



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DESARROLLAR MEJORAS AL SERVICIO DE EDUCACIÓN  
DE LA ESCUELA PARTICULAR “CORDILLERA DEL SABER”**

**Autor:**

**Petter Alexander Navarrete Viejó**

**Tutor:**

**Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

A mis padres Diana y Pedro por su apoyo incondicional y a mi abuelita la señora María Criollo, por siempre estar pendiente de mí y darme fuerzas para seguir luchando por mi carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas.

**Petter Alexander Navarrete Viejo**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial a mi docente tutor Simón Alberto Illescas Prieto, por direccionarme en el desarrollo de este proyecto.

**Petter Alexander Navarrete Viejo**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Desarrollar Mejoras al Servicio de Educación de la Escuela Particular Cordillera del Saber** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar las falencias en el Servicio de Educación para lograr la Satisfacción de los Padres de Familia de la Escuela Particular “Cordillera del Saber” Ubicada en la Cooperativa Balerío Estacio, del Cantón Guayaquil Provincia del Guayas, Periodo Lectivo 2019**, presentado por Petter Alexander Navarrete Viejo como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutor:

**Navarrete Viejo Petter Alexander PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, **PETTER ALEXANDER NAVARRETE VIEJÒ** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **DESARROLLAR MEJORAS AL SERVICIO DE EDUCACIÓN DE LA ESCUELA PARTICULAR CORDILLERA DEL SABER**, de la modalidad de **PRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** , de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

---

Petter Alexander Navarrete Viejò

---

Firma

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DESARROLLAR MEJORAS AL SERVICIO DE EDUCACIÓN  
DE LA ESCUELA PARTICULAR “CORDILLERA DEL SABER”**

**Autor: Petter Alexander Navarrete Viejó**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Resumen**

La institución educativa “Cordillera del Saber” necesitaba tener un plan de mejoramiento para que los procesos en gestión académica se lleven a cabo de mejor forma teniendo presente la ubicación del plantel educativo reconocido en una base sólida es por esta razón que este trabajo plasma un análisis previo realizado a la institución educativa que cuenta con ofertas educativa desde Inicial hasta Decimo Año de Educación Básica la información fue necesaria y pertinente para conocer de cerca las debilidades y fortalezas que este presenta en su estructura gerencial Esta investigación tiene como objetivo realizar un plan de mejoramiento en el servicio que presta la institución educativa como (comunicación padres y docentes directivos, resolución de conflictos, seguimiento a capacitaciones, incentivos laborales, gestión continua) , esto previamente se obtuvo mediante indagación de una serie de instrumentos de recolección como entrevistas y encuestas realizadas a la comunidad donde ofrece el servicio dentro de la estructura organizacional.

Desarrollar

Mejorar

Servicio

Educación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y  
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**DESARROLLAR MEJORAS AL SERVICIO DE EDUCACIÓN  
DE LA ESCUELA PARTICULAR “CORDILLERA DEL SABER”**

**Autor: Petter Alexander Navarrete Viejó**

**Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto**

**Abstract**

The educational institution “Cordillera del Saber” needed to have an improvement plan so that the processes in academic management are carried out in a better way, taking into account the location of the recognized educational establishment on a solid basis, it is for this reason that this work reflects an analysis prior to the educational institution that has educational offers from Initial to Tenth Year of Basic Education the information was necessary and relevant to learn about the weaknesses and strengths that it presents in its management structure This research aims to make an improvement plan In the service provided by the educational institution such as (communication parents and teachers, conflict resolution, follow-up training, work incentives, continuous management), this was previously obtained through inquiry of a series of collection instruments such as interviews and surveys you give to the community where it offers the service within the organizational structure.

Developing

Provements

Service

Education

## ÌNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	vi
Resumen .....	viii
Abstract.....	viii
ÌNDICE GENERAL .....	ix
ÌNDICE DE TABLA.....	xii
ÌNDICE DE FIGURA .....	xiii
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Ubicación Conflicto .....	4
1.3 Situación Conflicto .....	6
1.4 Delimitación del Problema .....	8
1.5 Formulación del Problema .....	8
1.6 Variables de la Investigación .....	8
1.8 Objetivos de la Investigación .....	9
1.8 Objetivo General .....	9
1.8 Objetivos Especifico.....	9
1.9 Preguntas de Investigación.....	9
1.10 Justificación e Importancia .....	10
CAPÌTULO II .....	14
MARCO TEÓRICO .....	14
2.1 Antecedentes Históricos .....	14
2.2 Antecedentes Referenciales .....	25
2.3 Fundamentos Legales .....	26
2.4 Variables Conceptuales de la Investigación .....	28
Variable Dependiente: Satisfacción de los Padres de Familia.....	29
2.5 Definiciones Conceptuales .....	30
CAPÌTULO III .....	32
Marco Metodológico .....	32
Datos de la Empresa.....	32

<b>Funciones de Autoridades .....</b>	<b>35</b>
<b>Organigrama de la Empresa .....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Diseño de la Investigación .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Tipos de Investigación .....</b>	<b>39</b>
<b>3.3 Población y Muestra .....</b>	<b>40</b>
<b>Procedimiento de la Investigación .....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>43</b>
<b>4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>43</b>
<b>Encuesta.....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Plan de Mejora .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3 Conclusión .....</b>	<b>65</b>
<b>4.4 Recomendaciones .....</b>	<b>66</b>
<b>4.5 Bibliografía.....</b>	<b>67</b>

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Tipos .....	39
Tabla 2 Universo .....	40
Tabla 3 Método y Técnicas... ..	41
Tabla 4 Técnicas y Procedimiento .....	41
Tabla 5 Dialogo .....	43
Tabla 6 Valores.....	44
Tabla 7 Actividades Culturales.....	45
Tabla 8 Comunicación Tarea .....	46
Tabla 9 Ayudan Tarea.....	47
Tabla 10 Deberes.....	48
Tabla 11 Nivel de Instrucción .....	49
Tabla 12 Problemas de Aprendizaje .....	50
Tabla 13 Computador .....	51
Tabla 14 Reuniones Escolares .....	52
Tabla 15 Entrevista Propietario.....	53
Tabla 16 Entrevista Directora.....	54
Tabla 17 Entrevista Secretaria .....	55
Tabla 18 Entrevista Profesora Inicial.....	56
Tabla 19 Entrevista Profesora Primero .....	57
Tabla 20 Entrevista Profesora Segundo EGB.....	58
Tabla 21 Entrevista Profesora Tercero EGB.....	59
Tabla 22 Entrevista Profesora Cuarto EGB .....	60
Tabla 23 Entrevista Profesora Quinto EGB .....	61
Tabla 24 Entrevista Profesora Sexto EGB.....	62
Tabla 25 Entrevista Profesor Séptimo EGB.....	63

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1 Logotipo de Empresa.....	34
Figura 2 Dialogo.....	43
Figura 3 Valores.....	44
Figura 4 Actividades Culturales.....	45
Figura 5 Comunicación Tarea.....	46
Figura 6 Ayuda Tarea.....	47
Figura 7 Deberes.....	48
Figura 8 Nivel de Instrucción.....	49
Figura 9 Problemas de Aprendizaje.....	50
Figura 10 Computador.....	51
Figura 11 Reuniones Escolares.....	52

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

El concepto de calidad en la educación, particularmente en el país ha sido objeto de grandes controversias, desde las que consideran imposible medirla o definirla hasta aquellas que la consideran un prestigio quizás sea por el nombre de la institución, por la infraestructura o por el nivel académico de los maestros; pero ese no es el caso ya que en la actualidad se puede ver algunas escuela que prácticamente parecen palacios de cristal y que sin embargo el nivel educativo no es de alta calidad como su infraestructura.

Un peso importante en las decisiones iniciales fueron las opiniones aportadas por la comunidad de Balerío Estacio, los cuales demostraron buena acogida e interés ante el planteamiento (en conversaciones informales hechas en la investigación hacia la mejora de la enseñanza en la institución educativa, lo cual confirmó nuestro interés por aplicarlo en el ámbito de trabajo.

Pero eso no es todo, existen algunas instituciones que utilizan la excelencia como sinónimo de calidad; existen otros argumentos que indican que la verdadera calidad reside en el alumno como egresado y no tanto en el medio en que se desenvuelve académicamente.

En el Informe, la importancia de la calidad de enseñanza se pone de manifiesto en el Índice de Desarrollo de la Educación para Todos (IDE), que ha permitido evaluar los progresos globales realizados por 127 países hacia la consecución de la EPT., a saber: la universalización de la enseñanza primaria, la alfabetización de adultos, la calidad de la educación –calibrada

Mediante la tasa de supervivencia de alumnos hasta el quinto grado de primaria y la paridad entre los sexos la gran mayoría son industrializados o en transmisión, aunque entre ellos figure también naciones de América Latina y el Caribe como Argentina Cuba y Chile, así como cinco pequeños donde la mejor educación se basa en los recursos, financiamiento y materiales de que dispone la Institución.

La formación en los estudiantes de educación media, Sus diseños curriculares no contienen elementos de responsabilidad, presentando en este proceso de formación, problemas que impiden la calidad de los resultados académicos de los estudiantes, expresados en deserción, repitencia y bajos niveles de rendimiento académico.

En ese contexto de insuficiencias, se debe superar la separación entre teoría y práctica, de educación académica y formación de vida; es de repensar entonces la razón de ser de la educación media articulada a la educación superior, como lo es la formación integral del estudiante, asumida como el medio propicio para que el estudiante reconozca sus necesidades de ser biológico, espiritual y social trascendente; aspectos subvalorados por los planes de estudios actuales que reducen los espacios para el fortalecimiento de la vida familiar y para el desarrollo del ser 1 . Tradicionalmente los programas de formación media han sido enciclopédicos, tanto en su estructura curricular como en el tratamiento del objeto del programa.

Si el énfasis de los programas de los grados 10<sup>o</sup> se fundamenta solamente en la investigación desarrollando una formación epistemológica sin observancia de la realidad local, comunitaria y regional en las cuales se vive y desde las cuales se mira el mundo, se está faltando a la acción de una orientación propedéutica, a través de la acción y la palabra en un contexto 2 en formación hacia la vida Universitaria.

Estas formas de articulación de la sociedad civil y de los Estados que en el pasado eran muy difíciles de lograr cuestan trabajo de desarrollar, pero entendiendo que son procesos de largo aliento, los movimientos pedagógicos y los Organismos no gubernamentales deberían intentar abrir el diálogo aprovechando las coyunturas o los intersticios posibles desde donde se pueden potenciar procesos de democratización de las relaciones sociales.

El Estado hoy en día, y en las postrimerías de los regímenes duros del neoliberalismo, está en busca de alternativas al parecer, los signos de los tiempos han abierto la posibilidad de una búsqueda de opciones que puede ser fructífera para las sociedades un ejemplo de ello lo muestra una especialista en educación, que en el Perú analizaba las responsabilidades de la escuela en el tiempo presente, mirando hacia el futuro, de las cuales es pertinente resaltar tres de ellas, fundamentales por su universalidad:

- a) la responsabilidad de enseñar a vivir en democracia.
  
- b) la responsabilidad de afirmar el derecho de niños y jóvenes a sentirse iguales, competentes y aceptados.
  
- a) la responsabilidad de desarrollar capacidades básicas en niños y jóvenes para mejorar su calidad de vida.

De acuerdo con esto lograr que los individuos y los grupos logren una participación exitosa en la sociedad del conocimiento; que contribuyan a la resolución de problemas y al mejoramiento en las condiciones de vida, pero desde la perspectiva del desarrollo sustentable.

## **1.2 Ubicación Conflicto**

En países desarrollados el debate sobre los planes de estudio busca incorporar lo que se llaman habilidades del siglo XXI, como pensamiento crítico, trabajo en equipo, curiosidad y capacidad de adaptarse al cambio.

Adicionalmente, se ha identificado a cerca de 137 millones de adolescentes en edad de cursar educación secundaria baja (entre 12 y 14 años aproximadamente) que, a pesar de asistir a la escuela, no han logrado alcanzar niveles mínimos de competencia en lectura los datos sugieren que las nuevas cifras son el resultado de tres problemas del autor Claudio Rama ha hecho un estudio sobre los problemas de la desarticulación de la educación media con la educación superior en América latina y hace referencia a este espacio geográfico específico.

En la región también están surgiendo nuevas iniciativas y tecnologías, más capital privado apoyando proyectos enfocados en este espacio de educación remedial. Por un lado, hay universidades, como la Del Valle, Regiomontana y Tic de Monterrey en México, Universidad Abierta y Distancia en Colombia y Universidad Siglo XIX en Argentina, pero también instituciones como Gente Estratégica y Milton Ochoa en Colombia, Cedumec en México y IED en Argentina.

Empresarios latinoamericanos argumentan que existe una profunda desconexión entre lo enseñado por las escuelas y las habilidades que realmente se requieren en una economía globalizada y definida por la innovación y la competitividad.

Los gobiernos deben ofrecer a los jóvenes y adultos, oportunidades de aprendizaje a lo largo de la vida, los jóvenes demandan una pedagogía activa, conectada con la vida y sus intereses, explico el jefe de planificación Unesco.

Ya que, por sus políticas económicas y culturales, se encuentra en situaciones difíciles de comparar con otros lugares del mundo, dando

precisamente como causas de la desarticulación las distintas evoluciones históricas de la educación media y

Superior, donde la universidad nace desde el exterior y no del interior, generando rupturas debido a que las medidas que se asumen son nacionales.

Eso con lleva a que sean distintos los niveles de autonomía, en lo referente a la educación privada es relativa y en la educación técnica superior es mínima, por esta razón la desarticulación es el resultado de las autonomías y de la libertad de mercado confrontada con las normas, los colegios y las diferencias de niveles.

Tal es el caso que, aunque las políticas colombianas estén determinadas por los lineamientos y elementos indispensables del currículo para cada grado de la educación media.

Cada uno de los colegios se han manejado de manera diferente sus procesos de formación sin tener en cuenta aquellos indispensables para la especialidad del conocimiento.

Los procesos de dirección son escasos y dada la trayectoria de la institución, las decisiones de la directiva están permeadas por afectos más que por directrices y requerimientos educativos, lo cual ha unido a nos ausentes mecanismos de control y retroalimentación genera incertidumbre en la planta docente, e inquietudes sin respuesta por parte de los padres de familia.

Existe insatisfacción de padres, madres, cuidadores quienes están enajenados de los procesos independientes y colectivos de los estudiantes y no se cuenta con proyección pertinente de tareas según el nivel de aprendizaje de los estudiantes.

### **1.3 Situación Conflicto:**

La Escuela Particular Cordillera Del Saber fundada el 23 de julio del 2003 y desde su creación fue implementando personal docente capacitado al servicio de educación.

En un estudio de la Unesco, publicado hace pocos días, nos pone en alerta sobre los problemas de la educación en América Latina y, al mismo tiempo, nos cuestiona si serán o no, también, problemas de la educación en nuestro querido Ecuador. Presentamos una síntesis de la investigación mencionada: muestra también que el desafío es grande. Según datos del informe del Instituto de Estadística de la Unesco (UIS).

Esto significa que uno de cada tres niños y adolescentes de la región no puede leer de manera correcta y uno de cada dos tiene dificultades serias en matemática de acuerdo a lo esperado por su edad, lo cual es un impedimento para poder forjar un futuro digno

La mayoría de los niños en situación de no aprendizaje asisten a la escuela. Quizás lo más sorprendente – y alarmante – es que dos tercios de los niños que no logran aprender se encuentran en las escuelas. De los 387 millones niños en edad de cursar educación primaria que no pueden leer correctamente, 262 millones asisten a clases.

En la región tenemos que resolver un problema más importante: el de expandir la terminación de los estudios secundarios. Además, los alumnos que sí terminan, según lo señala PISA, están entre los peores en comprensión de lectura y matemáticas.

Sobre los 65 países contenidos en el estudio, los países latinos se encuentran en el 20 por ciento inferior del ranking, estando primero Chile en el puesto 51 y último Perú en el puesto 65.

Esta realidad debería preocupar tanto al sector público como al privado. Por un lado, la estructura de la escuela secundaria actual pareciera ser una gran parte del problema.

El 35 por ciento de los alumnos latinoamericanos encuestados por SITEAL en su encuesta de 2014, ¿Por qué los adolescentes dejan la escuela? dicen que dejan la escuela por desinterés, lo que se suma a la baja calidad de enseñanza, el ausentismo y los paros de maestros.

De acuerdo con la experiencia en Chile vale la pena observar los acontecimientos actuales sobre los procesos de formación en algunos países de Latinoamérica.

Entre los cuales encontramos que, en Chile, la Dirección General de Educación Tecnológica Industrial, la de Educación Tecnológica Agropecuaria.

La Educación en Ciencia y Tecnología del Mar ofrecen, entre otros, servicios educativos del país, con estas reformas en las políticas educativas.

Surgen la estructura curricular vigente para la escolarización, el cual tuvo su origen en el Acuerdo Secretarial 71 y en el 77 la educación esencialmente formativa.

Con una estructura curricular integrada por un área de un tronco común, un área propedéutica y otra de Asignaturas optativas para atender los intereses de los alumnos o los objetivos de la institución.

Este último bloque corresponde a la formación tecnológica que capacita a los estudiantes para el desempeño de una actividad productiva como técnicos y constituye una característica esencial de Educación Tecnológica.

#### **1.4 Delimitación del Problema:**

**Campo** : Administrativo

**Área** : Servicio

**Aspectos:** Servicio de Educación- Satisfacción de los Padres de Familia

**Tema** : Desarrollar mejoras al servicio de educación de la Escuela Particular “Cordillera del Saber”.

#### **1.5 Formulación del Problema:**

¿Cómo mejorar las falencias en el servicio de educación para lograr la satisfacción de los padres de familia de la escuela partícula “Cordillera del Saber” ubicada en la cooperativa Balerío Estacio del Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, ¿periodo lectivo 2019?

#### **1.6 Variables de la Investigación:**

**Variable Independiente:** Servicio de Educación.

**Variable Dependiente** : Satisfacción de los Padres de Familia.

#### **1.7 Evaluación de Investigación:**

**Claro:** la redacción debe permitir un buen entendimiento, evitando así tener que hacer interpretación sobre su contenido la falta de claridad puede revelar confusión del autor o la superficialidad y precipitación en la elaboración intelectual del documento.

**Concreto:** que la información que se maneje sea solo la necesidad hay información que puede ser muy interesante y sin embargo no ser relevante para el proyecto.

**Conciso:** que exista una relación lógica y armónica entre los diferentes rubros del proyecto, por ejemplo, la relación entre los objetivos y la metodología.

**Vigente:** que la bibliografía con que se trabaje, cultura hasta las publicaciones más actualizadas sobre el tema, por ejemplo, al plantearse un estudio del perfil actitud del maestro, no sería pertinentemente que solo se consideren la investigación realizada.

## **1.8 Objetivos de la Investigación:**

### **1.8 Objetivo General**

Diseñar un plan de mejoras al servicio de educación para lograr la satisfacción de los padres de familia de la escuela particular “Cordillera del Saber”.

### **1.8 Objetivos Especifico**

- Fundamentar desde la teoría administrativa la relación que existe entre servicios y satisfacción.
- Diagnosticar la situación actual del servicio de educación que muestra la Escuela Particular” Cordillera del Saber”.
- Estructurar un plan de Mejoras al Servicio de Educación que permitan la satisfacción de los padres de familia de la Escuela Particular “Cordillera del Saber “.

## **1.9 Preguntas de Investigación**

1.- ¿Cuál es el fundamento teórico en Servicio Y Satisfacción de la Educación?

2.- ¿Cuál es la Metodología de Investigación apropiadas del Proyecto?

3.- ¿Cómo se estructura un Plan de Mejoras al Servicio de Educación que Satisfaga los Padres de Familia de la Escuela Cordillera Del Saber?

## **1.10 Justificación e Importancia**

Los diferentes campos de la actividad humana y el avance científico tecnológico demanda de una constante innovación educativa para satisfacer las necesidades de una sociedad.

En este contexto de servicio educativo modificaremos los aspectos sustanciales de la vida institucional, por ellos las autoridades el consejo directivo comisiones y demás actores educativos nos hemos organizado para analizar nuestra situación actual con sus fortalezas debilidad, oportunidades y amenazas, para priorizar la solución de los problemas, conocer los retos y posibilidades que debemos enfrentar para el mejoramiento de nuestra educación.

Es decir, se utilizarán recursos técnicos metodológicos, integrado sistemático, coherente que orienta el proceso y gestión educativos y que hará posible la consecución de los objetivos del centro en sus diferentes dimensiones, en la actualidad en el país se están llevando a cabo acciones para mejorar la calidad de la educación que se imparte a las personas de los distintos niveles educativos que reciben

El beneficio de la educación que se imparte en las escuelas y que es otorgado por Ecuador una calidad que está enfocada a la mejora en el trabajo realizado por los actores que la brindan, entre ellos, directores, docentes.

A su vez agentes como padre de familia e instituciones que contribuyen de manera importante, involucrándose en mayor o menor medida en el proceso educativo antes mencionado la práctica docente la preparación pedagógica es necesaria para aquellos profesores/as que pueden ser de vocación o natos.

Aunque el docente suele estar ocupado es necesario que dedique el tiempo necesario a capacitarse, a planear adecuadamente su clase, a mejorar sus

habilidades docentes y a reflexionar sobre cómo está haciendo las cosas y como puede mejorar la enseñanza aprendizaje de los estudiantes.

La mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización un plan de mejora debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos. Aunque los procesos de evaluación representan un requerimiento importante para la mejora de la enseñanza, su relevancia radica en que sirven para sustentar la implantación de acciones de mejora.

En nuestro caso particular, la fase de exploración y consenso y la fase de autoevaluación, señaladas anteriormente, representan un aspecto importante porque nos conducen al diseño un plan de mejora continua de la calidad de la enseñanza. Los aportes de un proceso de evaluación de la enseñanza deben ser incorporados mediante un plan de mejora a la unidad evaluada. Según Bical (2000) un plan de mejora representa un elemento indispensable para lograr una cultura de calidad en los centros educativos

En la actualidad las instituciones educativas particulares deben mantener mecanismos permanentes para asegurar la calidad de la enseñanza. Cada día es mayor las exigencias sociales para que las instituciones se transformen en agentes sociales para responder a los cambios e innovaciones. En este sentido, un plan de mejora se justifica para que las instituciones, particularmente los protagonistas del proceso educativo, sean responsables de impulsar y desarrollar políticas de calidad y mecanismos de mejora continua.

Pero si trasladamos este razonamiento a la realidad de los sistemas educativos, la evidencia empírica es flagrante: contar con aulas y espacios de aprendizaje en buen estado es determinante en el momento de lograr que los alumnos obtengan los resultados académicos esperados en otras palabras el estado de las escuelas inciden directamente en el desempeño de los alumnos y es que una buena infraestructura escolar, con espacios renovados, posibilita que niños y jóvenes que viven en sitios remotos

puedan estudiar y, además, tiende a mejorar la asistencia e interés de los estudiantes y maestros por el aprendizaje.

Al respecto, se ha identificado que, aunque hay reuniones de padres de familia, la comunicación es frágil y es poco el acercamiento que se tiene para identificación de expectativas y necesidades en los procesos pedagógicos requeridos para la formación académica de los estudiantes.

En este sentido, la gestión educativa de la institución, también está siendo afectada, por la falta organización y programación de actividades por periodo académico.

Las cuales solo se desarrollan según lo requieren las circunstancias, por lo tanto, el desconocimiento previo de actividades afecta el cumplimiento de metas y estándares requeridos en el ámbito educativo.

Los atributos del proceso pueden ser considerados como los principios de su operatividad.

Tales principios, son afirmaciones sencillas que describen la filosofía y el propósito de una escuela con respecto a las operaciones de los procesos, y pueden ser un medio efectivo para involucrar a los altos rangos de la sobre los nuevos objetivos de los procesos.

Las probabilidades de la innovación de procesos que se hayan identificado como los más significativos en las fases iniciales del proyecto en mejorar el servicio educativo y llegar a la satisfacción tanto de padres de familia como alumnados innovadores que se convierten en atributos del proceso.

Estos atributos pueden referirse a información, a tecnología de la información o a factores organizativos y de recursos humanos. Finalmente, la Gestión de mejoras en el servicio de educación está dirigida a generar procesos competitivos.

Por lo tanto deben ser capaces de estar preparados ante los posibles cambios mediante mecanismos como capacidad de cada proceso.

## **Viabilidad de la Investigación**

Es el aspecto de un proyecto científico que está relacionado con si este se puede llevar a cabo en la vida real o no. Si una idea de investigación no se considera viable, será imposible realizarla y, por tanto, deberá ser descartada.

Además de los tres elementos que conforman propiamente el planteamiento del problema es necesario considerar otro aspecto importante: la viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello debemos tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán en última instancia los alcances de la investigación (Rojas, 1981).

Es decir, debemos preguntarnos realmente: ¿puede llevarse a cabo esta investigación? y ¿cuánto tiempo tomará realizarla? Estos cuestionamientos son particularmente importantes cuando se sabe de antemano que se dispondrá de pocos recursos para efectuar la investigación

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Las sociedades avanzadas vienen demandando con progresiva intensidad que los sistemas educativos doten a sus ciudadanos de una preparación y capacitación cada vez más amplia, tal es el caso del término formación entendiéndolo como educación integral sintética toda la complejidad de la acción educativa de calidad demandada a los responsables de la educación en sus diferentes niveles.

Implica la formación del ser humano más allá de la tradicional formación académica e incluso intelectual abarcando aspectos como el afectivo / emocional, social / moral e incluso el religioso en el caso de los creyentes, así se desprenden del planteamiento vigente sobre los contenidos

Se toman medidas que significa un avance considerable, si se comparan las iniciativas con la educación ecuatoriana en tiempos de “Los estudios consagrados al tema señalan que para 1935 sólo el 19% de la población escolar estaba incorporada a las escuelas, ya que los hijos de las clases desposeídas debían incorporarse al trabajo desde muy temprana edad. El analfabetismo llegó a alcanzar el 80% de la población total.

Informe de La UNESCO (1979), en su informe anual presentado con respecto a la educación rural Ecuatoriana destaca: la Educación Rural no ha respondido a las exigencias socioculturales del campo y se sobrepone lo urbano aún en los medios.

La Evaluación de la Educación Urbana no contribuye al arraigamiento del individuo y a la creación de oportunidades para que éste se lleve a cabo.

Por lo que plantea la necesidad de crear mecanismos para que la educación potenciar Valores, condiciones de convivencia y fortalezca los ámbitos socio culturales.

A lo largo de la vida y responde a las necesidades de formación tanto personal como social. La concurrencia de estos aspectos redundaría en la mejora del rendimiento del estudiantado, entendido este más allá de la adquisición de conocimiento, desde una concepción global.

Los objetivos que debe alcanzar la educación del siglo XXI, es decir, como la formación de ciudadanos y ciudadanas aptos para entenderse, trabajar, emprender y formarse a lo largo de toda la vida, pero también hay que tener presente que para mejorar la calidad es necesario que se dé una serie condiciones como son:

Espacio para la participación, formación de los agentes educativos especialmente, del profesorado y de la familia recurso materiales y humanos; o lo que es lo mismo, organización formación innovación e inversión, en un marco democrático de gestión y control social

Nuestra sociedad avanza demanda, con progresiva intensidad, que los sistemas educativos doten a sus ciudadanos de una preparación y capacitación cada vez más amplia; tal vez el termino formación, entendido como educación integral, sintetice toda la complejidad de la acción educativa de calidad demandada a los responsables de la educación en sus diferentes niveles.

La educación integral implica la formación del ser humano más allá de la tradicional formación académica e incluso, intelectual, abarcando aspecto como el afectivo /emocional el social el moral e incluso el religioso en el caso de los creyentes.

Así se desprende del planteamiento vigente sobre contenidos: procedimiento – formación intelectual – y actitudinales, cuyo campo se concreta en la actitud y los valores. Todos estos aspectos bien pueden quedar concretados en unos principios de calidad que podríamos denominar personalización formación de la persona de toda la persona de cada persona para hacer de cada uno de los educandos un ser coherente, dueños responsables.

A través de este proyecto de alfabetización se logró llegar a las personas que vivían en los lugares más remotos en el campo, estas personas le pusieron mucha dedicación y empeño para poder aprender a leer y escribir, este mejoramiento continuo a la población hizo que los pasantes entendieran lo que es enseñar a otras personas lo que se ha aprendido, a pesar de eso, los analfabetos solo logran aprender a leer y estudiar pero no tienen los recursos u edad para poder terminar la primaria o secundaria.

Durante los años 50 se procuró tener una educación cuya finalidad era preocuparse de mejorar el futuro de cada ciudadano, ya que por medio de la educación se llega a tener ciudadanos que piensan por sí mismo.

En esos años el Estado fue responsable de instaurar la educación pública, rindiéndola obligatoria y gratuita para todos, luchando contra la inequidad que había en aquella época.

Para (Paladines, 2011) brindó apoyo económico a los colegios particulares religiosos, llegando a obtener apoyo económico sea del Estado que de los padres, lo que favoreció al sistema educativo en cuanto a la calidad de enseñanzas, mientras que en los colegios fiscales solo tenía apoyo del Estado provocando una desigualdad social. Además, el 67% de la población estaba de acuerdo que las escuelas privadas ofrecieran mayor calidad de enseñanzas.

## **Sistema Educativo**

Para Chadwick (1975, p.23) sistema es " una combinación ordenada de partes que, aunque trabajen de manera independiente, se interrelacionan o interactúan y, por medio del esfuerzo colectivo y dirigido, constituyen un todo racional, funcional y organizado, que actúa con el fin de alcanzar metas de desempeño previamente definidas".

Según Chadwick nos quiere decir que el sistema educativo está estructurado por un conjunto de personas que interactúan entre si como pilares de apoyo estos son padres docentes autoridades y alumnos que el esfuerzo educacional realizado por los gobiernos, en términos cuantitativos, "sitúa al Ecuador entre los países con más altos índices educativos de la región y echa las bases para el desarrollo económico y social futuro".

Para Pérez Gómez (1985, p.9) en cualquier ámbito de la realidad e indistintamente de su complejidad nos encontramos con "sistemas, educativas, totalidades organizadas, cuyas partes o elementos no proceden ni funcionan aislados, autónomos e independientes, sino dentro de una red de interacciones que en el todo establecen con el resto de los elementos".

Según Perez Gomes el sistema en la aproximación cognoscitiva a la realidad, se está recuperando la orientación sintética y holística de la antigua filosofía y se ofrece la posibilidad de explicar los distintos niveles de organización vital junto a la posibilidad de afrontar científicamente el estudio del comportamiento humano.

Para Coombs 1971 intenta analizar la crisis mundial del sistema educativo y empieza por aclarar que no se trata de una simple crisis de la enseñanza sino de una crisis que afecta a la sociedad en su conjunto y a la economía.

según Coombs nos expresa que el sistema educativo abarca la educación formal e informal sin tomar en cuenta la manera de financiarla porque manifiesta que el sistema educativo que es un conjunto de procesos destinadas a conseguir un determinado objetivo.

### **Agente Educativo**

(Sen, 1985, p. 203). La agencia es la habilidad de definir las metas propias de forma autónoma y de actuar a partir de las mismas: "aquello que una persona tiene la libertad de hacer y lograr en búsqueda de las metas o valores.

Para Amartya Sen (2000), el concepto de agencia es un aspecto integral de la libertad, siendo ambas necesarias para el desarrollo. Agencia implica la capacidad de predicción y control que la persona tiene sobre las elecciones, decisiones y acciones de las cuales es responsable.

Lorena Meckes Investigadora Centro de Estudios en Políticas y Prácticas en Educación, CEPPE. Universidad Católica de Chile La Educación pública

Es el sistema educacional nacional gestionado y financiado por el Estado, con el objetivo de garantizar acceso a la educación a toda la población sin discriminación alguna, con el propósito de materializar el proyecto país a través de la formación de las futuras generaciones.

Si bien puede haber en la educación pública diferentes proyectos educativos que respondan a especificidades locales, ellos deben articularse en torno a esta visión común de modo que sea posible la construcción de este proyecto colectivo.

Es además el espacio en que los niños y jóvenes trascienden el ámbito privado de su grupo de referencia y de su familia, para aprender a vivir en una sociedad que es diversa y prepararse para contribuir a ella.

Este modo de concebir la educación contrasta con otro, probablemente bastante instalado en nuestro país, que la visualiza como una proyección del espacio privado, un lugar para agruparse con los más semejantes y para obtener ventajas comparativas

Por lo mismo, pienso que fortalecer la educación pública hoy implica al menos dos grandes desafíos.

El primero es generar un espacio protegido, que cautele y ofrezca las condiciones necesarias para el aprendizaje de la convivencia en diversidad.

El segundo desafío es ofrecer oportunidades de desarrollo y de aprendizaje que permitan a niños con diversos ritmos y talentos alcanzar niveles de excelencia.

Ambos desafíos requieren una inversión importante y mucho desarrollo de capacidades de los equipos a cargo.

## **Educación Pública**

Para (Angulo y Rendòn, 2012) Uno de los legados más negativos del neoliberalismo, y cuyas consecuencias todavía estamos sufriendo, es el proceso de privatización de los derechos, los bienes y los servicios públicos, como la educación.

Para Michael Sandel (2012), «cuando decimos que ciertos bienes pueden ser comprados y vendidos, decimos, al menos implícitamente, que es apropiado tratarlos como mercancía, como instrumentos de beneficio y uso».

Sin embargo, un bien común no es un bien comercial, ni una mercancía, ni tiene, ni debe regirse por valores económicos.

Para (Labaree, Gómez Llorente, 2000), podemos encontrar todavía una serie de malentendidos y confusiones que conviene aclarar.

Permítanme que comience identificando y desarrollando tres posibles sentidos de lo público en la escolaridad: estructural (o institucional), político (o cívico) y pedagógico.

Para (Laval, 2004; Sandel, 2012). Afirman que la escuela pública satisface un derecho cívico, el de la educación, en aquellos países en donde su presencia es minoritaria.

El autor Jaramillo a través del análisis de educación casi coincide con lo anterior dicho que solo la educación lograra sacar de la pobreza a las personas de clase baja que no cuentan con recursos suficientes para obtener una mejor calidad de enseñanza aprendizaje.

Cabe citar algunas prescripciones constitucionales que ratifican el carácter nacional, conforme al espíritu de la sociedad, en las distintas etapas de la historia republicana:

### **Servicio Educación**

Dictar leyes generales de enseñanza para todo establecimiento de instrucción pública libertad de fundar establecimientos de enseñanza privada, primaria de carácter oficial es gratuita y obligatoria; y las artes y oficios deben ser costeadas por los fondos públicos la enseñanza es libre, sin más restricciones que las señaladas en las leyes la educación oficial es laica.

La educación constituye una función del Estado la educación pública debe tener unidad y cohesión en su proceso integral la ley asegura la estabilidad de los trabajadores de la enseñanza sobre la base de estas normas generales se ha organizado el sistema educativo cuyo perfil ha sido configurado por distintas leyes y reglamentos.

En 1835, cinco años después de haber sido fundada la República del Ecuador, se expide el decreto del primer Orgánico de Enseñanza Pública, que establece la Dirección General de Estudios y las Subdirecciones e Inspectorías de Instrucción: el primero como organismo regulador y los segundos como instancias encargadas de cumplir y hacer cumplir las regulaciones.

La instrucción pública se da en establecimientos fiscales y de órdenes religiosas, denominadas escuelas primarias, escuelas secundarias y universidades. Cuarenta años después, en 1875, esta Dirección General pasa a denominarse Consejo General de Instrucción Pública, instancia responsable de administrar las universidades, colegios, liceos y escuelas, conforme a la doctrina de la religión católica.

En ese mismo sentido la Comunidad Europea (1995), ha señalado "la educación y la formación tienen por función esencial la integración social y el desarrollo personal, mediante la asunción de valores comunes; la transmisión de un patrimonio cultural y el aprendizaje de la autonomía" (p. 4).

Mortimore "la escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo.

Un sistema escolar eficaz maximiza las capacidades de las escuelas para alcanzar estos resultados. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar".

El servicio de educación se refiere a la eficacia. Un programa educativo será considerado de calidad si logra sus metas y objetivos previstos. Llevado esto al aula, podríamos decir que se alcanza la calidad si el alumno aprende lo que se supone debe aprender.

## **Satisfacción de los Padres**

Castro San Lucas Eric Steve, Torres Hidalgo Angélica Paola, Triana Vaca Stefany Lisseth (2014), "Mejora del proceso de evaluación académica de las escuelas , para lograr la satisfacción de los alumnos , autoridades y padres de familia " UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.

Esta investigación de satisfacción por parte de los padres 2013 – 2014, donde participaron los directivos de la escuela quien forman parte de responsabilidad académica de los estudiantes.

María Gabriela Moya Gómez (2004), en la actualidad la exigencias de los padres por encontrar mejores instituciones que brinde un buen servicios educativo para sus hijos que van en constante crecimiento académico .

Urie Bronfrenbrenner, Moncrieff Cochran y William Cross Jr llevaron a cabo a finales de la década de los 70 en la Universidad de Cornell (Nueva York).. Por una parte, los padres pensaban que la escuela era un factor clave para que sus hijos tuvieran éxito en la vida y su deseo expreso de que a sus hijos les fuera bien en el colegio.

Por otra parte los profesores mantenían una opinión muy firme sobre que hay padres que se preocupaban por la educación de sus hijos y qué existen otros padres que no. "porque nunca se los ve en actividades.

(Wagenheim & Reurink, 1991) es el proceso de satisfacer al padre de familia , con respecto al o servicio brindado por las autoridades de la institución, entregando con la eficiencia requeridas.

Los principales identificadores o indicadores de la calidad de un centro son: el producto educativo, la satisfacción de los alumnos, la satisfacción de los padres personal que trabaja en el centro y el efecto de impacto de la educación alcanzada.

Nos indica la finalidad principal y última de un centro educativo es conseguir que sus alumnos alcancen niveles educativos de calidad.

Genta Palacio 1995 señala la calidad del centro, entendida en términos de resultados, estará íntimamente relacionada con la eficacia y sobre todo con la eficiencia en el aprovechamiento de los recursos y los procesos para la consecución de los objetivos educativos.

Genta Palacio 1995 dice también que la satisfacción de los alumnos equivale a lo que en las empresas se denomina satisfacción de los clientes externos, aunque también son clientes internos en la medida en que son coagentes de su educación.

Ésta ha de basarse en la atención a sus necesidades y posibilidades educativas y al logro de las expectativas que se le plante también se integra en este apartado la satisfacción de los padres y tutores legales.

## 2.2 Antecedentes Referenciales

Según R. Tyler (1949), representante de esta corriente, propone “un método racional para encarar, analizar e interpretar el currículo y el sistema de enseñanza de cualquier institución educativa

La Educación Ecuatoriana Antes De 1950 Desde 1830, cuando el Ecuador se organiza como República soberana e independiente, las Constituciones han consagrado la obligación de “promover” y “fomentar” la educación pública.

Destaca que la UNESCO en 1992 señaló las siguientes cifras, que indican una condición preocupante de la educación rural en niños y niñas de Latinoamérica El 15% no tienen acceso a la escuela (sectores pobres).

Méndez, A. (2003). A partir del contexto socio histórico de América Latina y del Caribe y apoyada en informes de la UNESCO, describe cómo ha de ser la formación de educadores, y plantea una reconceptualización de la educación básica, en el ámbito rural.

El autor Méndez nos describe que la educación debe de ser unánime tanto para las clases altas media y baja para mejorar el índice de pobreza y eso solo se puede lograr mejorando la calidad de educación. Jaramillo, P. (2004).

Realizó un análisis de la educación y el desarrollo rural en Colombia indicando una experiencia exitosa de la Federación Nacional de Cafeteros, con particular referencia al caso Caldas con escuela nueva, donde se concluye señalando que los países en desarrollo tienen un gran reto para sacar al sector rural y sus habitantes del atraso y de pobreza.

## 2.3 Fundamentos Legales

### Constitución de la República del Ecuador (2008)

**Artículo 26** de la Constitución de la República manifiesta que: “La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado.

Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir.

Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo”

**Artículo 27** de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos.

Medio ambiente sustentable y la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez estimulará el sentido crítico.

El arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar”.

**Artículo 28** de la constitución este servicio público que es la educación puede ser ofrecida a través de instituciones públicas, fiscomisionales, particulares.

**Artículo 29** de la constitución declara que el estado garantizará la libertad de enseñanza, el derecho que las personas de aprender en su propia lengua y ámbito cultural.

Donde las madres y padres y sus representantes tendrán la libertad de escoger para sus hijos e hijas una educación de acuerdo a sus principios creencias y opciones pedagógica.

**Artículos 343 y 345** del ordenamiento Constitucional: “El sistema nacional de educación tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura.

Además, determina que “tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente”, servicio que se prestará a través de las instituciones educativas públicas, fiscomisionales y particulares.

**Artículo 347**, literales 4, 5, 8 y 11, se expresa que es responsabilidad del Estado:

4. “Asegurar que todas las entidades educativas impartan una educación en ciudadanía, sexualidad y ambiente, desde el enfoque de derechos”.

5. “Garantizar el respeto del desarrollo psicoevolutivo de los niños, niñas y adolescentes, en todo el proceso educativo”.

8. “Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales”.

11. “Garantizar la participación activa de estudiantes, familias y docentes en los procesos educativos”.

El Objetivo 4 del Plan Nacional del Buen Vivir dispone: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.

En la política 4.2, literal e), se dispone: “e. Generar mecanismos pedagógicos, Ministerio de Educación Versión: 1.0

## **2.4 Variables Conceptuales de la Investigación**

### **Variable Independiente: Servicio de Educación**

Según explica Ramón Pérez Juste en *Hacia una educación de calidad: Gestión, instrumentos y evaluación*, la calidad educativa se puede definir como “la armonización integradora de los diferentes elementos que la componen: eficacia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, los estudios de la Micropolítica escolar (Ball 2001; Bardisa 1997) y los estudios centrados en los procesos culturales de la escuela (Fullan 1993

Por su parte, Peter Mortimore 1998, recoge, que “la escuela de calidad es aquella que promueve el progreso de los estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Lo que supone adoptar la noción de valor añadido en la eficacia escolar”

En este sentido, Pamela Simmons, Josh Hilman y Peter Mortino, tras realizar varios estudios en Reino Unido y Norteamérica, concluyeron que la satisfacción de los padres debe ser visible ante los ojos de los estudiantes docentes y administradores de las instituciones educativas en Hargreaves 1994; López, Assael y Newmann 1983).

## **Variable Dependiente: Satisfacción de los Padres de Familia**

Nivel de satisfacción de los padres de familia sobre la calidad de atención que brinda los docentes y los administrativos según ítems en el servicio de educación que brindan en la institución educativa de la comunidad.

2016. Lima – Perú. 2016

satisfactorios tanto para los destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo. como una visión no racionalista sino cultural de las instituciones escolares. Destacamos en este sentido los estudios de la mejora escolar (Hopkins y Lagerweij 1997; Bolívar 2000),

Coleman y otros 1966; Báez 1994, Fernández y González 1997). a partir de este estudio se desató la polémica con investigaciones

Esta ha sido abordada desde investigaciones cuantitativas como las antes mencionadas y a través de diseños de investigación cualitativos que han utilizado enfoques como la etnografía, la investigación-acción participativa, las entrevistas en profundidad o los estudios de caso de escuelas calificadas como eficaces (Bellei y otros 2004; LLECE 2002, 2000; Concha 1996).

## 2.5 Definiciones Conceptuales

### **Servicio de Educación**

según García Hoz sostiene que la calidad de la educación viene determinada por dos componentes, , por la disposición, en la que se incluyen las condiciones de integridad y coherencia y, por la eficacia.

En tal sentido define la calidad educativa como el modo de ser de la educación que reúne las condiciones de integridad, coherencia y eficacia.

Adam, Hershauer y Ruch (1985), sostienen que la calidad es "...el grado en el cual un servicio educativo se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determinan su valor y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado".

Esto tiene que ver con el grado de adecuación a los requerimientos, necesidades y expectativas de los padres con respecto al bien o servicio brindado en la institución.

Duque (2005) presenta algunas definiciones de servicio educativo más enfocadas a los procesos y la estrategia de gestión educativa que se centra en la satisfacción de las expectativas del padre.

Se basa en el concepto de que la organización alcanzará sus objetivos de manera eficaz y eficiente a través de la identificación y comprensión de las necesidades del estudiantado.

(Gibson, 2011) en general, encontrar la mejor solución para satisfacer las necesidades de todos los que conforman la comunidad educativa es actuar, de forma rápida, correcta y con una actitud proyectada en brindar una mejor calidad de educación .

(Evenson, 2012). Así las cosas, el servicio se puede entender como un proceso de actividades y/o esfuerzos por satisfacer las necesidades de los padres.

(Parasuraman et al., 1988). El desempeño es percibido por el padre en el momento que se presta el servicio.

(Cronin & Taylor, 1994). Esta percepción es la química de lo que realmente tiene lugar en el encuentro del servicio, y cómo los padres perciben lo que ocurre basándose en sus expectativas.

(Ghobadian et al., 1994). Es decir, la calidad es evaluada mediante la comparación que el padre de familia hace de las percepciones de lo que recibe y las expectativas de lo que debería recibir. Ambas, expectativas y percepciones, son sensaciones experienciales, no necesariamente reales.

Arraya-Castillo (2013) argumenta que la calidad del servicio es vista por las universidades como un componente de la estrategia para satisfacer las necesidades de sus clientes, “los estudiantes”, aunque estos no son los únicos clientes, pues también estarían el personal administrativo, los profesores, el gobierno, las familias, las empresas y la sociedad en general.

En cuanto a los estudiantes como fuente de ventaja competitiva, son los que más han llamado la atención de las instituciones de educación superior que, además de preocuparse por desarrollar habilidades y destrezas requeridas por la sociedad, deben conocer cómo se sienten sus alumnos acerca de su experiencia educacional.

## **CAPÍTULO III**

### **Marco Metodológico**

#### **Datos de la Empresa**

<b>Institución Educativa:</b>	Cordillera del Saber
<b>Dirección:</b>	Baleria Estacio 5 Etapa
<b>Ruc:</b>	0916829930001
<b>Teléfono:</b>	2151462
<b>Numero de Alumno:</b>	Hombre 172 Mujeres 180
<b>Número de Profesores:</b>	Hombre 2 Mujeres 7
<b>Representante Legal Propietario:</b>	Lcdo.Rolando Tobar
<b>Autoridad Máxima Directora</b>	Lcda Diana Viejo

#### **MISIÓN INSTITUCIONAL**

Formar niños con solidos principios éticos capaces, con una mentalidad creadora solidaria productiva y critica para contribuir con el desarrollo del pensamiento socio económico.

A partir del conocimiento científico y tecnológico que permita diseñar, aplicar e integrarse a la producción de bienes o servicios en el ámbito de la globalización y el desarrollo sostenible satisfaciendo las necesidades de los padres de familia y estudiantado

## **VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Ser una escuela facilitadora de aprendizajes significativos, detectar y desarrollar la inteligencia, para cambiar la calidad de vida que tiene la comunidad Balerío Estacio 5 Etapa .

En los próximos cinco años fortalecer los conocimientos del grupo humano que tenemos a cargo, inculcándoles valores, liderazgo, excelencia y creando personas competitivas que contribuyan al desarrollo socio económico y sostenible del país.

### **VALORES**

#### **La Solidaridad**

Eje de los valores institucionales como fundamento de la formación de personas con responsabilidad social a partir del trabajo colectivo y la interdisciplinariedad.

#### **La Equidad**

Manifestada en primera instancia en el ofrecimiento de sus servicios sin distinciones de raza, credo o procedencia social como un aporte a la construcción de la democracia.

#### **El Respeto**

Valor que implica el establecimiento de las relaciones armónicas entre el profesorado, los trabajadores y los estudiantes, con base en el reconocimiento de los que somos comunidad normalista

#### **La Tolerancia**

Implica la aceptación de la diversidad de ideas y el respeto a la actuación de los demás, en el marco de los derechos universales.

## **La Responsabilidad**

Es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

## **La Puntualidad**

Es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona.

Quiere decir, cuando una persona va a ir a algún lado con otras, ya sean familiares, amigos, compañeros, entre otros, y quedaron de encontrarse a la 1 pm, se debe estar a esa hora o unos minutos antes por cortesía, pero después no, puesto que eso se define como una persona impuntual.

## **Logotipo de la Empresa**

*Figura 1 Logo de la Empresa*



*Elaborado: Navarrete, P. (2019)*

## **Funciones de Autoridades**

**Propietario:** Lcdo. Rolando Tobar

**Directora:** Lcda. Diana Viejo

**Secretaria:** Lcda. Carmen Cruz

**Inicial:** Parv. Kenya Burgos

**Ayudante Inicial:** Parv Alejandra Medina

**Primero:** Parv. Diana Molinero

**Ayudante Primero:** Parv. Maria Catalano

**Segundo :** Prof. Jesica Macias

**Tercero:** Lcda. Ana Alejandro

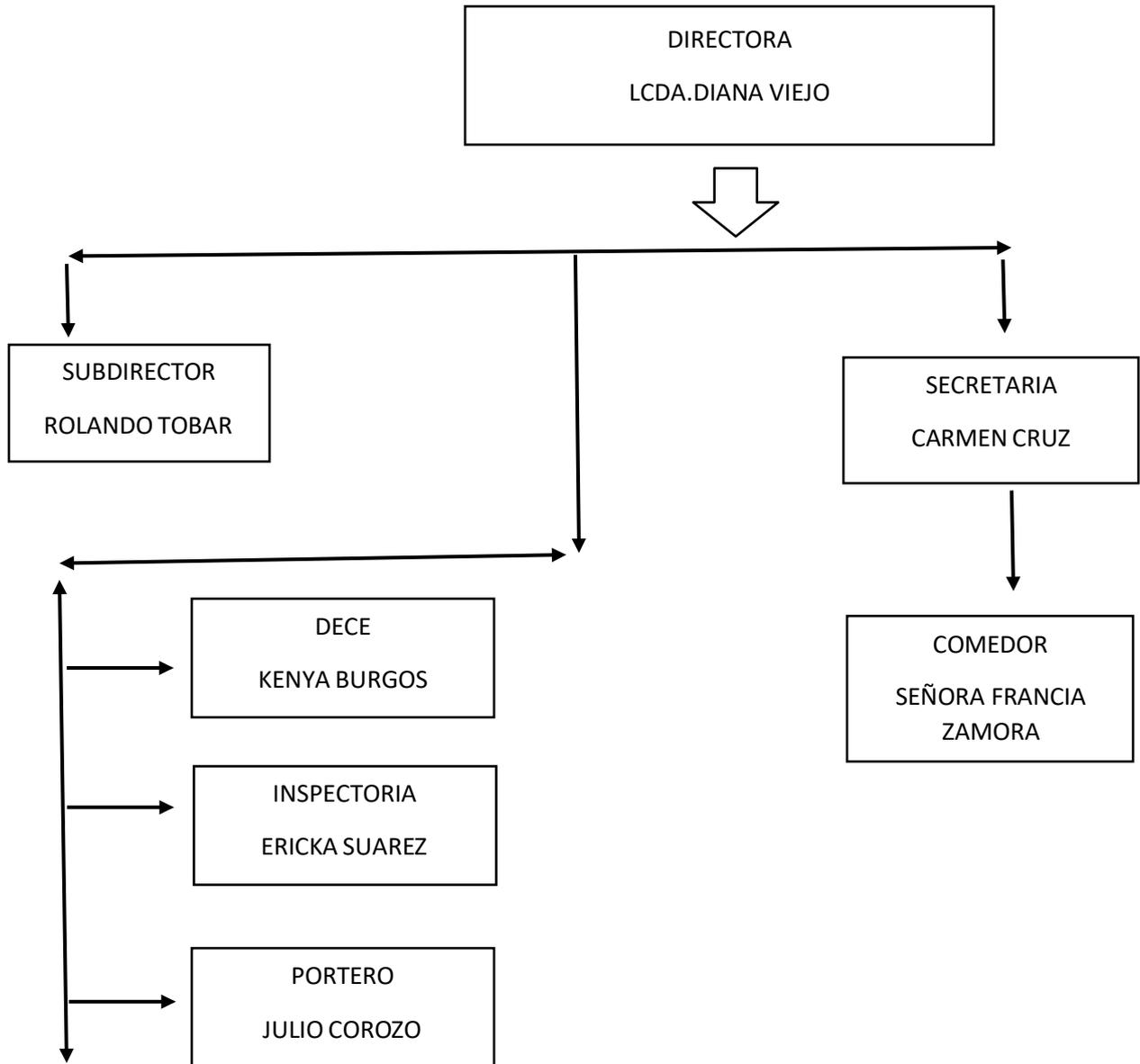
**Cuarto:** Ing. Virginia Arana

**Quinto:** Ing. Evelin Chilan

**Sexto:** Lcda. Ericka Suarez

**Séptimo:** Prof . Carlos Zamora

## Organigrama de la Empresa



### **3.1 Diseño de la Investigación**

#### **Método Descriptiva.**

Para, (Tamayo M. , 2004), esta investigación comprende en la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y el proceso de los fenómenos.

Según, (SABINO, 1986), la investigación descriptiva trata sobre la realidad de los hechos y su característica primordial es de presentar una interpretación correcta, para esta investigación es prioritario encontrar características fundamentales de los fenómenos.

La investigación descriptiva para los autores en mención, aportan que se trata de una investigación que se preocupa por descubrir aspectos, registrarlos y analizarlos para posteriormente ser interpretados y así aclarar las características de los fenómenos para así apuntar hacia una investigación correctamente desarrollada.

#### **Método Cuantitativo:**

Según las características de este trabajo está bajo el enfoque mixto, cuenta con la validación teórica desarrollada ¿Por qué? El objeto de estudio serán los clientes y los posibles usuarios de la empresa.

(Tamayo, 2004) “La investigación es la evolución, mediante la aplicación del método científico, procura adquirir información veraz y legítima, para entender, comprobar, reformar y aplicar el conocimiento.” (p.45)

Según (Peñuelas, 2010), señala que el método cuantitativo se enfoca en los hechos o causas de dicho fenómeno social, con un escaso interés por los estados subjetivos del individuo.

Según lo aportado por los autores la investigación cuantitativa es un procedimiento que permite al investigador plasmar los resultados obtenidos usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas utilizadas en la estadística.

Actividad que mediante la aplicación del método científico se obtiene información convincente.

### **Método Cuantitativa**

Según (Peñuelas, 2010), señala que el método cuantitativo se enfoca en los hechos o causas de dicho fenómeno social, con un escaso interés por los estados subjetivos del individuo.

Para (Tamayo M. , 2007), la investigación cuantitativa consiste en el contraste de teorías o hipótesis surgidas de la misma, para ello se obtiene una muestra aleatoria o discriminada, pero que represente una cantidad de la población o fenómeno de estudio entonces la investigación cualitativa se debe realizar en base a una teoría ya construida.

Según lo aportado por los autores la investigación cuantitativa es un procedimiento que permite al investigador plasmar los resultados obtenidos usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas utilizadas en la estadística.

### 3.2 Tipos de Investigación

Determina los procedimientos a seguir, técnicas y métodos que se emplean en la investigación, interviniendo en instrumentos, y la forma de cómo se estudia los datos obtenidos.

**Tabla 1 Tipos**

<b>Explorativo</b>	<b>Explicativo</b>	<b>Correlacional</b>	<b>Descriptivo:</b>
significa incursionar en un territorio desconocido. Por lo tanto, emprenderemos de una investigación. <b>Hernández, R (2011)</b>	Contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionado entre sí de manera organizada sistemáticamente. <b>Nieves F (2006)</b>	Tipo de estudios descriptivo tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación. <b>García, G (2001)</b>	Es describir situaciones y a la vez buscan especificar las propiedades importantes de personas o grupos. <b>Pereda S (2013)</b>

**Autor: Navarrete, P. (2019)**

**Fuente:** (Sampieri, Baptista, & Collado, 2010) pág. 78 - 85)

En la investigación realizada se trabajará con el tipo explorativo y el explicativo, porque servirá para ver cómo ha empezado la situación de investigación, por medio del cual se interpreta la problemática que mantiene esta investigación acerca de las estrategias de marketing en donde se buscará el incremento de sus ingresos.

Se considera que el presente proyecto debe tener un alcance descriptivo y correlacional.

Será descriptivo, porque se desarrollarán la motivación intrínseca, extrínseca y la falta de motivación, para conocer cuáles son necesarias en la motivación del personal de la empresa.

### 3.3 Población y Muestra

#### Población:

(Gallego, Isern, & Segura, 2006) "Conjunto de personas que reciben algunas características o propiedades que se van a estudiar" (pág. 55).

(Hernández, Collado, & Batista, 2010) "Una población es el conjunto de todo el caso que concuerdan con una serie de especificaciones" (pág. 65).

Seres vivos con similares características que pueden ser observadas y que habitan en un mismo lugar.

#### Población Finita

(Fidias Arias, 2006) "Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, donde existe un registro documental de estas unidades". (pág. 82) es decir que podemos contar todos los integrantes de dicha población.

#### Población Infinita

(Fidias Arias, 2006) "En ella se desconoce el total de elementos o individuos que la conforman, por ello no existe un registro documental debido a que sería imposible".

Cuando la población contiene un número elevado de elementos que no se puede o sería imposible de contar con facilidad. La población que se va utilizar en esta investigación es infinita porque la conforman varias personas que van a beneficiarse.

**Tabla 2 Universo**

Elemento	Cantidad
Propietario	1
Directora	1
Secretaria	1
Docente	9
Padres De Familia	15
<b>Total</b>	<b>27</b>

**Autor, Navarrete, P. (2019)**

**Muestra:** Tamayo, (1997) p.38, afirma que “la muestra es el grupo de individuo que se toman de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. La muestra se aplica a los padres de familia de la Escuela “Cordillera del Saber”.

**Tabla 3 Métodos y técnicas**

<b>Descriptiva:</b>	Es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico.
<b>Cuantitativa:</b>	Es un adjetivo que está vinculado a la <u>cantidad</u> . Este concepto, por su parte, hace referencia a una cuantía, una magnitud, una porción o un número de cosas.
<b>Cualitativa:</b>	Es aquello que está relacionado con la cualidad o con la calidad de algo, es decir, con el modo de ser o con las propiedades de un objeto, un individuo, una entidad o un estado.

**Autor, Navarrete, P. (2019)**

En esta investigación se trabajará con los métodos descriptiva, cuantitativa, cualitativa.

**Técnicas y Procedimientos**

*Tabla 4 Técnicas*

Técnica	instrumento
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

**Autor, Navarrete, P. (2019)**

## **Procedimiento de la Investigación**

En la investigación realizada se trabajará con encuesta y entrevista institución sirven para Recoger Generar el Conjunto de Herramientas Analizar Presentar Información para registrar datos sobre las variables de interés Capturar la realidad que el investigador desea Estandarizar y cuantifican los datos.

contamos con el aporte de los directivos, docentes y padres de familia para lo cual los invitare a que me ayuden a ver las problemáticas sobre la educación y satisfacción en el padre de familia y desarrollar un plan de mejoras en bien de los alumnos que se educan en esta institución

## **La Encuesta**

Según (Malhotra , 2004), las encuestas son entrevistas de gran número de personas empleando una serie de preguntas previamente prediseñadas el cual está diseñado para obtener información específica.

Para (Sandhusen Richard, 2008), la encuesta tiene el poder de obtener información sistemática de los encuestados a través de un cuestionario ya sean de manera personal, vía telefónica o correo.

## **Entrevista**

Para (Sabino C. A., 1992), La entrevista desde un punto de vista del método es una forma de interacción social que tiene por finalidad recolectar datos para la investigación.

Según (Cáceres, 1998), la entrevista es un instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### Encuesta

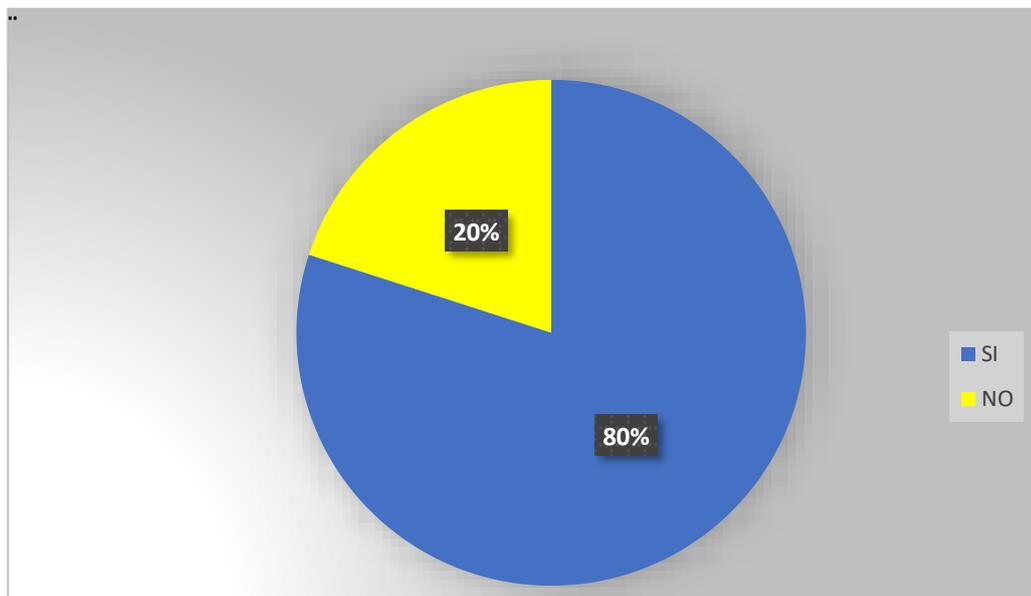
1. ¿Mantiene diálogo con sus hijos respecto a problemas escolares?

Tabla 5 Dialogo

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
<b>Si</b>	12	80
<b>No</b>	3	20
Total	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Autor Navarrete, P (2019)**

Figura 2 Dialogo



**Elaborado Navarrete, P (2019)**

Analizando la tabla podemos deducir que el 80% de los padres mantienen dialogo con sus hijos mientras que el 20% no le dan importancia el compartir un momento con sus hijos.

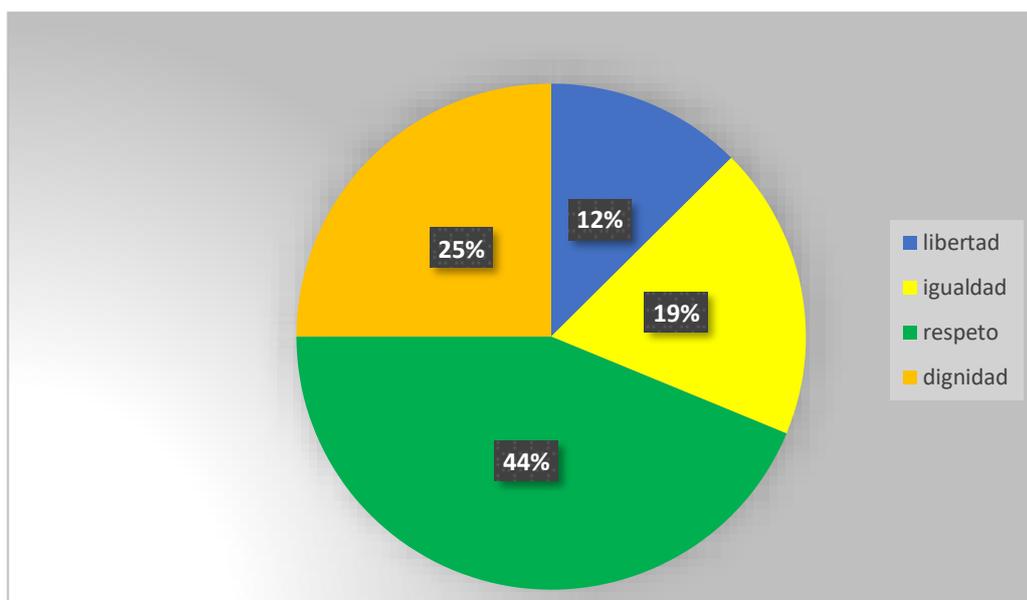
## 2.- ¿Qué valores les inculca en casa?

Tabla 6 Valores

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
<b>Libertad</b>	2	<b>12</b>
<b>Igualdad</b>	3	<b>19</b>
<b>Respeto</b>	7	<b>44</b>
<b>Dignidad</b>	4	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	15	100%

**Autor Navarrete, P (2019)**

Figura 3 Valores



**Elaborado Navarrete, P (2019)**

El análisis sobre los valores nos demuestra que se inclina por el Respeto mientras que el 44% demuestra una igualdad en la aplicación de los valores encasa.

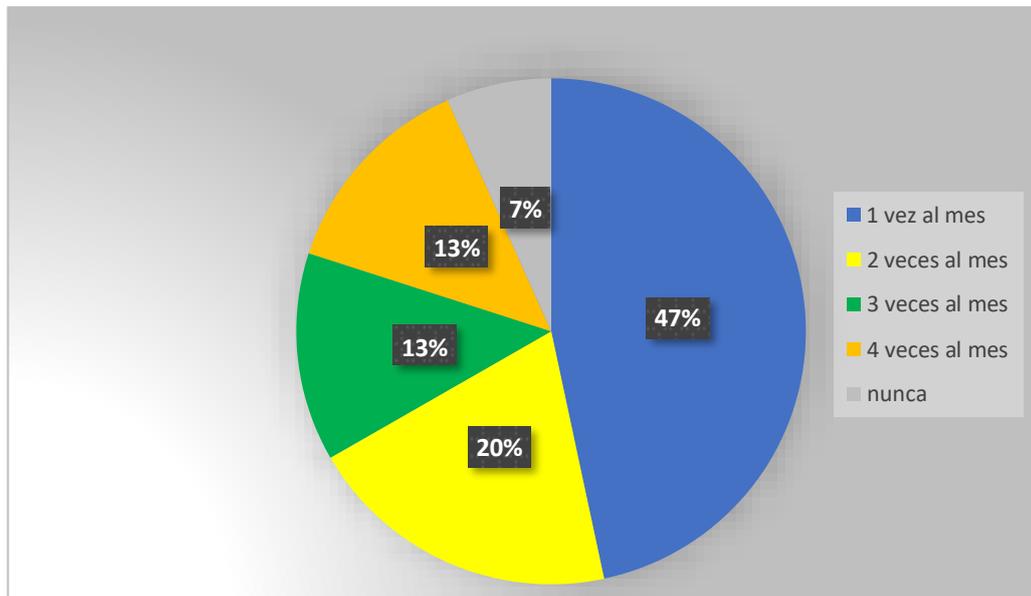
### 3.- ¿Cuántas veces lleva a su hijo/a actividades culturales?

Tabla 7 Actividades Culturales

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
1 vez al mes	7	47
2 veces al mes	3	20
3 veces al mes	2	13
4 veces al mes	2	13
Nunca	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 4 Actividades Culturales



Elaborado Navarrete, P (2019)

Podemos analizar a través de esta tabla y el gráfico que existe el 47% de los padres que llevan a sus hijos a las actividades culturales y así mismo tenemos el 20% de padres que nunca llevan a distraerse en estas actividades 7%.

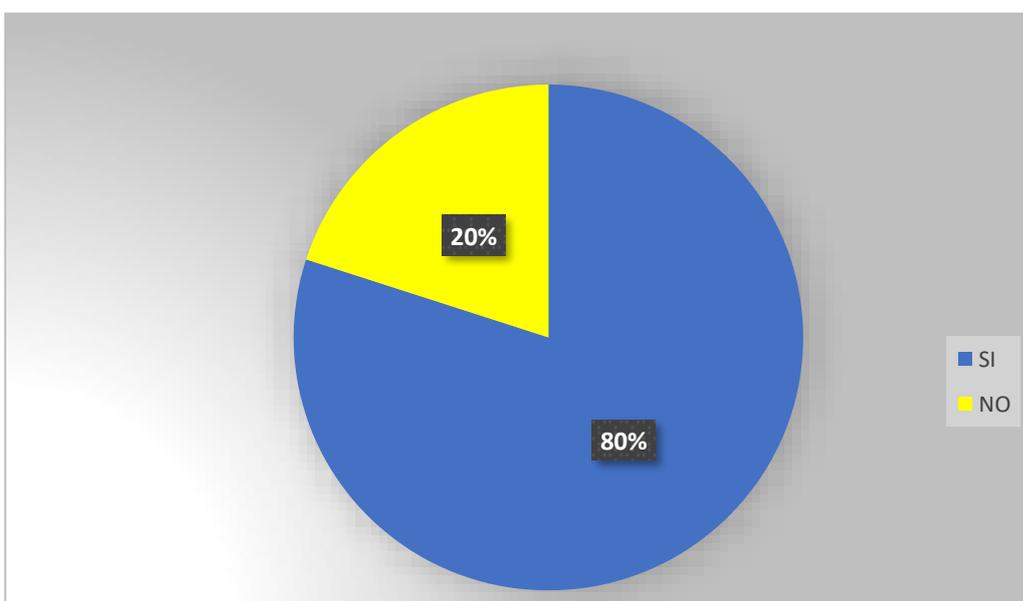
#### 4.- ¿Su hijo/a le comunica sobre las tareas asignadas?

Tabla 8 Comunicación Tareas

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
<b>SI</b>	12	<b>80</b>
<b>NO</b>	3	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>	15	100%

**Autor Navarrete, P (2019)**

Figura 5 Comunicación Tareas



**Elaborado Navarrete, P (2019)**

El Análisis que podemos observar es que el 80% de los padres controlan las tareas de sus hijos mientras que el 20% ignoran sobre las tareas enviadas a sus hijos.

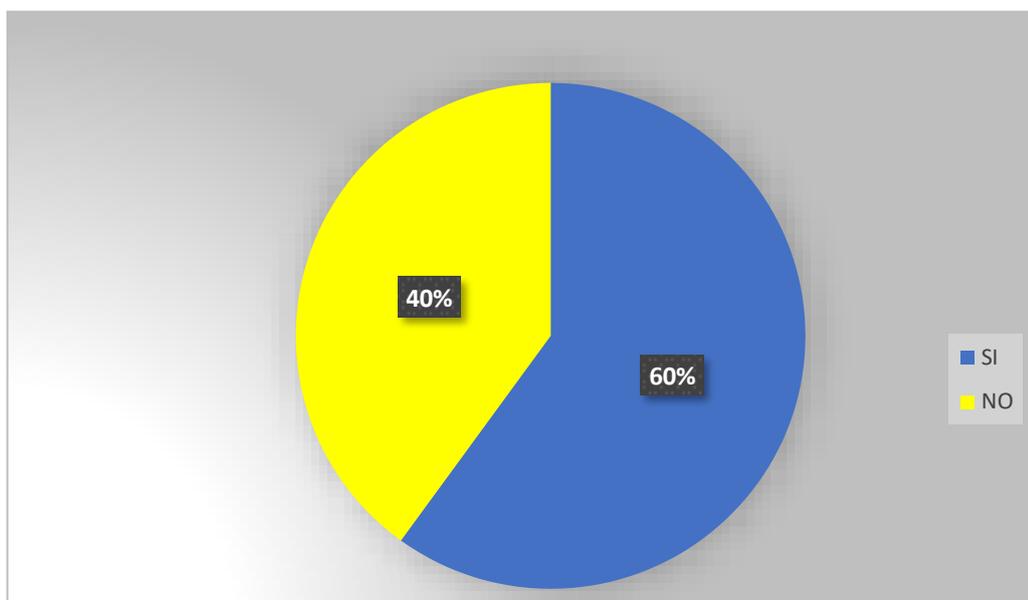
5.- ¿Le ayudan a estudiar en casa?

Tabla 9 Ayudan Tarea

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	9	60
NO	6	40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Autor Navarrete, P (2019)**

Figura 6 Ayudan Tarea



**Elaborado Navarrete, P (2019)**

Analizando esta pregunta junto con el gráfico que nos demuestra el interés y el apoyo que tienen los alumnos es de un 60% y el 40 % de los alumnos no tiene apoyo por parte del representante.

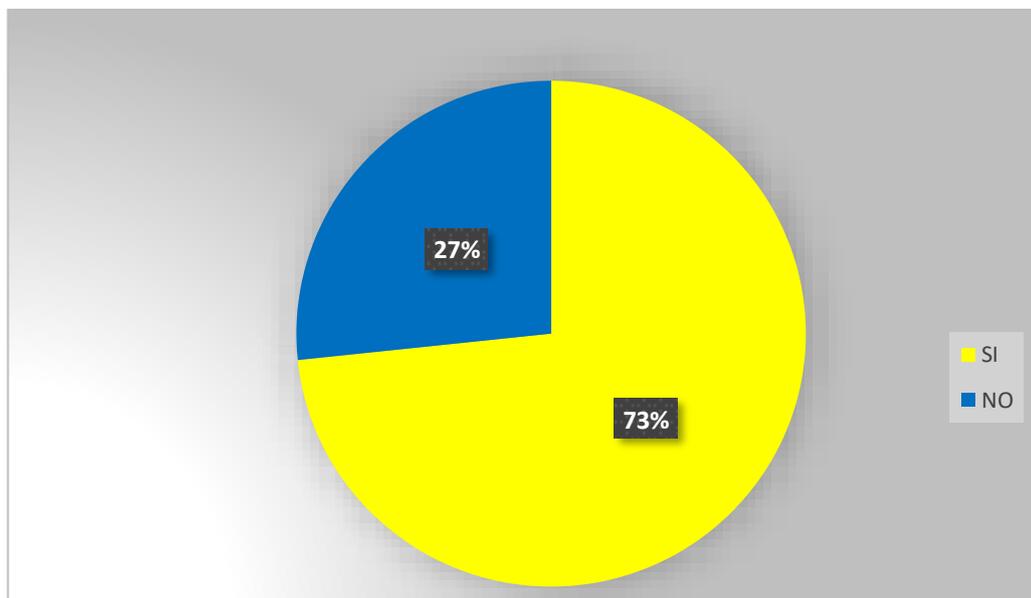
6.- ¿Entiende los deberes de su hijo?

Tabla 10 Deberes

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	11	73
NO	4	27
TOTAL	15	100%

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 7 Deberes



Elaborado Navarrete, P (2019)

Analizando esta pregunta nos damos cuenta que el 73% de los alumnos si entiende la tareas mientras que un 27% no lo entiende y no puede alcanzar el nivel esperado.

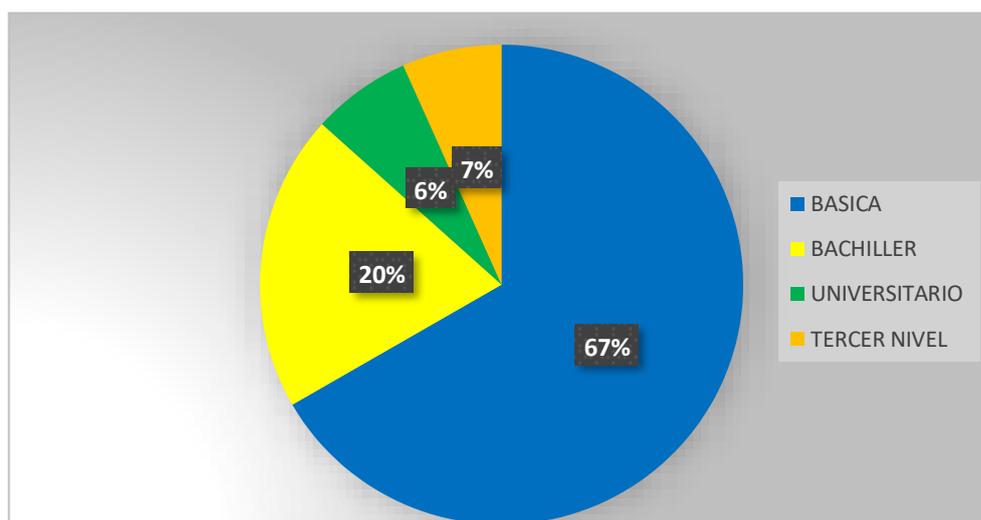
7.- ¿Cuál es su nivel de instrucción? "

Tabla 11 Nivel de Instrucción

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Básica	10	67
Bachiller	3	20
Estudiante Universitario	1	7
Tercer Nivel	1	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 8 Nivel de Instrucción



Elaborado Navarrete, P (2019)

Interpretando y analizando esta tabla nos damos cuenta que la mayoría de los padres de la cooperativa Baleario Estacio tienen solo un nivel de instrucción básica que equivale al 67% aun así algunos ayudan con el apoyo del internet a sus representados.

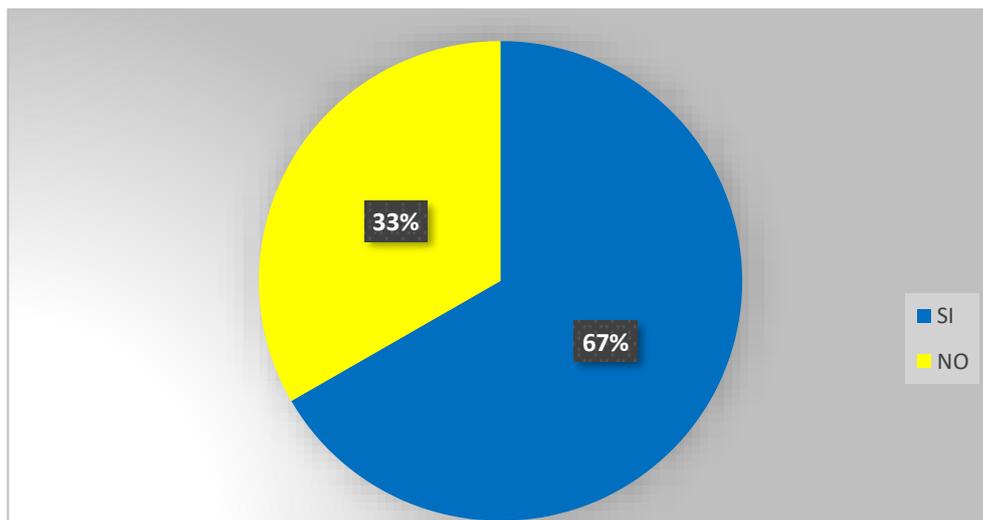
8.- ¿Su hijo tiene problemas de aprendizaje?

Tabla 12 Problemas de Aprendizaje

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	10	67
NO	5	33
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 9 Problemas de Aprendizaje



Elaborado Navarrete, P (2019)

En este grafico podemos analizar que el problema de aprendizaje 67% y 33% porque no todos tiene la misma rapidez de aprendizaje y una buena alimentación en su hogar

9. ¿En casa disponen de un computador para realizar las investigaciones?

Tabla 13 Computador

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	9	60
NO	6	40
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 10 Computador



Elaborado Navarrete, P (2019)

Analizando esta tabla verificamos que el 60% de los alumnos cuenta con un computador e internet mientras que el 40% que aun sus padres no les han comprado.

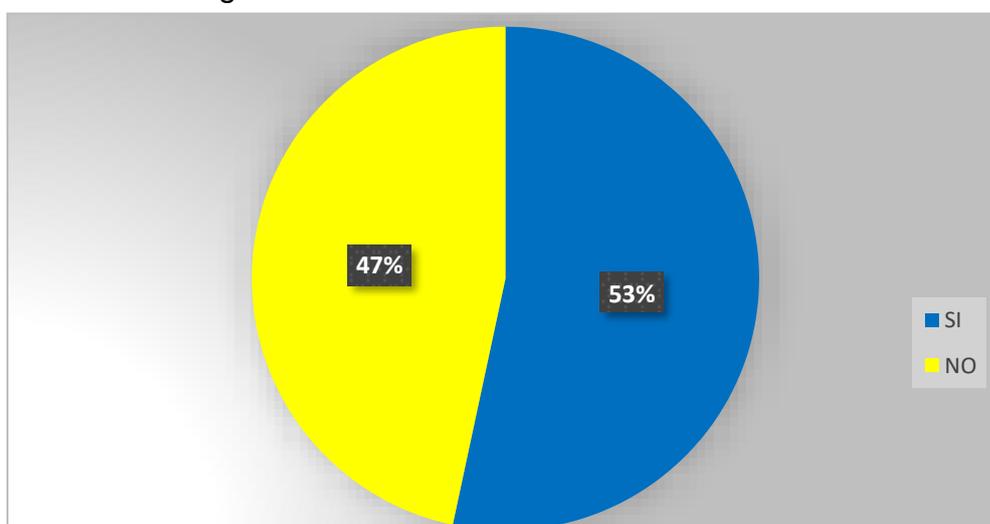
10 ¿Asiste a las reuniones escolares de sus hijos?

Tabla 14 Reuniones Escolares

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
SI	8	53
NO	7	47
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Autor Navarrete, P (2019)

Figura 11 Reuniones Escolares



Elaborado Navarrete, P (2019)

Analizando la tabla podemos darnos cuenta que un 50% de los padres de familia cumplen con su obligación como es la de saber el avance de su hijo mientras que el 47% no asiste y cumplen con este compromiso con la escuela y su hijo.

Tabla 15 Propietario

Entrevista Dirigida al Personal de la Escuela Particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio:11:30
Nombre del Entrevistado:Rolando Tobar	Hora de Fin : 11:40
Cargo: Propietario	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nª 2
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	ciertos estudiantes me tienen confianza y me comunican sus problemas
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	si recurren a mi ante cualquier inquietud
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	con ninguno
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	con ninguno
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del ministerio de educación?	si porque ayudan a mejorar la educación

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

Puedo analizar que la entrevista hecha al propietario de la Escuela Cordillera del Saber se nota que la comunicación padre alumno es muy afectiva cumple está de acuerdo con los lineamientos para ser mejores en la calidad de educación .

Tabla 16 Directora

Entrevista Dirigida al Personal de la Escuela Particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio:11:30
Nombre del Entrevistada:Diana Viejo	Hora de Fin : 11:40
Cargo: Directora	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 2
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	si tiene mucha confianza conmigo
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	en su mayoría si
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	nunca
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del ministerio de educación?	En realidad se ve que quieren Mejorar nuestro Sistema Educativo

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

Puedo analizar que la entrevista hecha a la Directora de la escuela Cordillera Del Saber se nota que mantiene una relación de comunicación afectiva muy significativa tanto con los padres como con los alumnos y comparte esos cambios en el Sistema Educativo.

Tabla 17 Secretaria

Entrevista Dirigida al Personal de la Escuela Particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 11:40
Nombre del Entrevistada: Carmen Cruz	Hora de Fin : 11:50
Cargo: Secretaria	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nª 3
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Claro Porque le Brindo Confianza
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Son Personas Muy Amigables y si Tenemos una Buena Comunicación
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	No gracias a Dios
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Por Supuesto que si porque nos ayuda a Mejorar cada día enLos Lineamientos De Educación

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis de la entrevista hecha a la secretaria de la escuela Cordillera del Saber nos confirma la buena relación que existe con los padres y alumnos y está de acuerdo con las normativas del MinEdu y los de lineamiento educativas .

Tabla 18 Profesora Inicial

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 12:10
Nombre del Entrevistada: Kenya Burgos	Hora de Fin : 12:20
Cargo: Profesora Inicial	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 5
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Los que están a mi Cargo
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Si Porque Lo Conozco Desde Hace Tiempo
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Nunca
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del ministerio de educación?	Un Poco Inconforme

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

Este análisis hecho a la profesora de Inicial nos demuestra que mantiene una comunicación de tiempo y la inconformidad de los lineamientos de MinEdu.

Tabla 19 Profesora Primero

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 12:20
Nombre del Entrevistada: Diana Molineros	Hora de Fin : 12:30
Cargo: Profesora Primero	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 6
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Si
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Muy Poco
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Nunca
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del ministerio de educación?	A Veces Exagera

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

La entrevista hecha a la profesora de Primero nos indica que si mantiene comunicación con padres y alumnos pero que el MinEdu exagera en los lineamientos.

Tabla 20 Profesora Segundo EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 12:30
Nombre del Entrevistada: Jessica Macias	Hora de Fin : 12:40
Cargo: Profesora Segundo EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nª 7
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Con Todos
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Con Todos
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Nunca
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Si Porque Podemos Mejorar La Calidad De Educación Que Brindamos

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de segundo grado de la escuela Cordillera del Saber nos indica de forma clara la buena comunicación que existe y esta de acuerdo con los cambios educativos .

Tabla 21 Profesora Tercero EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 12:40
Nombre del Entrevistada: Ana Alejandro	Hora de Fin : 12:50
Cargo: Profesora Tercero EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 8
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Claro
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Por Su Puesto
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Jamás
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Jamás
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Nos Ayuda a Mejorar Como institución.

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de tercer grado de la escuela Cordillera del Saber nos indica de forma clara la buena comunicación que existe y está de acuerdo con los cambios educativos.

Tabla 22 Profesora Cuarto EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 12:50
Nombre del Entrevistada: Virginia Arana	Hora de Fin : 13:00
Cargo: Profesora Cuarto EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 9
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Mucha
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Poca
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Nunca Gracias A Dios
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Nunca
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Nos Hacen Mas Grande Como Docentes

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de cuarto grado de la escuela Cordillera del Saber nos indica claramente la buena comunicación que existe y está de acuerdo con los cambios educativos.

Tabla 23 Profesora Quinto EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 13:00
Nombre del Entrevistada: Evelin Chilan	Hora de Fin : 13:10
Cargo: Profesora Quinto EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 10
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Es Maravillosa Nuestra Comunicación
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Es Muy Buena
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	Jamás
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	Jamás
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Estos Cambios Es De Mejoras Como Docente Y Como Institución,

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de quinto grado de la escuela Cordillera del Saber se verifica la buena comunicación que existe y está de acuerdo con los cambios educativos porque los ayuda a mejorar ,

Tabla 24 Profesora Sexto EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 13:00
Nombre del Entrevistada: Ericka Suarez	Hora de Fin : 13:10
Cargo: Profesora Sexto EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 11
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	solos pocos me comunican sus problemas o dudas
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	si todos los padres de mis alumnos se comunican conmigo
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	nunca he tenido problemas
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	a veces reclaman sobre las notas
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	claro que si porque ayuda a crecer como profesionales .

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de sexto grado de la escuela Cordillera del Saber nos indica claramente la buena comunicación que existe y está de acuerdo con los cambios educativos

Tabla 25 Profesor Séptimo EGB

<b>Entrevista</b> Dirigida al Personal de la Escuela particular “Cordillera Del Saber”	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio: 13:10
Nombre del Entrevistada: Carlos Zamora R	Hora de Fin : 13:20
Cargo: Profesor Séptimo EGB	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 12
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular “Cordillera del Saber” la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	Excelente
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	Excelente
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	No
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	No
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del Ministerio De Educación?	Todo Cambio Es Para Superarse

Elaborado por **Navarrete, P (2019)**

El análisis hecho a la docente de séptimo grado de la escuela Cordillera del Saber nos indica claramente la excelente comunicación que existe y está de acuerdo con los cambios educativ

## 4.2 Plan de Mejora

Problemas		Detalles de acciones			
Problema identificado	Acción	¿Quién lo va a hacer?	¿Cuándo lo va a hacer?	¿Cómo se va a hacer?	¿Qué se va a necesitar?
Establecer Parámetro de Calidad Educativa	Elaborar Indicadores de Calidad Educativa	Docentes, Estudiantes, Padres de Familia	Todo el Año Lectivo	En las Aulas	Colaboración de Padres y Docentes
Escasez de Actividades Culturales	Establecer fechas de salidas a Museos o Parques en Guayaquil	Docentes Estudiantes, Padres de Familia	05/02/2020	Recursos Monetarios de los Padres	Colaboración de Padres y Docentes
Padres con Bajo Nivel de Instrucción	Implementación de Estudio Virtual	Colaboradores del Distrito	08/02/2020	En las Aulas	Colaboración de Padres
Problemas de Aprendizaje en los niños	Creación de grupo de WhatsApp	Psicólogo	10/02/2020	Celular del Docente	Seguimiento de Tareas por parte de los Padres Psicólogo Educativo

### 4.3 Conclusión

- El maestro es la figura primordial para efectuar el proceso de enseñanza como el alumno es el actor del proceso de aprendizaje. Es por ello que la observación que se realizó tanto a estudiantes como a profesores durante el ciclo escolar 2008-2009 sirvió para conocer el comportamiento de los actores escolares dentro del aula.
- Conocer el ambiente escolar en el cual se desarrolla el proceso enseñanza aprendizaje dentro del IE Cordillera del Saber, nos dio la pauta para entender las características en las cuales se desenvuelven, como se sienten los alumnos frente a los maestros y cuál es la relación existente entre los actores para que se lleve a cabo dicho proceso.
- Es por esto que los profesores deben de ajustar sus estrategias de enseñanza a las diferentes formas de aprender de los estudiantes, teniendo presente que no todos aprendemos al mismo ritmo
- La investigación ha mejorado en el servicio educación para satisfacer a los padres de familia que cada día juega un papel más preponderante en la educación y en cualquier sistema educativo del mundo, como lo es la puesta en práctica de nuevas tecnologías de información y comunicación
- Se verifico la buena concepción de los docentes de educación física hacia la aplicabilidad de las TICs dentro del sistema educativo en un 100%.
- Los encuestados consideraron que las TICs son un recurso importante para la mejora de la enseñanza en las instituciones educativas y del mundo entero
- Se observó, que la creación de un portal educativo donde plasmaron las virtudes del computador y lo útil que es para los alumnos contar con esta herramienta.

## 4.4 Recomendaciones

- Fomentar la producción de material didáctico educativo en proyectos pedagógicos según la digitalización de varias de sus actividades a lo largo de la vida escolar, creando concursos que estimulen las actividades anteriormente mencionadas.
- Ya que, si las nuevas tecnologías son utilizadas simplemente para transmitir información completamente elaborada, demandando las respuestas repetitivas por parte de los alumnos, las tecnologías científicas reforzarán aún más, los estilos tradicionales en relaciones con el conocimiento impartido.
- Crear un grupo multidisciplinario de profesionales interesados en colaborar en el servicio de la institución los cuales se encargarán del asesoramiento, mantenimiento y divulgación de dicho portal y que este a su vez se convierta en un proyecto de mejoras en educación
- Publicar información con respecto a las novedades que están por suceder o sucedidas en la institución y adicionar información de interés a los padres de familia.
- Motivar a la creación de pág. Web para estimular principalmente la capacidad de investigar, de elegir y seleccionar sus propias expectativas de indagación e investigación, ya que esto lo obligará a profundizar en el conocimiento de las nuevas tecnologías.
- Utilizar el plan de mejora propuesto, en el cual se detalla las maneras de realizar las recomendaciones antes mencionadas y que mejoraran de manera significativa las causas de los problemas que inclinaron la realización de esta investigación.

#### 4.5 Bibliografía

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme. Caracas: Venezuela.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación, México.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Haag, H. (2004). *Metodología de Investigación para el Deporte y la Ciencia del Ejercicio*.
- González, R, y Salazar, F. (2008). Aspectos Básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación. [Documento en línea]. Trabajo de Grado. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre Escuela de Administración
- Sampieri, H., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc. Graw Hill. México.
- Chris A y Semenik R publicidad de O “Guinn T
- Thomson editores pag.6 internacional
- Philip k y Armstrong G Fundamentos de Marketing, Sexta Edición
- Gimeno M, Saturnino.(2011) La integración de las tecnologías de la información y de la comunicación

- Garcia H, V (1982). Calidad de la Educación, trabajo y libertad. Madrid: Editorial Dossat  
Horowitz, J. (1990). La calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill.  
Lesourne, J. (1993). Educación y Sociedad. Los desafíos del año 2.000. España:
- López R., F (2000). Hacia unos centros educativos de calidad. Contexto, fundamentos y políticas en la gestión escolar. Madrid. Secretaria General de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y Cultura.
- Ortega, J. G. (1983) Calidad Total en educación. Material mimeografiado. Universidad de Carabobo.
- “Viabilidad de los proyectos de investigación” en: Crónica. Recuperado en: 30 Marzo 2018 de Crónica: [cronica.com.ec](http://cronica.com.ec).
- <https://www.ejemplos.co/35-ejemplos-de-valores/#ixzz666TZySmw>
- <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=UT32sakPh8oC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Servicio+Educaci%C3%B3n&ots=le6Ols7Hjr&sig=H4GYtvnEDSBlzJKlvaIVGQXL5Og#v=onepage&q=Servicio%20Educaci%C3%B3n&f=false>
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3734930>
- <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168>
- <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/1168/901>
- <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a1n18/1-18-2.pdf>



## **Anexos1 : Carta de Autorización de la Empresa**



### **ESCUELA PARTICULAR MIXTA .# 1074 "CORDILLERA DEL SABER"**

**Dirección: Balerio Estacio Mz 2332 SI 3-7**  
**Correo, [petternavarrete-27@hotmail.com](mailto:petternavarrete-27@hotmail.com)**  
**Cel. 0968328100**

Guayaquil, 02 de Agosto del 2019

**Señora: Diana Viejo Criollo**

**Directora De La Escuela "Cordillera Del Saber"**

**Presente**

Por medio de la presente, autorizo al señor Petter Alexander Navarrete Viejo con cedula de identidad # 0954761987estudiante del sexto Nivel del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano ( ITB) de la carrera Administración de Empresa realice su proyecto sobre el servicio de educación que presta nuestra institución ubicada en la cooperativa Balerío Estacio que venga a investigar la forma de mejorar el servicio de educación para satisfacer a los padres de familia el vendrá los días lunes y martes del mes de mayo del presente año desde las 7.00 a. m., hasta la 10:00 p m . que es su horario habitual.

Finalmente, adjunta encontrará fotos como anexos del trabajo realizado por el estudiante quien está haciendo su seminario de titulación . Quedo a sus órdenes y le envío un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

---

**Lcda. Diana Viejo Criollo**  
**Celular. 0968328100**

## Anexo 2 Encuesta

Lea detenidamente cada pregunta y señale con una X según sea su criterio

1.- ¿Mantiene Diálogo con sus Hijos Respecto a Problemas Escolares?

Tabla 5 Dialogo

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	
A VECES	

2.-¿Qué valores les inculca en casa?

Tabla 6 Valores

ALTERNATIVAS	
LIBERTAD	
IGUALDAD	
RESPECTO	
DIGNIDAD	

3.-¿Cuántas veces lleva a su hijo/a a actividades culturales?

Tabla 7 Actividades culturales

ALTERNATIVAS	
1 VEZ AL MES	
2 VECES AL MES	
3 VECES AL MES	
4 VECES AL MES	
NUNCA	

4.-¿Su hijo/a le comunica sobre las tareas asignadas?

Tabla 8 Comunican sobre Tareas

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

5.-¿Le ayudan a estudiar en casa?

Tabla 9 Ayudan Tarea

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

6.- ¿Entiende los deberes de su hijo?

Tabla 10 Deberes

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

7.- ¿Cuál es su nivel de instrucción?

Tabla 11 Nivel de Instrucción

ALTERNATIVAS	
BASICA	
BACHILLER	
ESTUDIANTE UNIVERSITARIO	
TERCER NIVEL	

8.- ¿Su hijo tiene problemas de aprendizaje?

Tabla 12 Problema de Aprendizaje

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

9.- ¿En casa disponen de un computador para realizar las investigaciones?

Tabla 13 Computador

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

10. ¿Asiste a las reuniones escolares de sus hijos ?

Tabla 14 Reuniones

ALTERNATIVAS	
SI	
NO	

### Anexo 3 Entrevista

Entrevista Dirigida al Personal de la Escuela Particular "Cordillera Del Saber"	
Nombre del Entrevistador: Petter Navarrete	Hora de Inicio:11:30
Nombre del Entrevistado:	Hora de Fin : 11:40
Cargo:	Fecha :22-08-2019
Lugar: Instalaciones de la Escuela	Entrevista nº 2
Saludo: muy buenos días mi nombre es Petter Navarrete y quisiera formularle algunas preguntas para poder terminar mi proyecto de titulación.	
El objetivo de esta entrevista es obtener información relevante sobre la metodología del servicio y satisfacción de educación que actualmente brinda el personal que conforma la escuela particular "Cordillera del Saber" la comunicación que existen entre las autoridades con los padres.	
Formulario	Respuesta
1.- ¿Los estudiantes tienen comunicación con usted?	
2.- ¿Tiene comunicación con los padres de familia?	
3.- ¿Ha tenido problema con algún estudiante?	
4.- ¿Ha tenido problema con algún padre de familia?	
5.- ¿Está de acuerdo con los cambios del ministerio de educación?	

## **Anexos 4 : Principio y Valores**

### **Principios**

La administración desde el 2013-2019 está sustentada en una filosofía humanista que define su marco ético y social y su carácter innovador, en la determinación que orienta su administración en los siguientes principios rectores:

### **Participación**

Promueve la cultura de la inclusión en la construcción de los procesos institucionales, favoreciendo que el personal se sienta parte de ella, se involucre y haga aportaciones a la comunidad en general.

### **Innovación**

Promueve la generación y aplicación de conocimientos nuevos para la mejora del desarrollo y la competitividad institucionales.

### **Coordinación**

Propicia la comunicación como elemento clave para favorecer el desarrollo armónico y la conjunción de esfuerzos para el logro de las metas institucionales.

### **Interdisciplinariedad**

Plantea la convergencia de los saberes disciplinarios en la generación y aplicación del conocimiento, para compartir e implementar alternativas de solución a los problemas y los retos Institucionales.

### **Integralidad**

La articulación de las acciones permite la toma de las decisiones, y la organización y planeación Institucionales desde una visión holística y bajo el paradigma de la complejidad, para la implementación, el desarrollo y la evaluación de los programas y los proyectos institucionales.

### **La Justicia Social:**

El fin de toda discriminación contra los individuos y la igualdad de derechos y oportunidades. Exige que las desigualdades cualesquiera que ellas sean se vean compensadas, aminoradas y de ser posible totalmente suprimidas por la sociedad y el Estado, sin que estos fines resulten supeditados ni a quienes detentan el poder económico ni a quienes ejerzan el poder político.

### **El Pluralismo:**

Que se expresa en la necesaria y pacífica coexistencia de las más diversas formas de ser y de pensar, en la profesión de diferentes ideologías y cultos y como valor que garantice la convivencia entre sectores diferentes de la sociedad incluso más allá de su diversidad y heterogeneidad. Pluralismo garantizado en la tolerancia incluso de las ideas y posiciones antagónicas de nuestros adversarios. Pluralismo que halla auténtico sentido y expresión en garantizar el ejercicio del disenso, de las deliberaciones y polémicas que puedan conducir o no al consenso. AD, además de reconocer el valor del disenso y el consenso democrático al que aquel debe conducir, los proclama como principios esenciales e inquebrantables de la verdadera democracia.

### **Adhesión a Los Principios de La Social Democracia Internacional:**

Declaramos nuestra adhesión a los valores y principios promovidos por la Social Democracia Internacional en la medida que son fuente y apoyo de nuestras convicciones y principios democráticos, contribuyen al fortalecimiento de la vida social, política y económica de nuestro país y pueden ser fundamento inspirador de la superación de nuestra vida democrática.

## **Valores**

### **La Solidaridad**

Eje de los valores institucionales como fundamento de la formación de personas con responsabilidad social a partir del trabajo colectivo y la interdisciplinariedad.

### **La Equidad,**

Manifestada en primera instancia en el ofrecimiento de sus servicios sin distinciones de raza, credo o procedencia social como un aporte a la construcción de la democracia.

### **Respeto**

Valor que implica el establecimiento de las relaciones armónicas entre el profesorado, los trabajadores y los estudiantes, con base en el reconocimiento de lo que somos como comunidad normalista.

### **Tolerancia**

Implica la aceptación de la diversidad de ideas y el respeto a la actuación de los demás, en el marco de los derechos universales.

**Autodominio:** considerar el autodominio como un valor implica desarrollar la capacidad de controlar los propios impulsos. Esto puede ser beneficioso para los demás cuando los propios impulsos son agresivos o negativos en cualquier

**caridad:** compartir lo que uno tiene y a otros le falta. La caridad no sólo se expresa a través de lo material, sino que puede compartirse tiempo, alegría,

paciencia, trabajo, etc. Por eso, no es necesario tener muchos recursos materiales para ser caritativo.

Es aplicable a las distintas acciones solidarias mediante las cuales se brinda apoyo a quienes lo necesitan. Ofrecer comida y refugio a los sin techo, proporcionar ropa a las víctimas de un desastre natural, donar cierta cantidad de dinero a fundaciones benéficas, son todas acciones de caridad.

**Colaboración:** participar de esfuerzos colectivos sin tener en cuenta el beneficio personal e individual sino el beneficio para todo el grupo o la comunidad.

La colaboración es fundamental en las comunidades humanas para llevar a cabo proyectos grupales o colectivos, que exigen la inclusión de una serie de miembros con habilidades específicas (profesionales, técnicas) para encargarse de diversas tareas.

**La Libertad:** Como plena autonomía de la voluntad del individuo, como derecho que tienen los seres humanos a hacer todo cuanto esté lícitamente permitido y todo cuanto no esté explícitamente prohibido. el pleno ejercicio del derecho a decidir su comportamiento y acción sin interferencias ajenas a la propia persona y sin lesionar los derechos de los demás, en el marco de lo consagrado en el sistema jurídico de la doctrina universal de los derechos humanos. Libertad como posibilidad de ejercer plenamente los derechos económicos, sociales, políticos, religiosos, de salud, vivienda, educación

### **La Puntualidad**

Es una actitud humana considerada en muchas sociedades como la virtud de coordinarse cronológicamente para cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido o hecho a otra persona.

Anexo 5 Logotipo de la Empresa



## Anexos 6 : fotos

Entrevista al Propietario



Entrevista a la secretaria





















## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Desarrollar mejoras al servicio de educación de la Escuela Particular Cordillera del Saber** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar las falencias en el servicio de educación para lograr la satisfacción de los padres de familia de la Escuela Particular “Cordillera del Saber” ubicada en la Cooperativa Balerío Estacio, del cantón Guayaquil provincia del Guayas, periodo Lectivo 2019**, presentado por Petter Alexander Navarrete Viejo como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

*Petter Navarrete*

Navarrete Viejo Petter Alexander

Tutor:

*[Firma]*

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-003-000053563



20190901043D02120

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901043D02120**

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) PETTER ALEXANDER NAVARRETE VIEJO portador(a) de CÉDULA 0954761987 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 25 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (10:53).

*Petter Navarrete*

PETTER ALEXANDER NAVARRETE VIEJO  
CÉDULA: 0954761987



NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ

NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0954761987

Nombres del ciudadano: NAVARRETE VIEJO PETTER ALEXANDER

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 27 DE JUNIO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACH.TÉC.COMER.ADMI.

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: NAVARRETE BARZOLA PEDRO BONIFACIO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VIEJO CRIOLLO DIANA NARCISA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 23 DE JULIO DE 2015

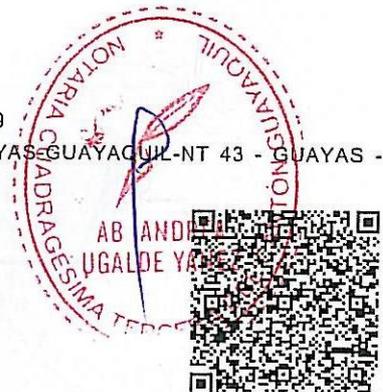
Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 25 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



Petter Navarrete



Nº de certificado: 196-279-35819



196-279-35819

Lcdo. Vicente Taiano G.  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0954761987

Nombre: NAVARRETE VIEJO PETTER ALEXANDER

### 1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 25 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Nº de certificado: 195-279-35829



195-279-35829



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CREDENCIACIÓN

095476198-7

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
APELLIDOS Y NOMBRES  
NAVARRETE VIEJO  
PETTER ALEXANDER

LUGAR DE NACIMIENTO  
GUAYAS  
PEDRO CARRO / CONCEPCION

FECHA DE NACIMIENTO 1997-06-27

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO M

ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACH. TEC. COMER-ADMI. V194V1442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL TITULAR NAVARRETE BARZOLA PEDRO BONIFACIO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA TITULAR VIEJO CRIOLLO DIANA NARCISA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2015-07-23

FECHA DE EXPIRACIÓN 2025-07-23

*Petter Navarrete*




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019

0310 M JUNTA No. 0310 - 202 CERTIFICADO No. 0954761987 CÉDULA No.

NAVARRETE VIEJO PETTER ALEXANDER  
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS  
CANTÓN: GUAYAQUIL  
CIRCUNSCRIPCIÓN: 2  
PARRROQUIA: TARQUI  
ZONA: 1



ELECCIONES SECCIONALES Y CAJES 2019

CIUDADANA/O:  
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

*Petter Navarrete*  
P. PRESIDENTE DE LA JUY

FIEL COPIA DEL ORIGINAL  
NOTARIA CUADRAGÉSIMA TERCERA



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **PETTER ALEXANDER NAVARRETE VIEJÒ** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **DESARROLLAR MEJORAS AL SERVICIO DE EDUCACIÓN DE LA ESCUELA PARTICULAR CORDILLERA DEL SABER**, de la modalidad de **PRESENCIAL** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

\_\_\_\_\_  
Petter Alexander Navarrete Viejó

Petter Navarrete

Firma



No. de cédula: 0954761987



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Richard SAN LUCAS URRUGAS

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Richard San Lucas

Firma

Desarrollar