35	Alto	95	Alto
	27	4	5	4	3	4	3	3	3	2	3	34	Medio	4	5	4	4	5	4	26	Alto	3	2	2	2	2	1	1	4	17	Bajo	77	Medio
	28	4	4	4	3	3	2	3	2	2	2	29	Medio	2	4	4	4	3	4	21	Medio	2	2	1	1	4	3	3	3	19	Medio	69	Medio
	29	3	3	3	1	3	5	4	4	1	1	28	Medio	2	2	4	4	4	2	18	Medio	2	2	4	4	3	4	3	4	26	Medio	72	Medio
	30	4	2	1	5	4	3	2	2	2	1	26	Medio	1	1	1	1	1	3	8	Bajo	3	3	3	3	3	3	3	3	24	Medio	58	Medio
	31	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45	Alto	3	4	3	3	3	4	20	Medio	5	5	3	2	3	4	5	3	30	Alto	95	Alto
32	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	27	Medio	4	4	3	3	5	5	24	Alto	5	5	5	4	4	4	4	4	35	Alto	86	Medio	

ANEXO 6. Fotos





Anexo 7. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE PROBLEMAS, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y JUSTIFICACIÓN

Título: Comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre la comunicación laboral y calidad educativa en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p>	<p>Teórica:</p> <p>Se pretende contribuir con los modelos teóricos como la Teoría de la Comunicación de Cassasus (2000) y la Teoría Técnica, de Kemmis (1986) sobre la calidad educativa.</p>
<p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión pertinencia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación laboral y la dimensión eficiencia en la</p>	<p>Práctica:</p> <p>Beneficia a todos los miembros de la comunidad educativa respecto a la comprensión de la situación actual, de esta manera en el mediano tiempo se esperaría algún tipo de acción para la</p>

<p>Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020?</p>	<p>Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p> <p>Establecer la relación entre la comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p>	<p>Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre comunicación laboral y la dimensión eficacia en la Escuela "José Luis Jordán Luna", Daule, Guayas, 2020.</p>	<p>mejora de la institución educativa.</p> <p>Metodológica:</p> <p>El estudio contribuye con dos instrumentos válidos y confiables que facilitan el análisis entre las variables de estudios, destacando de esta manera como un aporte a posteriori para otros investigadores.</p> <p>Social:</p> <p>Se beneficia a los padres de familia y estudiantes pretendiendo que los miembros educativos involucren más a estos, dado que son importantes en la formación de los alumnos.</p>
--	--	--	---