

## PERFORMANCE MANAGEMENT AND QUALITY EDUCATION IN BASIC SCHOOLS

## DESEMPEÑO GERENCIAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LAS ESCUELAS BÁSICAS



Yarelit del Carmen  
Torres Hernández<sup>1</sup>



Lizzy Lastenia Sandra<sup>2</sup>



Dameris Prieto<sup>3</sup>

### RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo, determinar la relación entre el desempeño gerencial y la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, Estado Zulia. Estudio descriptivo, con diseño de campo, correlacional, no experimental. La población constituida por 23 directivos: 15 directores, 8 subdirectores, 21 docentes y 744 representantes de 6to grado, a quienes se les aplicó un cuestionario con preguntas cerradas de cinco alternativas de respuestas, conformada por 29 ítems para los gerentes y 19 ítems para los docentes y representantes. Los cuestionarios fueron validados por 5 expertos, y la confiabilidad se determinó con el coeficiente de Crombach (0,9), en ambos instrumentos siendo ambas altamente confiables. Los resultados indican que el Desempeño Gerencial y la Calidad Educativa en estas Escuelas, muestran fortalecimiento en la preparación y dedicación hacia el desenvolvimiento de su trabajo, ayudando con esto que esas instituciones sean vistas como modelos a seguir.

**Palabras clave:** Desempeño, gerencia, gerente, calidad, Educación.

### ABSTRACT

The research aimed to determine the relationship between management performance and quality education in the National Basic Schools Altigracia Parish, Miranda Municipality, Zulia State. Descriptive study with field design, correlational, not experimental. The population consists of 23 directors: 15 directors, 8 assistant principals, 21 teachers and 744 representatives of 6th grade, who were applied a questionnaire with closed questions five alternative answers, consisting of 29 items for managers and 19 items for teachers and representatives. The questionnaires were validated by five experts, and reliability was determined by Cronbach coefficient (0.9), both instruments being both highly reliable. The results indicate that the Performance Management and Quality Education in these schools show strengthening in the preparation and dedication to the development of their work, helping with this that these institutions are seen as role models.

**Keyword:** Performance, management, manager, quality education.

---

<sup>1</sup> Msc. En Administración de la Educación Básica. Docente del Grupo Escolar Bolivariano Alejandro Fuenmayor. Estudiante de doctorado en Educación UNERMB. E - mail: [zaidavare36@gmail.com](mailto:zaidavare36@gmail.com)

<sup>2</sup> Msc. En Administración de la Educación Básica. Docente de la escuela General Francisco de Miranda. Estudiante de doctorado en Educación UNERMB. E - mail: [Lizzysandra2012@gmail.com](mailto:Lizzysandra2012@gmail.com)

<sup>3</sup> Msc. En Gerencia Educativa. Subdirectora de la E.B.E Dr. José Antonio Chaves. Profesora de Posgrado UNERMB. E - mail: [damerisprieto1@hotmail.com](mailto:damerisprieto1@hotmail.com)

REVISTA arbitrada indizada, incorporada o reconocida por instituciones como:

LATINDEX / REDALyC / REVENCYT / CLASE / DIALNET / SERBILUZ / IBT-CCG UNAM / EBSCO

Directorio de Revistas especializadas en Comunicación del Portal de la Comunicación InCom-UAB / [www.cvtisr.sk](http://www.cvtisr.sk) / Directory of Open Access Journals (DOAJ) / [www.journalfinder.uncg.edu](http://www.journalfinder.uncg.edu) / [Yokohama National University Library jp](http://Yokohama.National.University.Library.jp) / [Stanford.edu](http://Stanford.edu) / [www.nsd.org](http://www.nsd.org) / [University of Rochester Libraries](http://University.of.Rochester.Libraries) / [Korea Foundation Advanced Library.kfas.or.kr](http://Korea.Foundation.Advanced.Library.kfas.or.kr) / [www.worldcatlibraries.org](http://www.worldcatlibraries.org) / [www.science.oas.org/infocyt](http://www.science.oas.org/infocyt) / [www.redhucyt.oas.org/fr.dokupedia.org/index](http://www.redhucyt.oas.org/fr.dokupedia.org/index) / [www.lib.ynu.ac.jp](http://www.lib.ynu.ac.jp) / [www.jinfo.lub.lu.se](http://www.jinfo.lub.lu.se) / [Université de Caen Basse-Normandie SICD-Réseau des Bibliothèques de L'Université/Base d'Information Mutualiste sur les Périodiques Electroniques Joseph Fourier et de L'Institut National Polytechnique de Grenoble/Biblioteca OEI](http://Université.de.Caen.Basse-Normandie.SICD-Réseau.des.Bibliothèques.de.L'Université/Base.d'Information.Mutualiste.sur.les.Périodiques.Electroniques.Joseph.Fourier.et.de.L'Institut.National.Polytechnique.de.Grenoble/Biblioteca.OEI) / [www.sid.uncu.edu.ar](http://www.sid.uncu.edu.ar) / [www.ifremer.fr](http://www.ifremer.fr) / [www.unicaen.fr](http://www.unicaen.fr) / [www.science.oas.org](http://www.science.oas.org) / [www.biblioteca.ibt.unam.mx](http://www.biblioteca.ibt.unam.mx) / [Cit.chile. Journals in Electronic Format-UNC-Chapel Hill Libraries](http://Cit.chile.Journals.in.Electronic.Format-UNC-Chapel.Hill.Libraries) / [www.biblioteca.ibt.unam.mx](http://www.biblioteca.ibt.unam.mx) / [www.ohiolink.edu](http://www.ohiolink.edu) / [www.library.georgetown.edu](http://www.library.georgetown.edu) / [www.google.com/www.google.scholar](http://www.google.com/www.google.scholar) / [www.altavista.com](http://www.altavista.com) / [www.dowling.edu](http://www.dowling.edu) / [www.uce.resourcelinker.com](http://www.uce.resourcelinker.com) / [www.biblio.vub.ac](http://www.biblio.vub.ac) / [www.library.yorku.ca / www.rzblx1.uni-regensburg.de](http://www.library.yorku.ca/www.rzblx1.uni-regensburg.de) / EBSCO / [www.opac.sub.uni-goettingen.de](http://www.opac.sub.uni-goettingen.de) / [www.scu.edu.au](http://www.scu.edu.au) / [www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr](http://www.docelec.scd.univ-paris-diderot.fr) / [www.lettres.univ-lemans.fr](http://www.lettres.univ-lemans.fr) / [www.bu.uni.wroc.pl](http://www.bu.uni.wroc.pl) / [www.cvtisr.sk](http://www.cvtisr.sk) / [www.library.acadiau.ca](http://www.library.acadiau.ca) / [www.mylibrary.library.nd.edu](http://www.mylibrary.library.nd.edu) / [www.brary.uonbi.ac.ke](http://www.brary.uonbi.ac.ke) / [www.bordeaux1.fr](http://www.bordeaux1.fr) / [www.ucab.edu.ve](http://www.ucab.edu.ve) / [www.phoenicis.dgsca.unam.mx](http://www.phoenicis.dgsca.unam.mx) / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr) / [www.serbi.luz.edu.ve/scielo/](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo/) / [www.rzblx3.uni-regensburg.de](http://www.rzblx3.uni-regensburg.de) / [www.phoenicis.dgsca.unam.mx](http://www.phoenicis.dgsca.unam.mx) / [www.liber-accion.org](http://www.liber-accion.org) / [www.mediacioneducativa.com.ar](http://www.mediacioneducativa.com.ar) / [www.psicopedagogia.com / www.sid.uncu.edu.ar](http://www.psicopedagogia.com/www.sid.uncu.edu.ar) / [www.bib.umontreal.ca](http://www.bib.umontreal.ca) / [www.fundacionunamuno.org.ve/revistas](http://www.fundacionunamuno.org.ve/revistas) / [www.aladin.wrlc.org](http://www.aladin.wrlc.org) / [www.aladin.wrlc.org / www.blackboard.ccn.ac.uk / www.celat.ulaval.ca](http://www.blackboard.ccn.ac.uk/www.celat.ulaval.ca) / / +++ /

No bureaucracy / not destroy trees / guaranteed issues / Partial scholarships / Solidarity

/ Electronic coverage guaranteed in over 150 countries / Free Full text / Open Access

[www.revistaonegotium.org.ve](http://www.revistaonegotium.org.ve) / [revistanegotium@gmail.com](mailto:revistanegotium@gmail.com)

## INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el desempeño gerencial y la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; ya que éste ha sido un elemento de interés en la educación venezolana y de aquí que se tomen en cuenta para su transformación para que la lleven al desarrollo integral del ser humano.

Dentro de este marco ha sido de interés por parte de las investigadoras indagar en estas instituciones educativas, ubicadas en el Municipio Miranda, área geográfica donde laboran las investigadoras lo cual facilitó detectar al personal seleccionado para la investigación y así obtener los datos respectivos para el análisis consecuente.

La situación planteada en esta investigación no sustituye a otras, sino que las complementa para que los gerentes las trasmitan a través de la calidad educativa y sea fundamentada en el pensamiento productivo que le permite a la institución ser vista como un modelo a seguir dentro de la sociedad.

De allí, pues que en el contexto educativo mundial existe preocupación por ofrecer aprendizajes de calidad que permita que el (la) estudiante reciba una enseñanza que le proporcione un desarrollo integral de su personalidad. Por ello, es de considerar que los planteles educativos cuenten con personal capacitado para enfrentar las nuevas exigencias educativas. En este sentido, se asume que el sistema educativo venezolano debido a la complejidad que presenta, requiere de una gerencia que trate de alcanzar el mejor desempeño para obtener una educación de calidad.

Al respecto, Pérez (2011) afirma “que para, que un plantel educativo alcance una labor educativa de calidad, debe existir la figura de un gerente que guie dicha institución, a través de un buen desempeño”. Tomando en cuenta lo anteriormente planteado, se puede considerar que en Venezuela el objetivo de la educación es la

de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del personal de institución y de la sociedad en la que se encuentra inmerso. En otras palabras, lo que se busca es el buen desempeño del gerente educativo, como ente principal en el logro de la calidad educativa.

Sin embargo, mediante observaciones realizadas en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia, se han notado dificultades tales como: incumplimiento en las planificaciones, organización, dirección y control; éstos aspectos observados posiblemente se debe quizás a que el gerente de la institución se muestre resistente al cambio de paradigma que se está suscitando actualmente, trayendo como consecuencia el debilitamiento de su desempeño y el de la organización, propiciando de esta manera que la institución sea vista con calidad ineficaz ante la sociedad.

Al respecto estas dificultades ameritan una solución entre las que surgen, que el gerente de cada institución se desempeñe eficazmente propiciando y divulgando la preparación y formación que él ha tenido hacia los docentes a su cargo de tal forma que los motive a gestionar las actividades educativas correspondientes.

Tomando en cuenta lo planteado opina Storer (2010), que el desempeño “es el conjunto de métodos de capacitación asignados a las personas de la organización con el propósito de que mejoren sus facultades y conozcan diversas funciones laborales”. De acuerdo a esta definición se podrá considerar el desempeño como la medida de eficacia y eficiencia de un gerente y el grado en que este defina los objetivos para alcanzar tal fin.

Por otra parte, para obtener un desempeño gerencial debe existir la calidad en el trabajo, al respecto menciona Lepeley (2009) que la calidad “es el beneficio o la utilidad que satisface las necesidades de una persona al adquirir un producto o servicio”, en otras palabras, es el resultado de un proceso de gestión integral que abarca todas las etapas de un proceso para llegar a producir un producto o servicio.

## **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el desempeño gerencial y la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Describir el desempeño gerencial en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

Describir la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

Establecer la relación que existe entre el desempeño gerencial y la calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **DESEMPEÑO GERENCIAL**

Para Drucker (2007) “el desempeño gerencial, podrá medirse en función de su eficacia o lo que es lo mismo por los resultados que consiguen”. Es decir que, para que el desempeño sea positivo en las instituciones educativas deberá evaluarse constantemente para evitar la debilidad en el mismo y poder corregirlo inmediatamente para que no fracase dicho interés.

Por otra parte afirman Werther y Davis (2008) que el desempeño gerencial “es responsabilidad del mismo y del personal que tiene a su cargo” si bien cada tipo de organización requiere adaptarse a los cambios y transformaciones actuales y la educación no se excluye de estas exigencias, por lo tanto, el desempeño gerencial debe tener la misma significación educativa y empresarial, inclusiva en su manera particular, por lo tanto el desempeño gerencial debe estar basado en lineamientos, programas o procesos que ayuden a tener éxito en la organización. Al respecto, García y Rodríguez (2015) afirman que, las organizaciones al fomentar el aprendizaje organizacional, le proporcionarán ventajas competitivas referidas al aseguramiento de la calidad en el trabajo.

Según Cummings y Schwab (2010) el desempeño gerencial “está dado por dos componentes la habilidad que debe tener el gerente para aclarar las actitudes básicas para el desarrollo de los individuos que tiene a su cargo y la motivación que debe tener hacia todo el personal, con el fin de que sigan trabajando de la mejor manera en beneficio de la institución”, en otras palabras lo que se busca es que el gerente educativo aplique sus habilidades para lograr el éxito en el desempeño del recurso humano que tiene a su cargo, además de motivarlo para que el trabajo de ejecute eficaz y eficientemente en la institución.

Siguiendo esta idea la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece en el artículo: 104 que “la educación estará a cargo de personas de reconocida moralidad y de comprobada idoneidad académica. El estado estimulara su actuación permanente y les garantiza la estabilidad en el ejercicio de la carrera docente, bien sea pública o privada atendiendo a esta constitución y a la ley, en un régimen de trabajo y nivel de vida acorde con su relevancia misión. El ingreso, promoción y permanencia en el sistema educativo serán establecidos por ley y responderán a criterios de evaluación de méritos sin injerencias partidista o de otra naturaleza no académica”.

Es decir que la educación básica venezolana debe estar a cargo de personas con alta capacidad, capaz de desenvolverse con eficacia en cada una de las

organizaciones donde le corresponda laboral; lo cual indica que el proceso educativo debe poseer méritos académicos para ingresar a la Educación Básica y ejercer de la mejor manera las diferentes actividades que le correspondan desempeñar en el ejercicio de sus funciones como hecho establecido en la Constitución, en la Ley Orgánica de Educación y en las normas que la rigen.

Ahora bien, es de asumir que para que el gerente de la institución sea desempeñe de manera efectivo en su trabajo debe conocer la gerencia de la misma, resaltando Ruiz (2012) que “se refiere a las organizaciones que efectúan actividades de planificación, organización, dirección y control a objeto de utilizar los recursos, con la finalidad de alcanzar objetivos comúnmente relacionados con beneficios económicos”. Al respecto se puede decir que en cada institución educativa deben existir actividades de planificación que los conlleve a organizar el proceso de enseñanza-aprendizaje y de esta manera dirigir dichas actividades para lograr el control adecuado a la misma.

## **PLANIFICACIÓN**

Según Fayol (2000) la planificación “es el procedimiento para establecer objetivos y un curso de acción adecuado para lograrlo”. Al respecto la planificación es considerada para este autor como la actividad prevista con base a los objetivos y políticas que ayudan a orientar la toma de decisiones en la institución educativa y de esta manera se prevé las acciones a desarrollar en la institución para lograr las metas en la misma.

## **ORGANIZACIÓN**

Sobre la organización, Quin, Ferman, Thompson y Mac Grath (2000) la consideran como “el proceso de dividir el trabajo en componentes manejables y de asignar las actividades para lograr con la mayor eficacia posible los resultados deseados”. En otras palabras, si la planificación ofrece las herramientas para decidir “donde desea ir y a cuál es la mejor forma de llegar allí”, la organización le ofrece las herramientas para realmente “llegar allí”.

## **DIRECCIÓN**

La dirección para Ruíz (2012) “es una función que consiste en dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea”; es decir que se trata de guiar a las personas para que se dé con buen fin el objetivo propuesto.

## **CONTROL**

Para Ruíz (2012) el control “es el proceso que se utiliza para asegurar que las actividades se ajusten a las planificaciones”, es decir para asegurarse que se den como son.

Siguiendo estas ideas se puede decir que la gerencia es la gestión que se apoya en los procesos administrativos que se llevan a cabo en las instituciones donde se imparte la Educación Básica, de ahí que se requiera la presencia de un recurso humano que guie estas acciones para lograr los objetivos y metas previstas, como se presenta en la siguiente figura.

**Figura 1: Desempeño gerencial.**



**Fuente:** Elaboración propia (2015).

### **CALIDAD EDUCATIVA**

La calidad educativa se puede expresar según Griman (2012), como características o rasgos de los insumos, procesos, resultados, y productos educativos que lo singularizan y lo hacen distinguirse”. Por lo tanto la calidad educativa implica un proceso que va paso a paso y continuo para mejorar todos y cada uno de los elementos, de allí el compromiso y el mejoramiento viene dado por el propósito de la educación.

Mientras que Hernández (2011) la considera como, proporcionar un plan educativo que satisfaga a docentes, estudiantes, padres, representantes y comunidad en general; en cuanto al uso eficiente de los recursos humanos y materiales didácticos para lograr los objetivos y metas propuestas, lo cual se traduce en un desempeño exitoso en la institución educativa”. Al respecto, UNESCO (2007) considera que la calidad de la educación implica hacer un juicio de valor sobre cómo se comporta el sistema desde la más alta jerarquía hasta el nivel de lo que los estudiantes aprenden en el aula.

En este sentido, el gerente que satisface al personal de la institución es porque ha asumido el compromiso, y la responsabilidad que merece su trabajo, además de utilizar sus recursos eficientemente, y como tal proporcionan el éxito que se propone en la Escuela donde labora. Dentro de esta configuración La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece en un fragmento del artículo 103 que:

Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocaciones y aspiraciones. Es decir que toda persona tiene derecho

a recibir una educación de calidad acorde a sus necesidades, además debe ser continua para estar en constante crecimiento y poder en un futuro tener la capacidad de discernir, dialogar, analizar, sintetizar e interpretar la realidad que le rodea, como un ser social y consciente de la misma.

Según lo indagado anteriormente se puede decir que hay varios elementos que inciden en la calidad educativa entre ellos se pueden mencionar: Rendimiento académico, índice de permanencia, deserción escolar, satisfacción del representante y satisfacción del estudiante.

### **RENDIMIENTO ACADÉMICO**

Asimismo opina Retana Bonilla (2010) que el rendimiento académico “es el nivel de conocimiento expresado en una nota numérica que obtiene el estudiante como resultado de una evaluación que mide el producto del proceso de enseñanza - aprendizaje en el que participa”. Al respecto se dice que es la calificación que obtiene el estudiante después de la evaluación o formación de su aprendizaje propiciando con esto su mejor desenvolvimiento dentro de la institución escolar.

### **ÍNDICE DE PERMANENCIA**

Para Zepeda (2000) el índice de permanencia “es la acción de permanecer cierto tiempo en un lugar”, en otras palabras es la estadía que tiene el estudiante en la institución. Por otra parte Ferrieré (2010) señala que el índice de permanencia “se define como el estar, quedarse, continuar y progresar en el ámbito escolar para irse formando por medio de valores, conocimientos, costumbres y formas de actuar”. Asimismo se puede decir, que es la duración que tiene el estudiante desde que inicia hasta que culmina el año escolar.

### **DESERCIÓN ESCOLAR**

Para Calzadillas y Fabara (2004) “la deserción escolar tiene su origen en los fenómenos sociales como: la falta de alimentación, los problemas familiares, el mal uso del tiempo libre, entre otros que también repercuten en la permanencia escolar”. Afirman los mismos autores que “es la separación voluntaria o forzosa del estudiante del Sistema Escolar”, en otras palabras es el abandono del estudiante del Sistema Educativo; lo cual influye en su situación personal tanto dentro del hogar como fuera de él.

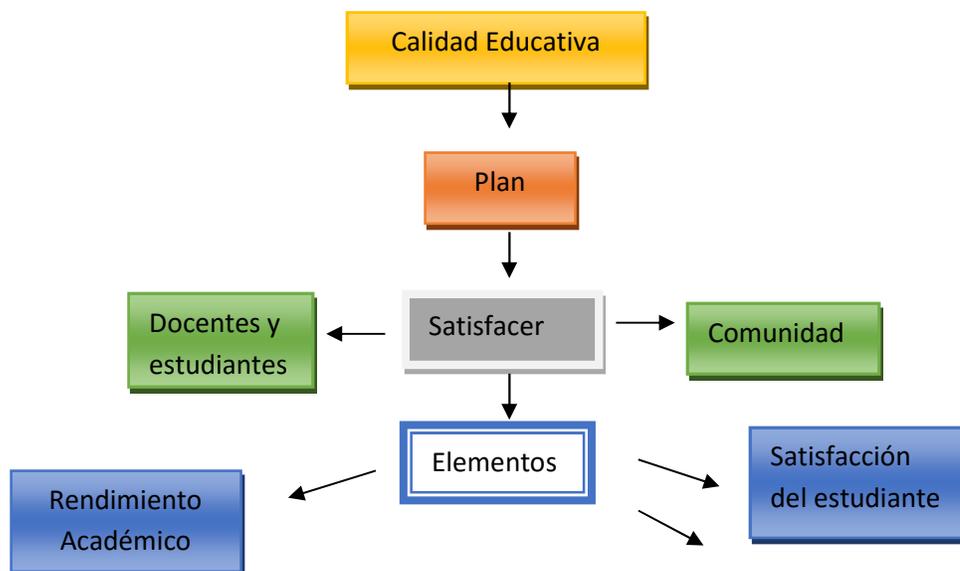
### **SATISFACCIÓN DEL REPRESENTANTE**

Según González (2009) “la satisfacción del representante es también llamado “satisfacción del cliente”, y este es uno de los resultados más importantes de prestar servicio de buena calidad dado que esta influye de tal manera en su comportamiento y este puede repercutir en que el cliente procure recibir la atención que necesite; y no sólo depende de la calidad; sino de las experiencias del cliente, cuando un cliente está satisfecho es porque los servicios ofrecidos fueron buenos o si por el contrario son bajos trae limitaciones al mismo.

## SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE

La satisfacción del estudiante, Según Gómez (2007) “es esencial para incrementar la competitividad de la organización”; es decir que es punto clave en el desarrollo y permite a su vez el crecimiento de la institución y sea vista con eficiencia dentro del ámbito educativo.

**Gráfico 1: Calidad Educativa.**



Fuente: Elaboración propia (2015).

## METODOLOGÍA

Esta investigación se desarrolló según Bernal (2010) a través del enfoque epistémico de la modernidad ubicándola en el paradigma positivista, teniendo en este caso la esencia de la ciencia, la cual se basa en el objeto de estudio como lo son: gerentes, docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; la cual según López (2012) “permite describir, explicar y predecir hechos educativos”.

El nivel de esta investigación está relacionado según Hernández, Fernández, Baptista (2010) “con la descripción de propiedades o características importantes de cualquier fenómeno que se analice”. Su objetivo es determinar cómo es el desempeño gerencial y la calidad educativa. Dentro de este orden de ideas se encuentra que el método de esta investigación es cuantitativo y según López (2012) “es aquel que supone la recogida sistemática de información numérica, frecuentemente en condiciones de estricto control, así como el análisis de la información mediante procedimientos estadísticos”. Es decir recolección de datos cuantificables para luego analizarlos.

Por otra parte, es de tipo descriptiva definida por Chávez (2007) “como aquella que orienta a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos, situación o fenómenos, tal como se presentan en el momento de su recolección”, es decir describe lo que se mide sin realizar inferencias ni verificar hipótesis.

También es correlacional porque tiene como objetivo determinar la relación entre las variables para ver si están o no relacionadas y para esto señala Grajales (2010) que “los estudios correlacionales pretenden medir el grado de relación y la manera cómo interactúan dos o más variables entre sí, estas relaciones se establecen dentro de un mismo contexto, y a partir de los mismos sujetos en la mayoría de los casos.

El diseño de esta investigación es de campo, no experimental y transversal Arias (2012) dice al respecto que el diseño de campo "consiste en recolectar datos directamente de la realidad donde ocurren los datos, sin manipular las variables o controlar alguna variable", es decir se recolectan los datos tal y como se presentan en la realidad

Dentro de esta perspectiva también tiene el diseño no experimental, señalando Ávila (2010) que el diseño no experimental “es aquel que se realiza sin manipular las variables, es decir se observa el fenómeno tal y como se da en el contexto natural para después analizarlos”. En otras palabras se recolectan datos sin manipular las variables en estudio.

Por otra parte se dice que el diseño de esta investigación es transversal que para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) “es donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado”, en otras palabras es un estudio que se hace en un momento dado de la investigación; con el fin de recolectar datos de la misma.

La población objeto de estudio de esta investigación estuvo constituida por 23 gerentes de los cuales 08 son directores y 15 son subdirectores, 21 docentes de 6to grado y 744 representantes de 6to grado, de las Escuelas Básicas de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. La muestra quedó determinada por 172 representantes de 6to grado objetos de estudio en esta investigación de las diferentes Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

**Cuadro Nº 1: Distribución de la Población de los Gerentes, Docentes y Representantes**

Escuelas Básicas Nacionales	Gerentes		Docentes de 6to Grado	Representantes de 6to Grado
	Directores	Subdirectores		
G.E.B Alejandro Fuenmayor	1	2	2	80
E.B.N. Jesús Ferrer	1	1	2	77
E.B.N María Barrera Ferrer	1	1	2	76
E.B.N Maestro Marcos Pereira Olivares	1	2	4	106
E.B.N Armando Cepeda	1	1	2	76
E.B.N María Luisa Urdaneta	1	-	1	38
E.B.N Villa Hermosa	1	-	1	38
E.B.N Los Olivos Wayuu NER:209	1	1	1	25
E.B.N Mata Seca NER:209		1	1	30
E.B.N El Cañito NER:209		1	1	38
E.B.N Araguaney NER:209		1	1	38
E.B.N Zonia Medina NER:209		1	1	35
E.B.N El Tartagal NER:209)		1	1	25
E.B.N San Juan de Genivera NER:209)	1	1	28	744
E.B.N Ballena NER:209	1	1	34	
Totales	08 23	15	21	

**Fuente:** Jefatura Escolar del Municipio Miranda. (2015)

Se utilizó como instrumento el cuestionario para las poblaciones anteriormente señaladas y según Bavaresco (2013) “es el que contiene los detalles del problema que se investiga, subvariable, dimensiones, indicadores e ítems”. Reseña por otra parte el mismo autor que “el mismo brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar con los datos recogidos la futura verificación de las hipótesis que se han considerado”.

En esta investigación se utilizaron dos (2) cuestionarios con preguntas cerradas y teniendo las siguientes alternativas: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), y totalmente en desacuerdo (1); aplicados a gerentes, docentes de 6to grado, y representante de 6to grado de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

## RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos en esta investigación, se realizó de manera cuantitativa señalando Chávez (2007) que el análisis e interpretación de los datos “se deriva de las frecuentes comparaciones que se producen entre los resultados de mayor y menor puntaje”; es decir es la diferencia que se hace de los resultados obtenidos con diversos puntajes.

En este sentido se totalizaron las frecuencias y se tuvo en cuenta el porcentaje, con lo cual se hizo el análisis de cada indicador (ítems), estos porcentajes fueron presentados gráficamente lo cual permitió observar los resultados obtenidos.

Los resultados fueron procesados por variables teniendo en cuenta las dimensiones e indicadores de cada una de ellas, estos datos fueron tabulados teniendo en cuenta las frecuencias de las respuestas: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) totalmente en desacuerdo (1); respondidas en los instrumentos aplicados a los gerentes, docentes, y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

A continuación se presenta las tablas con los valores de los resultados obtenidos:

**Tabla N° 1:** Indicador: Planificación

<b>Alternativas</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	70	<b>76</b>
De Acuerdo	22	<b>24</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	-	-
En Desacuerdo	-	-
Totalmente en Desacuerdo	-	-
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En cuanto al indicador planificación, el 76% de los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales en la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; están totalmente de acuerdo en que se diagnostique la situación escolar para tomar decisiones sobre las actividades a desarrollar en la escuela, con el fin de que sean flexibles para poder establecerse metas que respondan a la realidad de la misma.

Dentro de este contexto un 24% de ellos manifiestan estar de acuerdo con los elementos anteriormente señalados.

**Tabla Nº 2:** Indicador: Organización

<b>Alternativas</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	50	<b>54</b>
De Acuerdo	16	<b>18</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	14	<b>15</b>
En Desacuerdo	10	<b>11</b>
Totalmente en Desacuerdo	02	<b>02</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015)

En relación con la organización, se observa que el 54% de los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; están totalmente de acuerdo con el compromiso que deben tener para trabajar de manera sistemática; a través de la división del trabajo que permitirá obtener una estructura que beneficie el desarrollo de actividades para lograr los objetivos propuestos en la institución. Mientras que el 2% de ellos manifestaron estar totalmente en desacuerdo con lo referido anteriormente.

**Tabla Nº 3:** Indicador: Dirección

<b>Alternativas</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	46	<b>50</b>
De Acuerdo	21	<b>23</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	15	<b>16</b>
En Desacuerdo	07	<b>08</b>
Totalmente en Desacuerdo	03	<b>03</b>
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

Con base en lo arrojado por este indicador un 50% de los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; están totalmente de acuerdo en que se debe fomentar la interacción entre los miembros del grupo, para que el desarrollo de actividades se dé con eficiencia y permita tomar las decisiones pertinentes en la labor educativa. Por otra parte se observa que un 3% de esos gerentes están totalmente en desacuerdo con lo planteado anteriormente.

**Tabla Nº 4:** Indicador: Control

<b>Alternativas</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	41	<b>59</b>
De Acuerdo	19	<b>28</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	05	<b>07</b>
En Desacuerdo	03	<b>04</b>
Totalmente en Desacuerdo	01	<b>02</b>
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En relación con el indicador control de las actividades educativas se observa que un 59% de los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; manifestaron estar totalmente de acuerdo con el ajuste de las planificaciones, para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos, y obtener de esa manera los resultados deseados. Dentro de esta perspectiva, se observa que hay un 2% de ellos que están totalmente en desacuerdo con los aspectos reseñados.

En cuanto a la calidad educativa se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla Nº 5:** Indicador: Rendimiento Académico

Alternativas	Docentes		Representantes	
	Fr	%	Fr	%
Totalmente de Acuerdo	57	68	408	58
De Acuerdo	13	16	200	29
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	10	12	40	06
En Desacuerdo	02	02	30	05
Totalmente en Desacuerdo	02	02	10	02
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>688</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En referencia con el rendimiento académico se puede decir que un 68% de los docentes y un 58% de los representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el conocimiento del estudiante se refleja a través del aprendizaje aplicados a la vida diaria, como producto de la interacción entre docente-alumno en las actividades realizadas en el aula, permitiendo mejorar su cultura a través de estrategias para mejorar su imaginación. Por otra parte se encontró que un 2% de docentes y representantes están totalmente en desacuerdo con los aspectos mencionados.

**Tabla Nº 6:** Indicador: Índice de Permanencia

<b>Alternativas</b>	<b>Docentes</b>		<b>Representantes</b>	
	<b>Fr</b>	<b>%</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	62	<b>74</b>	510	<b>74</b>
De Acuerdo	10	<b>12</b>	100	<b>15</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	08	<b>10</b>	50	<b>07</b>
En Desacuerdo	03	<b>03</b>	20	<b>03</b>
Totalmente en Desacuerdo	01	<b>01</b>	08	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>688</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

Con estos resultados el 74% de docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; están totalmente de acuerdo que en la escuela se ha buscado la forma de que los estudiantes permanezcan en ella, con el fin de prepararlo para la vida con una actitud positiva hacia la misma. Dentro de esta idea cabe recalcar que hay un 1% de estos docentes y representantes que están totalmente en desacuerdo con esas posturas.

**Tabla N° 7:** Indicador: Deserción Escolar

<b>Alternativas</b>	<b>Docentes</b>		<b>Representantes</b>	
	<b>Fr</b>	<b>%</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Totalmente de Acuerdo	40	<b>63</b>	380	<b>74</b>
De Acuerdo	15	<b>24</b>	69	<b>13</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	05	<b>08</b>	50	<b>10</b>
En Desacuerdo	02	<b>03</b>	10	<b>02</b>
Totalmente en Desacuerdo	01	<b>02</b>	07	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>516</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En este caso se obtuvo que el 63% de los docentes y el 74% de los representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; están totalmente de acuerdo en que la falta de alimentación es causa de la deserción escolar encontrándose que los estudiantes con bajos recursos son los más perjudicados en el abandono de los estudios, por eso se busca la manera de que el estudiante trabajador permanezca en la institución; con el fin de cubrir sus necesidades sin dejar de estudiar. Mientras que por otro lado hay un 2% de docentes y un 1% de representantes que están totalmente en desacuerdo con esa posición.

**Tabla Nº 8:** Indicador: Satisfacción del Representante

Alternativas	Docentes		Representantes	
	Fr	%	Fr	%
Totalmente de Acuerdo	70	<b>83</b>	521	<b>76</b>
De Acuerdo	07	<b>08</b>	106	<b>15</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	04	<b>05</b>	40	<b>06</b>
En Desacuerdo	02	<b>03</b>	14	<b>02</b>
Totalmente en Desacuerdo	01	<b>01</b>	07	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>688</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En lo referente al indicador satisfacción del representante, el 83% de los docentes y el 76% de los representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; manifestaron estar totalmente de acuerdo con que los estudiantes reciben atención adecuada en las instituciones, ayudados del horario que cumplen, esto con el fin de obtener la calidad educativa en los mismos y buscando de este modo el éxito de los diferentes actores sociales. Asimismo se encontró por otra parte un 1% de docentes y representantes que e en que la falta de alimentación es causa de la deserción escolar encontrándose que los estudiantes con bajos recursos son los más perjudicados en el abandono de los estudios, por eso se busca la manera de que el estudiante trabajador permanezca en la institución; con el fin de cubrir sus necesidades sin dejar de estudiar. Mientras que por otro lado hay un 2% de docentes y un 1% de representantes que están totalmente en desacuerdo con esa posición.

**Tabla Nº 8:** Indicador: Satisfacción del Representante

Alternativas	Docentes		Representantes	
	Fr	%	Fr	%
Totalmente de Acuerdo	70	<b>83</b>	521	<b>76</b>
De Acuerdo	07	<b>08</b>	106	<b>15</b>
Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	04	<b>05</b>	40	<b>06</b>
En Desacuerdo	02	<b>03</b>	14	<b>02</b>
Totalmente en Desacuerdo	01	<b>01</b>	07	<b>01</b>
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>688</b>	<b>100</b>

**Fuente:** instrumento aplicado a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia. Elaboración propia (2015).

En el indicador satisfacción del representante, el 83% de los docentes y el 76% de los representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia; manifestaron estar totalmente de acuerdo con que los estudiantes reciben atención adecuada en las instituciones, ayudados del horario que cumplen, esto con el fin de obtener la calidad educativa en los mismos y buscando de este modo el éxito de los diferentes actores sociales. Asimismo se encontró por otra parte un 1% de docentes y representantes que están totalmente en desacuerdo con lo manifestado anteriormente.

A continuación se establece la relación que existe entre desempeño gerencial y calidad educativa en las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda, del Estado Zulia.

Tabla N° 9

<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>x</b>	<b>x</b>	<b>y</b>	<b>y</b>	<b>xy</b>
34	36	-2,4	5,76	1,7	2,88	-4,08
39	41	-2,6	6,76	6,7	44,89	-17,42
36	35	-0,4	0,16	0,7	0,49	-0,28
35	38	-1,4	1,96	3,7	13,69	-5,18
34	37	-2,1	5,76	2,7	7,79	-6,48
36	33	-0,4	0,16	-1,3	1,69	-0,52
35	35	-1,4	1,96	0,7	0,49	0,98
42	35	5,6	31,36	0,7	0,49	3,92
34	36	-2,4	5,76	1,7	2,89	-4,08
35	33	-1,4	1,96	-1,3	1,69	1,82
34	39	-2,4	5,76	4,7	22,09	-11,28
38	37	1,6	2,56	2,7	2,89	4,32
39	35	2,6	6,76	0,7	0,49	1,82
36	35	-0,4	0,16	0,7	0,49	0,28
38	36	1,6	2,56	1,7	2,89	2,72
36	35	-0,4	0,16	0,7	0,49	-0,28
37	37	0,6	0,36	2,7	2,89	1,62
38	38	1,8	3,24	3,7	13,69	6,66
34	32	-2,4	5,76	-2,4	5,76	5,76
38	35	1,6	2,56	0,7	0,49	1,12
E	738		91,58		129,17	18,58
X	364					

Seguindo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se tiene que:

$$r_{xy} = \frac{E_{xy}}{\sqrt{EX \cdot EY}}$$

$$\sqrt{EX \cdot EY}$$

$$r_{xy} = \frac{18,58}{\sqrt{91,58 \times 129,17}}$$

$$\sqrt{91,58 \times 129,17}$$

$$r_{xy} = \frac{18,58}{108,76}$$

$$108,76$$

$$r_{xy} = 0,17$$

Este valor indica que la correlación entre las variables en estudio es muy baja; de acuerdo con el siguiente baremo:

Tabla de valores

Índice	Correlación
$r = 1$	Perfecto
0,99 - 0,81	Muy Alta
0,80 - 0,61	Moderada
0,60 - 0,41	Baja
0,40 - 0,21	Muy Baja
0,20 - 0,01	Nula

## CONCLUSIONES

Los gerentes de las escuelas básicas de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda, se preocupan por planificar las actividades escolares, con el fin de que sean adaptadas a la realidad de los actores sociales. Asimismo se encontró, que tienen un comportamiento adecuado para trabajar de manera ordenada a través de la división del trabajo, permitiendo que la estructura de la institución alcance los objetivos propuestos.

Siguiendo esta perspectiva, se asume que los gerentes escolares actúan de manera positiva con su personal permitiendo el desarrollo de actividades con eficiencia para luego tomar decisiones pertinentes a la labor educativa. Dentro de esta configuración, se dice que estos llevan un control en las planificaciones elaboradas, logrando así el cumplimiento de metas y objetivos con el éxito esperado.

Además se encontró que los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altagracia, Municipio Miranda del Estado Zulia; están

conscientes que los conocimientos manifestados por los estudiantes se reflejan a través de las actividades realizadas en el aula de clase, propiciando con esto el mejoramiento de su cultura.

Por otro lado, se obtuvo que los mismos se preocupan por lograr la permanencia de los estudiantes en la escuela, buscando su formación dentro de la sociedad que le rodea y poder convertirse en un ser apto y positivo ante la vida. Para los docentes y representantes, la causa de deserción en las instituciones escolares es por la falta de alimentación, ya que los estudiantes con más bajos recursos económicos son los más afectados en el abandono de los estudios.

Siguiendo esta línea, los mismos mencionan que los estudiantes reciben atención adecuada en dichas instituciones, ayudando satisfactoriamente el horario de clase establecido en cada una de ellas, propiciándose el éxito de los diferentes actores sociales, con el fin de alcanzar la calidad educativa esperada en las mismas.

Además, se encontró, que los gerentes cumplen con las funciones que le corresponden dentro de su desempeño en la institución donde laboran; además, se obtuvo que los docentes, y representantes emplean los elementos pertinentes para obtener la calidad educativa que se quiere en estas escuelas básicas.

## **RECOMENDACIONES**

Después de haber realizado el proceso de investigación, y de haber analizado los resultados obtenidos, se presentan a continuación las siguientes recomendaciones:

Los gerentes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda del Estado Zulia; deben seguir empleando estrategias que favorecen su desempeño dentro de la institución donde labora y con esto seguir las líneas de acción educativa, con el fin de sensibilizar a todo el personal a sus cargo que contribuya al logro de los objetivos y metas propuesta en la misma.

Asimismo, que sigan resolviendo los problemas que se pudieran presentar en la institución, apoyándose en los conocimientos que tiene, para mejorar el ejercicio educativo tecnológico, esto a través de un diagnostico que lo lleven a tomar decisiones adecuadas, asignándole a cada quien la función que le corresponden en la división del trabajo para que el mismo se haga más fácil a través de la estructura organizada, permitiendo la eficiencia y control de las actividades a realizar.

Po otra parte, a los docentes y representantes de las Escuelas Básicas Nacionales de la Parroquia Altigracia, Municipio Miranda del Estado Zulia; que continúen colaborando en las actividades que se realizan en las instituciones, con el fin de que el aprendizaje del estudiante sea para toda la vida, buscando aprendizaje de calidad durante la estadía en la misma, evitando la deserción escolar y permitiendo la satisfacción de todos los actores sociales.

A las autoridades educativas, que deben emplear habilidades que le permitan integrar totalmente al personal, con el propósito que mejoren su desempeño y calidad donde labora, para propiciar el desarrollo de la nación, estado, y municipio.

## **REFERENCIAS**

Arias, F. (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la investigación científica; 6ta Edición. Caracas. Editorial: Episteme.

Ávila H. (2010) Introducción a la Metodología de la Investigación. México. Editorial: Trillas.

Bavaresco, A. (2013). Proceso metodológico en la investigación: Como hacer un diseño de investigación. 5a Edición. Maracaibo. Editorial de la Universidad del Zulia.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación para Administración y Economía. 3ra Edición. Caracas- Venezuela. Editorial: Pearson.

Calzadilla M. y Fabara E. (2004). Evaluación del Impacto Social y Educativo de las Escuelas Integrales. Caracas. Programa de Ampliación y Mejoramiento de la Educación Inicial y Básica.

Chávez N. (2007); Introducción a la Investigación Educativa. Maracaibo. Editorial: ARS, Gráficas S.A;

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas. Venezuela

Cummings L. Y Schwab D. P (2010); Recursos Humanos, Desempeño y Evaluación; Edición: segunda. México. Editorial: Trillas.

Drucker P. (2007); La Administración. Bogotá. Grupo Editorial Norma.

Fayol, H (2000). Administración industrial y general: Principios de la administración científica. Barcelona. Editorial El Ateneo Yenny.

Ferriere, A. (2010).La Cuestión Escolar. Criterios y alternativas. Barcelona. España. Editorial Laia.

García, M y Rodríguez, M (2015). Evaluación de las prácticas gerenciales. Negotium, Vol.10, num.30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78238677009>

Gómez, P.(2007). Análisis de la satisfacción del alumno con la docencia recibida: Un estudio con modelos jerárquicos lineales. RELIEVE, v. 13, n. 1, p. 127-138. Recuperado de [www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1\\_6.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v13n1/RELIEVEv13n1_6.htm)

González, J. (2009). Satisfacción del usuario: la investigación sobre las necesidades de investigación. 1ra Edición. México. Editorial: cuadernos de investigación II. Universidad de México.

Grajales, T. (2010).Dirección y administración de la empresa. Barcelona. España. Ediciones Orbis.

Grimar, S. (2012). La Tarea Docente. 1a Edición. Editorial: Larousse. Barcelona.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010) Metodología de la

Investigación. 6a edición. Santafé de Bogotá. Colombia. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.

Hernández, M. (2011). Estrategias Gerenciales para la calidad del desempeño de los directores de la Parroquia Tamare del Municipio Mara. (Tesis de maestría).Universidad del Zulia. Maracaibo.

Lepeley M. (2009) Gestión y Calidad en Educación: Un Modelo de Evaluación. México. Editorial: Mc Graw Hill. Interamericana.

Ley Orgánica de Educación. (2009).Caracas. Gaceta oficial 5929E, 5/08/2009 de la República Bolivariana de Venezuela.

López, L (2012).Validez y Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos. Taller dictado en Programa Educación. Cabimas. UNERMB.

UNESCO. (2007). El derecho a una educación de calidad para todos en América Latina y el Caribe. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.

Pérez, A. (2011). Es posible Educar Hoy en Venezuela: Una Nueva Política Educativa. Caracas. Ediciones San Pablo.

Quín. R., Faerman . , S., y Thompson, M. (2000). Maestría en gestión de las organizaciones: Un modelo operativo de competencias. México. Ediciones Díaz de Santos. S.A .

Retana, O. (2010).Rendimiento Escolar. Costa Rica. Universidad Nacional.

Stoner J. (2010) Administración. Editorial: Prentice. Hall. México.

Werther, w y Davis, K. (2008) Administración de Personal y Recursos Humanos. 6ta Edición. . México. Editorial: Mc Graw Hill Interamericana.

Zepeda. (2000); Modelo de Evaluación de la Calidad en Docencia Universitaria en Educación a Distancia. Tesis de maestría. Universidad Tecnológica Centroamericana. Honduras.