



**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del grado académico  
de magister en administración de  
empresas

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN  
JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023”

**AUTORA:**

LIC. SELENA DAYANARA CASTRO ROMERO

**DIRECTOR:**

ING. FREDDY HERNAN BUSTAMANTE VERA, M.Sc.

**QUEVEDO-ECUADOR**

**2025**





**UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de investigación previo a la  
obtención del grado académico  
de magister en administración de  
empresas

**TEMA:**

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN  
JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023”

**AUTORA:**

LIC. SELENA DAYANARA CASTRO ROMERO

**DIRECTOR:**

ING. FREDDY HERNAN BUSTAMANTE VERA, M.Sc.

**QUEVEDO-ECUADOR**

**2025**

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M.Sc. en calidad de director del Proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de magister en administración de empresas.

### **CERTIFICA**

Que la **LIC. SELENA DAYANARA CASTRO ROMERO**, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023”**; bajo mi dirección el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, junio del 2025



-----  
Ing. Freddy Hernán Bustamante Vera, M.Sc  
**DIRECTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

## **AUTORÍA**

Yo Selena Dayanara Castro Romero autora del Proyecto de Investigación titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES, CANTÓN EL EMPALME, AÑO 2023, decreto que es de mi total autoría y declaro que los criterios y capítulos del proyecto son de mi exclusiva responsabilidad.



---

**Lic. Selena Dayanara Castro Romero**

selena.castro2016@uteq.edu.ec

CI: 0928240910

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

*Dedico este trabajo de investigación a mi esposo Cristian Tinoco que es mi compañero en este viaje llamado vida, gracias por ser mi refugio, mi inspiración y mi razón de ser. Tu amor ha sido la brisa que me ha permitido seguir adelante, incluso en los momentos más desafiantes. Tu apoyo incondicional ha sido el motor que me ha impulsado a superar cada obstáculo y a alcanzar mis metas. Eres la luz que ilumina mi camino y el calor que me hace sentir seguro. Sin ti, este logro no hubiera sido posible, y por eso, esta tesis es también un tributo a tu amor y dedicación.*

*A mis padres, gracias por ser los pilares fundamentales de mi vida. Su amor incondicional, apoyo constante y sabiduría han sido la base sobre la que he construido mi camino académico. Sin su dedicación y sacrificio, no hubiera podido alcanzar este logro, a mis hermanos que, aunque me decían que solo pasaba estudiando también me alegraba cuando decía la única que se a dedicado a estudiar eres tú,*

*Esta tesis es un reflejo de la inspiración que ambos han brindado. Gracias por hacer de mi vida algo tan especial y por estar siempre allí para mí. Con todo mi amor y gratitud.*

*Lic. Selena Dayanara Castro Romero*

## **AGRADECIMIENTO**

Con profundo respeto y gratitud, dedico estas líneas a todas las personas que han sido fundamentales en la culminación de este trabajo de investigación. Este logro representa esfuerzo, dedicación y el apoyo incondicional de quienes me han acompañado. En primero lugar agradezco a Dios por su infinita sabiduría y amor, que han sido mi guía en momentos de dificultad y mi impulso en momentos de duda. Agradezco en especial a mi pareja por ser un pilar fundamental en este proceso, tu amor, comprensión y apoyo incondicional han sido una fuente inagotable de motivación, tus palabras de aliento y paciencia en los momentos de estrés han sido cruciales para mí.

A mi familia, gracias por su amor incondicional, paciencia y confianza en mis capacidades. Han sido mi motor y me han alentado a seguir adelante sin importar los obstáculos. También agradezco a mis compañeras Melany, Arianna y Gina, quienes hicieron que cada día de clase fuera especial y fueron un apoyo fundamental en este camino.

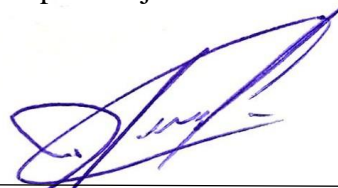
A mis docentes de la maestría, gracias por enriquecer mi formación académica y profesional. Su dedicación y compromiso han sido valiosos para la construcción de este trabajo. Un agradecimiento especial a mi tutor de tesis, cuya guía y apoyo han sido fundamentales. Su paciencia, compromiso y dedicación han sido invaluable en cada etapa del proceso. Gracias por su tiempo y por compartir su conocimiento con generosidad.

## **PRÓLOGO**

En la gestión educativa, la eficiencia administrativa es un pilar fundamental para garantizar el desarrollo institucional y fortalecer la calidad del aprendizaje. En este contexto, la gestión administrativa en las unidades educativas representa un factor clave cuya planificación y ejecución inciden directamente en el desempeño operativo y la calidad del servicio educativo. La investigación titulada “Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme, Año 2023” responde a la necesidad de analizar la eficiencia de estos procesos y su impacto en la operatividad institucional.

El estudio examina las deficiencias en la planificación estratégica, la gestión de recursos humanos y financieros, así como la implementación de procesos administrativos que permitan optimizar la operatividad de la institución. Estos factores han generado retos en la eficiencia organizacional, afectando la calidad educativa y la satisfacción de la comunidad académica.

A través de un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se han identificado las principales problemáticas y oportunidades de mejora. Mediante encuestas estudiantes, grupos focales a docentes y administrativos, entrevistas al director de la institución, se ha logrado comprender la percepción sobre la gestión administrativa y evaluar su impacto en el desempeño operativo de la institución. Este trabajo desarrollado con rigor académico por la Lic. Selena Dayanara Castro Romero no solo aporta al fortalecimiento de la gestión administrativa en la Institución, sino que también ofrece recomendaciones clave para mejorar la eficiencia operativa y la calidad educativa.



---

**LIC. CRISTIAN GERMAN TINOCO ORTEGA**  
**Docente / Distrito 09d15 Empalme**

## RESUMEN

El proyecto titulado "Gestión Administrativa y su Incidencia en el Desempeño Operacional de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme" tuvo como objetivo analizar el impacto de la gestión administrativa en el funcionamiento y la eficiencia operativa de la institución. La administración eficaz incide directamente en el uso adecuado de los recursos, la calidad de los servicios educativos y el fortalecimiento del entorno escolar. Se empleó un enfoque mixto y se utilizó el modelo SERVQUAL, adaptado al contexto educativo, para evaluar la percepción de la comunidad en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. La recolección de datos incluyó encuestas aplicadas a 325 estudiantes de bachillerato (de 1.º a 3.º año), entrevistas semiestructuradas al rector y grupos focales con 9 docentes y 1 miembro del personal administrativo. Los resultados evidenciaron que el 64 % de los estudiantes se sintieron seguros en la institución, mientras que el 61 % reconoció empatía en el trato del personal. Sin embargo, se identificaron áreas críticas de mejora: la infraestructura tecnológica recibió un 19 % de respuestas negativas, y solo un 46 % de los estudiantes consideraron oportuna la atención a consultas. Estos resultados subrayan la importancia de replantear ciertos procesos administrativos para consolidar una gestión más efectiva y orientada a la calidad educativa.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Desempeño operacional, Institución Educativa, Procesos Administrativos, Eficiencia Institucional.

## **ABSTRACT**

The project titled "Administrative Management and Its Impact on the Operational Performance of the Melvin Jones Educational Unit, El Empalme Canton" aimed to analyze the impact of administrative practices on the institution's functioning and operational efficiency. Effective management directly influences the appropriate use of resources, the quality of educational services, and the strengthening of the school environment. A mixed-methods approach was employed, and the SERVQUAL model, adapted to the educational context, was used to assess the community's perception across five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, empathy, and assurance. Data collection included surveys administered to 325 high school students (from 1st to 3rd year), semi-structured interviews with the principal, and focus groups with 9 teachers and 1 administrative staff member. The results showed that 64% of students felt safe within the institution, and 61% perceived empathy in their interactions with staff. However, critical areas for improvement were identified: technological infrastructure received 19% negative responses, and only 46% of students considered the response to inquiries to be timely. These findings highlight the need to revise certain administrative processes to achieve more effective management focused on educational quality.

**Keywords:** Administrative Management, Operational Performance, Educational Institution, Administrative Processes, Institutional Efficiency.

# ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I.....	3
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1.    UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLÉMÁTICA.....	4
1.2.    SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA .....	5
1.3.    PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	6
1.3.1. Problema General .....	6
1.3.2. Problema Derivados.....	6
1.4.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.5.    OBJETIVOS .....	7
1.5.1. Objetivo General.....	7
1.5.2. Objetivos Específicos.....	7
1.6.    JUSTIFICACIÓN .....	7

CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	10
2.1.1. Gestión Administrativa.....	10
2.1.2. Gestión administrativa en el contexto educativa.....	10
2.1.3. Desempeño operativo de las instituciones educativas.....	11
2.1.4. Gestión administrativa en instituciones educativas.....	11
2.1.5. Administración .....	12
2.1.6. Gestión Administrativa.....	12
2.1.7. Administración Educativa.....	13
2.1.8. Instituciones Educativas .....	14
2.1.9. Desempeño operativo.....	14
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
2.2.1. Funciones de la gestión administrativa .....	15
2.2.3. Características de la gestión administrativa .....	16
2.2.4. Modelos de Gestión Administrativa.....	17
2.2.5. Tipos de Administración Educativa .....	17
2.2.5.1 Administración educativa de acuerdo a su enfoque.....	18
2.2.5.1.1. <i>Directiva</i> .....	18
2.2.5.1.2. <i>Pedagógica</i> .....	18
2.2.5.1.3. <i>Administrativa y financiera</i> .....	18
2.2.5.1.4. <i>Comunitaria</i> .....	18

2.2.5.2. Administración educativa según el tipo de financiación que empleen .....	18
2.2.5.2.1. Pública .....	18
2.2.5.2.2. Privada.....	19
2.2.5.2.3. Mixta .....	19
2.2.6. Gestión Educativa .....	19
2.2.9. En qué consiste la gestión educativa .....	19
2.2.10. Tipos de gestión educativa .....	20
2.2.10.1. Gestión pedagógica: fomentando el proceso de enseñanza y aprendizaje .....	20
2.2.10.2. Gestión administrativa: eficacia y ordenamiento .....	20
2.2.10.3. Gestión comunitaria: conectando la institución educativa con la comunidad .....	21
2.2.10.4. Gestión de calidad: perfeccionamiento constante para alcanzar la excelencia en la educación .....	21
2.2.11. Objetivos principales de la gestión de centros educativo .....	21
2.2.11.1. Infraestructura y Recursos Institucionales.....	23
2.2.11.1.1. Infraestructura tecnológica y percepción de calidad .....	23
2.2.11.1.2. Limitaciones de infraestructura y percepción negativa.....	23
2.2.11.1.3. Ambientes escolares seguros.....	23
2.2.11.1.4. Protocolos de seguridad y gestión preventiva .....	23
2.2.12. Importancia de la Administración Educativa .....	24

2.2.13. Flexibilidad organizativa y adaptabilidad institucional.....	24
2.2.14. Comunicación interna como eje de la gestión.....	24
2.2.15. Empatía y clima organizacional .....	25
2.2.13. Indicadores del Desempeño Operativo.....	25
2.2.14. Relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Operativo en Instituciones Educativas.....	25
2.2.14.1. Importancia de la Gestión Administrativa en la Educación .....	25
2.2.15. Estrategias para Mejorar la Gestión Administrativa en Unidades Educativas .....	26
2.2.16. Eficiencia y Eficacia en la Gestión Educativa.....	26
2.2.17. Innovación y Tecnología en la Gestión Operativa .....	27
2.2.18. Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Operativo .....	27
2.2.21.1. Calidad del Servicio y Eficiencia Operativa .....	29
2.2.21.1.1. Fiabilidad de los servicios educativos.....	29
2.2.21.1.2. Capacidad de respuesta institucional .....	29
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	29
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador .....	29
2.3.2. Constitución de la República del Ecuador y el Derecho a la Educación.....	30
2.3.3. La Constitución de 2008 y la Educación en Ecuador.....	31
2.3.4. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI).....	31
2.3.5. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su Impacto en la Gestión Administrativa.....	32

2.3.6. Marco legal de la educación en Ecuador.....	33
2.3.7. Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2013) .....	33
2.3.8. Normativa sobre Gestión Administrativa en el Sector Educativo.....	34
2.3.9. Normativa sobre la Autonomía de las Instituciones Educativas .....	35
2.3.10. Sistema de Evaluación y Control en la Gestión Administrativa .....	35
CAPITULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	37
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIVACION.....	38
3.1.1. Mixto.....	38
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2.1. Exploratoria .....	38
3.2.2. Descriptiva .....	39
3.2.3. Correlacional .....	39
3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.3.1. Método Analítico .....	40
3.3.2. Método deductivo.....	40
3.3.3. Método inductivo .....	41
3.3.4. Método Estadístico .....	41
3.4. CONSTRUCCION METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACION .....	41
3.4.1. Población y Muestra.....	41
3.4.1.1. Población .....	41

3.4.1.2. <i>Muestra</i> .....	42
3.4.3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	44
3.4.3.1. <i>Cuestionario</i> .....	44
3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	44
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	45
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	46
CAPITULO IV.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1. PRÁCTICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA, INCLUYENDO PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS .....	48
4.1.1. Entrevista al director de la Unidad Educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme .....	48
4.2.1. Encuestas aplicadas a estudiantes.....	55
4.2.1.1. <i>Resultados de las encuestas a los estudiantes realizada por dimensión.</i> .....	57
4.2.2. Aplicación de grupo focales a los docentes y administrativos .....	63
4.2.3. Discusión del segundo objetivo.....	65
4.3.1. Correlación Entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones.....	66
4.3.2. Discusión del tercer objetivo.....	67
CAPITULO V.....	69
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69

5.1. CONCLUSIONES .....	70
5.2. RECOMENDACIONES .....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	74
ANEXOS .....	81

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población .....	42
Tabla 2 Entrevista realizada al director de la Unidad Educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme .....	48
Tabla 3 Datos generales de los estudiantes .....	56
Tabla 4 Escala valorativa de coeficiente de Cronbach .....	92
Tabla 5 Fiabilidad de Cronbach.....	92

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensión Tangibilidad .....	57
Figura 2 Dimensión Fiabilidad .....	58
Figura 3 Dimensión Capacidad de Respuesta.....	60
Figura 4 Dimensión de Seguridad.....	61
Figura 5 Dimensión de Empatía .....	62
Figura 6 ¿Ud. cree que las instalaciones de la Unidad Educativa Melvin Jones están limpias, bien mantenidas y en buen estado?.....	93
Figura 7 ¿ La institución cuenta con equipos y tecnología actualizados para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje? .....	93
Figura 8 ¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones se presenta de manera profesional y apropiada??.....	94

Figura 9 Los materiales de comunicación (página web, circulares, etc.) son claros, informativos y fáciles de entender .....	94
Figura 10 ¿El ambiente general de la Unidad Educativa Melvin Jones es propicio para el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes? .....	95
Figura 11 ¿La Unidad Educativa Melvin Jones cumple con lo que promete en su proyecto educativo? .....	95
Figura 12 ¿ Los servicios educativos (clases, actividades, etc.) se ofrecen de manera consistente y sin interrupciones inesperadas? .....	96
Figura 13 ¿Considera que cuando la institución informa sobre cambios o eventos, la información es precisa y confiable? .....	96
Figura 14 ¿La Unidad Educativa Melvin Jones demuestra un compromiso real para resolver los problemas o inquietudes de los estudiantes y padres? .....	97
Figura 15 ¿La institución mantiene registros precisos y actualizados de la información académica y administrativa de los estudiantes? .....	97
Figura 16 ¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones está dispuesto a ayudar a los estudiantes y padres cuando lo necesitan? .....	98
Figura 17 ¿Las preguntas o solicitudes de información se responden de manera oportuna y eficiente? .....	98
Figura 18 ¿La institución toma medidas rápidas para abordar las quejas o problemas que puedan surgir? .....	99
Figura 19 ¿La administración de la Unidad Educativa Melvin Jones está accesible y disponible para atender las consultas de los estudiantes y padres? .....	99
Figura 20 ¿La institución demuestra flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes? .....	100

Figura 21 ¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones es amable, respetuoso y cortés?.....	100
Figura 22 ¿Los estudiantes se sienten seguros y protegidos en el entorno escolar? ....	101
Figura 23 ¿El personal demuestra un alto nivel de conocimiento y profesionalismo en su trabajo?.....	101
Figura 24 ¿La Unidad Educativa Melvin Jones transmite una imagen de ser una institución confiable y seria? .....	102
Figura 25 ¿ La institución se preocupa por mantener la confidencialidad de la información personal de los estudiantes y padre? .....	102
Figura 26 ¿La Unidad Educativa Melvin Jones muestra un interés genuino por el bienestar de los estudiantes?.....	103
Figura 27 ¿El personal se esfuerza por entender las necesidades individuales de cada estudiante?.....	103
Figura 28 ¿La institución ofrece apoyo adicional a los estudiantes que lo necesitan? .....	104
Figura 29 ¿La administración se comunica de manera efectiva con los padres, manteniéndolos informados sobre el progreso de sus hijos?.....	104
Figura 30 ¿La Unidad Educativa Melvin Jones fomenta un ambiente de respeto y comprensión mutua?.....	105



## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual la gestión administrativa se ha consolidado como un factor clave en la eficiencia y sostenibilidad de las instituciones educativas. A escala global se reconoce que una administración eficaz no solo optimiza recursos, sino que también contribuye directamente a la mejora del servicio educativo, la equidad en el acceso y la calidad del aprendizaje. Esta evolución ha dejado atrás una visión operativa limitada, posicionando la gestión como un eje articulador entre lo organizativo y lo pedagógico.

La gestión administrativa en los centros educativos de Ecuador abarca un conjunto de procesos orientados a organizar, coordinar y controlar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos con el fin de garantizar el funcionamiento eficiente de la institución. Esta gestión, fundamentada en la Ley Orgánica de Educación Intercultural y las disposiciones del Ministerio de Educación, no se limita al cumplimiento de tareas operativas, sino que busca incidir directamente en la calidad del servicio educativo, mediante una administración planificada y transparente. Su adecuada ejecución permite optimizar el uso de los recursos, mejorar el clima organizacional, fortalecer la participación de la comunidad educativa y facilitar la toma de decisiones oportunas.

Además, contribuye a la ejecución efectiva del Proyecto Educativo Institucional (PEI) y a la mejora continua de los procesos pedagógicos y administrativos, lo que repercute directamente en el desempeño académico de los estudiantes y en el desarrollo integral del establecimiento educativo.

En Ecuador las instituciones educativas enfrentan desafíos estructurales que limitan su desempeño operativo: escasez de recursos financieros y humanos, debilidad en infraestructura tecnológica, falta de formación en liderazgo administrativo y resistencia al cambio por parte del personal. Estas limitaciones impactan en la eficiencia

de los procesos, la calidad del servicio ofrecido y la percepción de la comunidad educativa.

La Unidad Educativa Melvin Jones, ubicada en el cantón El Empalme, representa un caso concreto donde se evidencian estas tensiones se pretende evaluar la gestión administrativa y la incidencia que tiene en el desempeño operativo que tiene la Unidad Educativa Melvin Jones.

El trabajo se estructuró en cinco capítulos: el capítulo I abordó el contexto institucional, la problemática, los objetivos y la justificación del estudio; el capítulo II desarrolló el marco teórico y legal, incorporando conceptos clave y antecedentes; el capítulo III explicó la metodología, el diseño de investigación, la muestra y los instrumentos utilizados; el capítulo IV presentó y analizó los resultados obtenidos; y el capítulo V expuso las conclusiones y formuló recomendaciones para optimizar los procesos administrativos y mejorar el desempeño operativo de la institución.

En este sentido, la investigación tuvo como finalidad evaluar técnicamente la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, mediante un diagnóstico basado en evidencia empírica. Se buscó identificar las fortalezas y debilidades de los procesos administrativos implementados, medir su impacto en los indicadores de desempeño institucional y diseñar propuestas de mejora orientadas a optimizar la eficiencia organizacional, garantizar la calidad educativa y fortalecer la sostenibilidad operativa de la institución.

## **CAPITULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

"El único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces."

*Steve Jobs*

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLÉMÁTICA**

Este estudio se desarrolló en el cantón El Empalme, perteneciente a la provincia del Guayas. Su cantonización se oficializó el 23 de junio de 1971 mediante el Reg. Oficial No. 251. La parroquia Velasco Ibarra se consolidó como el centro poblacional más relevante del cantón. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Gobierno Autónomo Descentralizado local, la población alcanzó aproximadamente los 86.073 habitantes. Las principales vías que lo conectaron con Guayaquil, Quevedo, Guayas y Manabí facilitaron la movilidad de bienes y personas, y reforzaron el intercambio con zonas agrícolas de alta productividad. El Empalme se posicionó como uno de los cantones con mayor crecimiento económico, especialmente por la producción y exportación de plátano y cacao. Esta dinámica se complementó con el desarrollo de sectores como la alimentación, la cosmética, la moda, y otros servicios vinculados a la actividad agrícola.

La gestión administrativa en las instituciones educativas es un factor clave para garantizar su sostenibilidad, eficiencia y capacidad de respuesta ante los desafíos del entorno. Desde una perspectiva macro, el sistema educativo ecuatoriano enfrenta desafíos estructurales relacionados con la equidad, la calidad de la educación y la integración de tecnologías en los procesos de gestión y enseñanza. Estas condiciones generales inciden directamente en el desempeño de los centros educativos, especialmente en contextos territoriales con recursos limitados.

El cantón El Empalme presenta un entorno caracterizado por desequilibrios socioeconómicos, baja inversión en infraestructura educativa y limitaciones en el acceso a tecnologías. Estas condiciones dificultan el fortalecimiento institucional de los planteles educativos, restringiendo su capacidad de planificación estratégica, innovación y mejora continua. La competencia con otras instituciones, tanto públicas

como privadas, ha expuesto aún más las debilidades de los centros que no logran adaptarse a las nuevas exigencias del sistema educativo.

La Unidad Educativa Melvin Jones refleja problemas internos que afectan su desempeño operativo. Se evidencian debilidades en la planificación institucional, una gestión ineficiente de los recursos humanos, tecnológicos y financieros, así como una limitada articulación entre los procesos pedagógicos y administrativos. Estas deficiencias han generado entornos escolares poco propicios para el aprendizaje, afectando tanto el rendimiento académico como la permanencia estudiantil. Además, la falta de una cultura organizacional orientada al cambio ha impedido implementar mejoras sostenibles en la gestión institucional.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

Actualmente, la Unidad Educativa Melvin Jones enfrenta una serie de problemas administrativos que han tenido un impacto negativo en su desempeño operativo. A pesar de los esfuerzos por mantener estándares educativos en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, tanto en jornada matutina como vespertina, persisten dificultades estructurales y de gestión que comprometen su eficacia institucional.

Entre las principales causas se encuentran: una planificación deficiente, uso ineficiente de los recursos, debilidad en los sistemas de información y una organización interna poco funcional. Estas condiciones han producido efectos significativos como: baja calidad en el servicio educativo, insatisfacción entre docentes y estudiantes, sobrecarga laboral, pérdida de matrícula estudiantil y deterioro de la reputación institucional.

Estudios como el de Rodríguez et al. (2021) advierten que la ineficiencia en la gestión escolar impacta negativamente en la percepción de las familias, en la retención de estudiantes y en el clima organizacional. Por su parte, Aguilar y Mera (2019)

destacan que la falta de modernización administrativa y el uso limitado de herramientas tecnológicas reducen la capacidad de adaptación de las instituciones educativas frente a los cambios del entorno.

En la Unidad Educativa Melvin Jones, estas debilidades se han visto agravadas por una cultura organizacional poco receptiva al cambio, una gestión reactiva en lugar de estratégica, y la falta de liderazgo transformacional en el equipo directivo. Esto ha generado una desconexión entre los objetivos pedagógicos y la administración institucional, debilitando la cohesión interna y afectando el logro de metas educativas.

Ante este escenario, se vuelve necesario analizar en profundidad la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño operativo de la institución, con el propósito de identificar los factores críticos que afectan su funcionamiento y diseñar estrategias que permitan una transformación organizacional orientada a la mejora continua y la sostenibilidad.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.3.1. Problema General**

- ✓ ¿Cómo influye la gestión administrativa en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme año 2023?

#### **1.3.2. Problema Derivados**

- ✓ ¿Cuáles son las prácticas y procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control de recursos) que se implementan actualmente en la Unidad Educativa Melvin Jones?
- ✓ ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes y docentes respecto a los procesos administrativos implementados en la Unidad Educativa Melvin Jones?

- ✓ ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y el desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones?

#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**CAMPO:** Gestión Administración

**ÁREA:** Desempeño operacional

**LINEA:** Administración, Gestión Educativa, Calidad y Rendimiento institucional

**LUGAR:** Unidad Educativa Melvin Jones de El Empalme

**TIEMPO:** De Abril del 2023 a febrero del 2024

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme, año 2023.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

- ✓ Identificar las prácticas y procesos administrativos implementados en la Unidad Educativa, incluyendo planificación, organización, dirección y control de los recursos.
- ✓ Establecer el nivel de satisfacción de estudiantes y docentes respecto a los procesos administrativos implementados en la Unidad Educativa Melvin Jones.
- ✓ Determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones.

#### **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La investigación se llevó a cabo debido a la necesidad de comprender cómo la gestión administrativa incidía en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, ubicada en el cantón El Empalme, provincia del Guayas. La institución enfrentaba desafíos significativos derivados de deficiencias en los procesos

administrativos, falta de planificación, carencias en el manejo de recursos y debilidad en los sistemas de información. Estas condiciones afectaban directamente la calidad del servicio educativo, limitaban la eficiencia organizativa y generaban descontento en la comunidad educativa. Bajo este contexto, se consideró imprescindible analizar el rol de la gestión administrativa como factor determinante en el desarrollo institucional.

El propósito de la investigación fue identificar los factores administrativos que limitaban el desarrollo operativo de la unidad educativa, con el fin de proponer estrategias de mejora que fortalecieran la gestión institucional. La investigación buscó proporcionar insumos técnicos que permitieran optimizar la estructura organizativa, los procesos internos y la toma de decisiones. Asimismo, se pretendió facilitar el diseño de planes de acción orientados a mejorar la eficiencia operativa, el clima organizacional y la percepción de la comunidad educativa sobre la calidad del servicio prestado.

La investigación se centró en el análisis de la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones durante el año 2023. Se consideraron aspectos como planificación institucional, uso de recursos, sistemas de información y procesos de comunicación interna. A pesar de que el estudio se enfocó en una institución específica, sus hallazgos resultaron relevantes como punto de partida para futuras investigaciones o intervenciones en instituciones educativas del mismo nivel y contexto territorial.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

"La mejor manera de predecir el futuro es crearlo".

*Abraham Lincoln*

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gestión Administrativa**

La gestión administrativa se define como el proceso mediante el cual una organización planifica, organiza, dirige y controla sus recursos para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y eficaz. En el ámbito educativo, la gestión administrativa involucra la coordinación de recursos humanos, financieros y materiales con el propósito de mejorar la calidad educativa y garantizar el correcto funcionamiento de las instituciones.

La gestión administrativa en educación es clave para el desarrollo institucional, ya que permite estructurar procesos eficientes, mejorar la toma de decisiones y promover la innovación en la enseñanza y el aprendizaje. Según Chiavenato (2019), una administración efectiva en el sector educativo no solo implica la supervisión de tareas administrativas, sino también la capacidad de liderazgo para generar cambios positivos en la comunidad educativa (Chiavenato, 2019).

### **2.1.2. Gestión administrativa en el contexto educativa**

La gestión administrativa en las instituciones educativas hace referencia a las acciones y decisiones organizativas que facilitan la correcta administración de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para mejorar la calidad educativa. Esta gestión está orientada a maximizar el uso de los recursos disponibles, mejorar la eficiencia operativa y garantizar que se cumplan los objetivos educativos establecidos en los planos de desarrollo institucional. La gestión administrativa incluye tanto la planificación estratégica como la evaluación continua de procesos y resultados (Garcia et al, 2018).

Por otro lado, Martínez et al, (2020) menciona que la gestión administrativa se considera un pilar esencial en la eficiencia de los sistemas educativos. Implica no solo la organización y la distribución de los recursos, sino también la supervisión y control de los procesos pedagógicos, garantizando que los objetivos de la institución educativa se alineen con los lineamientos nacionales de calidad educativa y mejora continua.

### **2.1.3. Desempeño operativo de las instituciones educativas**

El desempeño operativo de las instituciones educativas se refiere a la capacidad de estas para ejecutar de manera efectiva y eficiente sus funciones esenciales, como la enseñanza-aprendizaje, la gestión de recursos y la satisfacción de las necesidades de los estudiantes. Este desempeño se evalúa mediante indicadores como la tasa de graduación, el rendimiento académico de los estudiantes, la calidad del profesorado y la satisfacción de la comunidad educativa con los servicios ofrecidos (González et al., Pérez 2017).

Sim embargo, López et al., (2019) considera que el desempeño operativo en las instituciones educativas no solo está relacionado con los resultados académicos, sino también con el ambiente institucional, los procesos de innovación y la utilización eficiente de los recursos. A través de la evaluación del desempeño operativo, las instituciones pueden identificar áreas de mejora y aplicar cambios que optimicen tanto el proceso de enseñanza como los resultados operativos generales.

### **2.1.4. Gestión administrativa en instituciones educativas**

En relación con la administración administrativa en el ámbito educativo, Peralta Tapia et al., (2023) cita a Portocarrero donde indica la gestión administrativa en instituciones educativas se basa en las teorías y prácticas del ámbito de la administración en general y de la administración escolar específicamente. Esta administración se fundamenta en la filosofía de la organización, que se manifiesta en la misión, visión y

objetivos que orientan a la organización. En este contexto, se establecen la estructura y funciones de la organización.

La gestión administrativa en el ámbito educativo constituye un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos institucionales con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales. Según Gómez y Martínez (2021), una correcta articulación de estos elementos promueve niveles elevados de satisfacción institucional, al permitir una administración eficiente y con capacidad de mejora continua.

#### **2.1.5. Administración**

Poder administrar los recursos empresariales para el buen funcionamiento de todos o departamento. Gutiérrez, (2007) menciona que: La administración es la utilización de la autoridad para estructurar, dirigir y supervisar a los subalternos responsables (y, por ende, a los grupos que ellos lideran), con el objetivo de que todos los grupos, a su vez, los servicios que se ofrecen deben estar correctamente organizados en el centro de coordinación observar el término de la empresa (p. 48).

El logro a la cima de toda empresa de cualquier índole se basa en la correcta gestión de los posesos administrativo. Según Kléber et al., (2021). La administración es una disciplina que ha existido desde épocas muy antiguas, y con el paso del tiempo sus procedimientos se han ido ajustando a las transformaciones que han surgido, consiguiendo acoplarse a ellas para proporcionar rendimientos y resultados a las organizaciones (p. 11).

#### **2.1.6. Gestión Administrativa**

La gestión administración es esencial para cualquier compañía de acuerdo a lo que manifiesta Yagüe, (2024). En el contexto empresarial, hace referencia al sector que se ocupa de estructurar y gestionar los recursos de la manera más eficiente y efectiva

para cumplir con las metas que ha establecido la gerencia de la empresa. Por ende, es un departamento esencial para el progreso de cualquier organización.

La gestión administrativa es la serie de tareas y acciones que se organizan para utilizar los recursos de una empresa de la forma más eficiente posible.

La gestión administrativa es una disciplina íntimamente vinculada con la gestión de empresas. Este campo está particularmente vinculado con la organización, la supervisión y la gestión del negocio o proyecto en su totalidad. Igualmente, se fundamenta en la organización de todos los recursos disponibles (humanos, financieros, tecnológicos, materiales...) (Esneca Business School, 2021).

Todo está conectado para tener mayor resultado a largo tiempo, los procesos administrativos cumplen el mayor propósito en el cumplimiento de los objetivos empresariales.

#### **2.1.7. Administración Educativa**

La administración educativa se encarga de llevar el control de los procesos en la institución educativa. “La Gestión Educativa es un conjunto de tareas que se dirigen hacia el objetivo de la educación proporcionar servicios educativos eficaces y eficientes” (Fernández, 2019).

Con la administración educativa se lleva el control de los recursos institucionales de acuerdo a Madriz (2003) lo que manifiesta que:

La administración educativa es un tipo de educación específico de organización, que se distingue por sus características, estructura y funciones, de acuerdo con el responsable de la organización grado educativo de que se ocupe; es decir, en función de si se dedica a impartir o no educación formación en niveles preescolar, primario, secundario, campos técnicos, nivel para universitario o universitario, o sistemas no formales.

### **2.1.8. Instituciones Educativas**

Las instituciones educativas permiten la orientación estudiantil. Según Álvarez et al., 2020 indican que:

Las entidades educativas se centran en el aspecto social en la educación integral del individuo, el refuerzo de los valores tradicionales y la mejora del individuo para convertirse en lo que es un individuo de mejor calidad. Se definen, en términos de forma insuficiente, por analizar y administrar el ambiente de una cultura organizacional en la que se encuentra se aprecia poco al personal, al aprendizaje, al trabajo colaborativo y al saber.

Una entidad educativa se compone de varios componentes que favorecen su operación y el logro de su meta principal: aportar al desarrollo y bienestar de los individuos, según UIV, (2023). Una entidad educativa es un organismo que proporciona servicios de capacitación académica a individuos de diversas edades. Así pues, los niveles oscilan entre el ciclo básico y el ciclo superior. En cada uno de estos años de educación, los profesores enseñan una variedad de materias que evolucionarán en su complejidad a medida que el estudiante progresa en su formación.

### **2.1.9. Desempeño operativo**

El desempeño operativo permite medir los resultados de la empresa Cruz, (2023) indica que “En resumen, podemos afirmar que se trata del monitoreo del cumplimiento de los indicadores claves de rendimiento (KPIs) por parte de la compañía”.

Todo proceso operativo involucra la administración y posteriormente al desempeño del mismo según Carvalho, (2024) indica lo siguiente. “La administración de procesos en el ámbito educativo es la disciplina que se centra en gestionar todas las tareas esenciales de las instituciones de enseñanza, con la finalidad de maximizar los resultados y los procesos de trabajo”.

El desempeño operativo se refiere a la capacidad de una organización para ejecutar sus procesos de manera eficiente y efectiva, logrando el máximo aprovechamiento de sus recursos para alcanzar sus objetivos. En el contexto educativo, este concepto se relaciona con la eficiencia en la gestión de recursos, la calidad del servicio educativo y el impacto en los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

Kaplan y Norton (2022) destacan que el desempeño operativo debe evaluarse mediante indicadores estratégicos que permitan medir el impacto de las decisiones administrativas en los resultados institucionales (Kaplan et al., 2022)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Funciones de la gestión administrativa**

Mediante los procesos administrativos se pueden establecer los propósitos dentro de la institución según lo que indica Raffino, (2020). La administración es un procedimiento que incluye cuatro tareas fundamentales:

- **Planificación.** Es la función inicial requerida para orientar y desarrollar exitosamente las etapas subsiguientes. Se trata de establecer objetivos. Establecer los objetivos y determinar los recursos requeridos y las tareas que se llevarán a cabo en un periodo de tiempo específico. Por ejemplo, se puede llevar a cabo una investigación interna y del ambiente mediante instrumentos de análisis como "las cinco fuerzas de Porter" o "FODA".
- **Organización.** Se trata de establecer una estructura que reparta los recursos humanos y financieros de la empresa, con el fin de organizar y ejecutar su labor y lograr las metas establecidas. Aquí se establecen las zonas dentro de la organización, agrupando las responsabilidades de acuerdo a los cargos.
- **Dirección.** Se trata de llevar a cabo las estrategias establecidas, dirigiendo los esfuerzos hacia las metas mediante el liderazgo, la motivación y el diálogo.

Significa motivar a los trabajadores, mantener una comunicación constante con todos los sectores de la organización e instaurar sistemas de evaluación permanente, entre otros aspectos.

- **Control.** Se trata de asegurar que las actividades cotidianas progresen en consonancia con las estrategias establecidas, con el objetivo de mejorar la toma de decisiones, redirigir ciertas tareas, solucionar problemas o valorar los resultados, entre otros aspectos. Es un trabajo administrativo que debe realizarse con profesionalidad y claridad. La evaluación de los resultados alcanzados (para cotejarlos con los resultados previstos) facilita la búsqueda de un perfeccionamiento constante.

### **2.2.3. Características de la gestión administrativa**

La gestión administrativa está a cargo del gerente administrativo, que supervisa las operaciones de la organización y se asegura de que el flujo de información sea efectivo y de que los recursos se empleen de manera eficiente. Aportar valor agregado a la organización, dado que puede identificar prácticas obsoletas y desarrollar procesos que contribuyan a la mejora.

El gerente administrativo suele contar con un equipo de trabajo a cargo, integrado por jefes, analistas y encargados de la gerencia. El gerente administrativo y su equipo tienen varias responsabilidades que cumplir y dependiendo del rubro o especialidad en la que se desempeñan pueden ocuparse dentro de los departamentos administrativos.

- Proponer y elaborar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar varios equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución presupuestaria de la empresa
- Proponer e implementar mejoras en las políticas de gestión de personal,

- Controlar el proceso de remuneraciones a los empleados
- Elaborar programas de capacitación y desarrollo del personal.
- Realizar estudios y diagnósticos de manera periódica, sobre el clima de trabajo.
- Proponer, informar y mantener actualizado al directorio de la organización.

#### 2.2.4. Modelos de Gestión Administrativa

Robbins et al., (2021) manifiestan que existen diversos modelos de gestión administrativa aplicables a las instituciones educativas, entre los más relevantes destacan:

- **Modelo Burocrático (Max Weber):** Se basa en reglas, jerarquías y procedimientos estrictos para garantizar el orden y la eficiencia en la administración educativa.
- **Modelo Estratégico:** Se centra en la planificación a largo plazo y en el liderazgo directivo como herramienta para el crecimiento institucional.
- **Modelo de Calidad Total:** Enfocado en la mejora continua de los procesos administrativos y académicos para optimizar la satisfacción de los estudiantes y el personal educativo.

#### 2.2.5. Tipos de Administración Educativa

De acuerdo a los que indica UNIR, (2023). Los patrones de gestión escolar son extensos, reflejando no solo las demandas educativas sino también las especificidades culturales, sociales y políticas de su ambiente. A pesar de que cada modelo presenta sus propios beneficios y retos, la meta principal siempre es la misma: brindar una educación de excelente calidad de forma eficaz y eficiente.

### **2.2.5.1 Administración educativa de acuerdo a su enfoque**

#### *2.2.5.1.1. Directiva*

Se enfoca en las demandas del centro educativo. En esta situación, los líderes desempeñan roles administrativos, pero también de liderazgo, motivando a todo su equipo laboral para alcanzar los objetivos establecidos.

#### *2.2.5.1.2. Pedagógica*

Se refiere a la renovación y modificación de la propuesta curricular para garantizar que el objetivo de los programas educativos sea lograr una educación de alta calidad. Para alcanzar este objetivo, se requieren contribuciones del decentado y de la comunidad educativa.

#### *2.2.5.1.3. Administrativa y financiera*

Intenta que la institución educativa tenga un buen estado financiero y los procedimientos de organización operen de manera eficaz. Mediante esta se administran todos los documentos relacionados con los alumnos y los abonos.

#### *2.2.5.1.4. Comunitaria*

Está vinculada con el entorno educativo, laboral y grupal. Adicionalmente, busca vincular la institución educativa con la comunidad educativa para fomentar la participación ciudadana, los programas de intercambio y todos los elementos sociales vinculados con la institución educativa.

### **2.2.5.2. Administración educativa según el tipo de financiación que empleen**

#### *2.2.5.2.1. Pública*

La asignada al sistema educativo de cada nación, que aspira a cumplir con las metas establecidas por el gobierno en el sector académico, administrando fondos públicos. Para México, la Secretaría de Educación Pública o las secretarías de educación de cada estado tienen la responsabilidad de definir los objetivos a lograr.

#### 2.2.5.2.2. *Privada*

Se manifiesta en los centros educativos que intentan ofrecer una educación a los estudiantes a cambio de ganancias económicas.

#### 2.2 5.2.3. *Mixta*

Es la que se manifiesta en entidades que cuentan con intervención del estado, pero mantienen su independencia. Los casos más comunes se encuentran en el ámbito universitario.

### **2.2.6. Gestión Educativa**

La gestión administrativa en centro educativos establece directrices para el cumplimiento de todas las actividades de la unidad educativa de acuerdo a UE, (2023) indica que:

En el ámbito educativo, la administración educativa o administración escolar juega un rol crucial al asegurar el correcto funcionamiento de las instituciones. En este contexto, la Maestría en Gestión Educativa proporciona un método crucial para lograr los objetivos de manera eficaz y transformarse en un líder en el ámbito educativo.

Se consigue esto estableciendo una relación entre el ámbito empresarial y la educación, lo que proporciona una perspectiva estratégica y competencias para la administración educativa.

#### **2.2.9. En qué consiste la gestión educativa**

La administración educativa se refiere al conjunto de procedimientos, tácticas y medidas diseñadas para mejorar el desempeño y funcionamiento de los centros educativos es el impulsor que promueve el aprendizaje, la excelencia y la educación integral de los alumnos, pero también incluye el crecimiento profesional del equipo docente y administrativo de una comunidad.

Fundamentalmente, la administración educativa comprende el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos existentes en un establecimiento educativo. ¿La meta? Lograr los objetivos educativos y administrativos fijados.

Desde la gestión de recursos humanos y materiales hasta la puesta en marcha de estrategias pedagógicas innovadoras, la administración escolar constituye el fundamento en el que se edifica la excelencia en la educación.

#### **2.2.10. Tipos de gestión educativa**

Los distintos elementos de la administración escolar se distinguen por sus metas específicas. Basándonos en los objetivos que se buscan alcanzar, podemos distinguir diversas formas de administración:

##### **2.2.10.1. Gestión pedagógica: fomentando el proceso de enseñanza y aprendizaje.**

La administración educativa se centra en asegurar la excelencia del proceso de enseñanza y aprendizaje. Los dirigentes y profesores, trabajando en estrecha colaboración, formulan programas y planes educativos que se adapten a las demandas y particularidades de los alumnos.

Este sistema promueve la innovación en los métodos de instrucción y la aplicación de evaluaciones formativas. Además, fomenta una educación enfocada en el estudiante que impulse su crecimiento integral.

##### **2.2.10.2. Gestión administrativa: eficacia y ordenamiento**

Una gestión eficaz es esencial para el correcto desempeño de una entidad educativa. Esta implica una organización y planificación de los recursos.

Es fundamental la adecuada distribución del presupuesto, la formación del personal y la administración de infraestructuras y tecnología. Un sistema eficaz facilita un ambiente favorable para el crecimiento de los alumnos y la solución de problemas.

### **2.2.10.3. Gestión comunitaria: conectando la institución educativa con la comunidad**

Esta perspectiva tiene como objetivo robustecer los vínculos entre la institución educativa, las familias, los líderes de la comunidad y otros participantes en el proceso de educación. La implicación proactiva de la comunidad en el ámbito educativo favorece la creación de un entorno inclusivo y solidario.

Además, la administración comunitaria promueve proyectos que se ajusten a las demandas y circunstancias locales. La meta es promover un sentimiento de identidad y responsabilidad conjunta en la educación de los alumnos.

### **2.2.10.4. Gestión de calidad: perfeccionamiento constante para alcanzar la excelencia en la educación**

Este tipo de administración se centra en garantizar que los procesos sean progresivamente más eficaces y gratificantes para todos los participantes implicados. Se establecen sistemas de evaluación y monitoreo que facilitan la medición del avance y los resultados alcanzados.

El feedback continuo facilita la identificación de áreas de mejora y la potenciación de las fortalezas del centro educativo. En resumen, se persigue la excelencia en todos los aspectos, garantizando una educación de alta calidad para los alumnos (UE, 2023).

### **2.2.11. Objetivos principales de la gestión de centros educativo**

La administración de instituciones educativas simboliza la coordinación de esfuerzos para construir un futuro prometedor para la sociedad en general. Con el objetivo de promover el crecimiento integral de los alumnos y superar las fronteras de lo tradicional, sus metas primordiales comprenden:

- **Optimizar la calidad educativa:** esto conlleva la implementación de planes de mejora constante y la aplicación de técnicas innovadoras. Es imprescindible promover la formación continua del profesorado para proporcionar una educación que se ajuste a las exigencias y requerimientos del mundo contemporáneo.
- **Fomentar el crecimiento integral de los alumnos:** se centra en proporcionar un entorno seguro y enriquecedor que facilite a los alumnos el desarrollo de sus capacidades, talentos y valores para transformarse en ciudadanos responsables y dedicados a la sociedad.
- **Promover la implicación de la comunidad educativa:** aspira a instaurar una comunicación eficaz y una cooperación cercana entre todos los participantes, generando una auténtica red de respaldo que robustezca el proceso de enseñanza.
- **Optimizar la administración de recursos económicos, humanos o materiales:** esto conlleva una correcta organización y reparto. Así, se potencia el efecto en la calidad de la educación y se garantiza la viabilidad del centro educativo a largo plazo.
- **Promover la capacitación constante del equipo docente:** fomentar posibilidades de crecimiento profesional para los profesores, renovando sus saberes y destrezas pedagógicas, resulta en un efecto positivo en el proceso de aprendizaje de los alumnos.
- **Fomentar la inclusión y equidad en la educación:** se establecen políticas y programas que fomenten la inclusión y la equidad, generando un entorno favorable en el ámbito educativo.
- **Crear una cultura de evaluación y mejora continua:** el análisis de datos y la retroalimentación facilitan la identificación de áreas de mejora y la toma de

decisiones basadas en información para mejorar la calidad de la educación proporcionada (UE, 2023).

### **2.2.11.1. Infraestructura y Recursos Institucionales**

#### **2.2.11.1.1. Infraestructura tecnológica y percepción de calidad**

Pérez et al. (2020) destacan que el acceso a recursos tecnológicos actualizados influye directamente en la percepción de calidad educativa. Las instituciones que cuentan con equipamiento moderno y funcional ofrecen mejores condiciones para el proceso de enseñanza-aprendizaje, fortaleciendo así su imagen institucional.

#### **2.2.11.1.2. Limitaciones de infraestructura y percepción negativa**

Ortega y Salinas (2022) advierten que la falta de modernización de ciertos espacios puede generar percepciones negativas sobre el desempeño institucional, aún cuando otros aspectos funcionen de forma adecuada. La infraestructura deficiente afecta la motivación estudiantil y el desarrollo efectivo de las actividades educativas.

#### **2.2.11.1.3. Ambientes escolares seguros**

Vélez y Andrade (2020) afirman que la seguridad del entorno educativo es un componente esencial de la gestión institucional integral. Un ambiente escolar seguro fomenta la permanencia del estudiantado y mejora su rendimiento, al crear condiciones adecuadas para el aprendizaje.

#### **2.2.11.1.4. Protocolos de seguridad y gestión preventiva**

Mora y Serrano (2021) destacan la importancia de implementar y actualizar protocolos de seguridad como parte de una gestión administrativa preventiva. Esto permite anticiparse a posibles riesgos, protegiendo a la comunidad educativa y fortaleciendo la confianza institucional.

### **2.2.12. Importancia de la Administración Educativa**

En toda institución es de suma importancia llevar una correcta administración por tal motivo UAX, (2023) indica que:

La administración educativa es esencial ya que facilita el funcionamiento óptimo de las instituciones educativas, optimizando los recursos existentes y asegurando un aprendizaje de alta calidad para los alumnos. Además, una adecuada administración de instituciones educativas fomenta el crecimiento profesional de los profesores, incentiva la implicación de la comunidad educativa y simplifica la aplicación de innovaciones pedagógicas. En este contexto, la gestión y administración de instituciones educativas desempeñan un rol crucial en la evolución y mejora constante de los sistemas de educación.

### **2.2.13. Flexibilidad organizativa y adaptabilidad institucional**

Chávez y Ramírez (2020) sostienen que una estructura organizativa flexible permite a las instituciones educativas adaptarse con eficacia a los cambios del entorno. Esta adaptabilidad se traduce en mayor permanencia estudiantil y satisfacción, ya que las necesidades emergentes de la comunidad educativa pueden ser atendidas oportunamente.

### **2.2.14. Comunicación interna como eje de la gestión**

Flores y Torres (2020) consideran la comunicación interna como un elemento transversal de la gestión. Una comunicación fluida y eficaz facilita la coordinación entre los distintos niveles organizacionales, minimizando errores y fortaleciendo la toma de decisiones informadas. González y Álvarez (2020), por su parte, afirman que una gestión basada en el respeto y la comunicación asertiva fortalece la cultura organizacional y mejora el desempeño operativo.

### **2.2.15. Empatía y clima organizacional**

Zambrano y Cabrera (2021) enfatizan que una gestión centrada en el bienestar de los usuarios promueve un clima organizacional positivo. La empatía como valor en la administración educativa contribuye a fortalecer el vínculo entre los actores institucionales, incrementando el sentido de pertenencia y compromiso.

### **2.2.13. Indicadores del Desempeño Operativo**

Los indicadores de desempeño permiten evaluar el impacto de la gestión administrativa en la institución educativa. Se dividen en:

- **Indicadores Académicos:** Miden el rendimiento de los estudiantes, tasas de aprobación, deserción escolar y eficiencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- **Indicadores Administrativos:** Evalúan la efectividad de la gestión de recursos financieros, materiales y humanos en la institución educativa.
- **Indicadores de Calidad:** Se relacionan con la satisfacción de los estudiantes, docentes y padres de familia respecto al servicio educativo brindado (Marr, 2020).

### **2.2.14. Relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Operativo en**

#### **Instituciones Educativas**

#### **2.2.14.1. Importancia de la Gestión Administrativa en la Educación**

De acuerdo a Bolívar, (2019) indica que una gestión administrativa eficiente es fundamental para mejorar el desempeño operativo de las instituciones educativas. Permite la optimización de los recursos, la mejora de los procesos administrativos y el fortalecimiento de la calidad educativa una administración eficiente no solo mejora la gestión de recursos, sino que también fomenta un ambiente de aprendizaje más estructurado y equitativo para los estudiantes.

## 2.2.15. Estrategias para Mejorar la Gestión Administrativa en Unidades

### Educativas

Algunas estrategias clave para fortalecer la gestión administrativa en instituciones educativas incluyen:

- **Digitalización de Procesos:** Implementar plataformas tecnológicas para agilizar la administración de matrículas, calificaciones y comunicación con la comunidad educativa.
- **Capacitación Directiva:** Brindar formación continua a los directivos en liderazgo y gestión de recursos humanos.
- **Monitoreo y Evaluación:** Establecer métricas y evaluaciones periódicas para medir el impacto de la gestión administrativa en el desempeño académico.
- **Gestión Basada en Resultados:** Aplicación de modelos de calidad como el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para medir el impacto de las estrategias administrativas en el aprendizaje.
- **Participación de la Comunidad Educativa:** Involucrar a docentes, estudiantes y familias en la toma de decisiones fortalece la gestión institucional y mejora el clima organizacional (Fullan, 2021).

## 2.2.16. Eficiencia y Eficacia en la Gestión Educativa

La eficiencia en la gestión educativa se refiere al uso óptimo de los recursos disponibles para maximizar los resultados con el menor costo posible. Por otro lado, la eficacia implica la capacidad de alcanzar los objetivos educativos planificados, sin importar la cantidad de recursos utilizados.

En el contexto de las instituciones educativas, la eficiencia se mide a través de indicadores como la relación entre presupuesto asignado y gasto efectivo, mientras que

la eficacia se evalúa considerando el grado de cumplimiento de los planes educativos y el impacto en los estudiantes ( Drucker, 2018).

#### **2.2.17. Innovación y Tecnología en la Gestión Operativa**

Bates, (2020) manifiesta que la incorporación de herramientas tecnológicas en la administración educativa ha permitido mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y agilizar procesos. Sistemas de gestión académica, plataformas de aprendizaje en línea y software de análisis de datos ayudan a optimizar el control administrativo y la toma de decisiones en instituciones educativas. El uso de inteligencia artificial y análisis de datos en la gestión operativa permite predecir tendencias, personalizar la educación y mejorar la calidad del servicio educativo.

#### **2.2.18. Impacto del Clima Organizacional en el Desempeño Operativo**

El clima organizacional en una institución educativa afecta directamente el desempeño operativo. Un ambiente laboral positivo mejora la motivación del personal, reduce la rotación de docentes y fomenta la colaboración, lo que se traduce en una mayor eficiencia en la ejecución de procesos administrativos y académicos.

Factores como la comunicación interna, el liderazgo directivo y las oportunidades de desarrollo profesional influyen en el clima organizacional y, en consecuencia, en el rendimiento de los docentes y estudiantes (Robbins, 2019).

#### **2.2.19. Gestión del Talento Humano y su Relación con el Desempeño Operativo**

La administración del talento humano en instituciones educativas es un factor clave para mejorar el desempeño operativo. La capacitación continua, la selección de personal competente y la implementación de incentivos laborales contribuyen al desarrollo institucional y al cumplimiento de los objetivos educativos.

Una buena gestión del talento humano también implica la evaluación periódica del desempeño docente, promoviendo prácticas de enseñanza innovadoras y fomentando la satisfacción laboral (Robbins, 2021).

#### **2.2.20. Evaluación y Mejora Continua del Desempeño Operativo**

De acuerdo con lo que indica Deming, (2019) las instituciones educativas deben implementar mecanismos de evaluación periódica para identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión operativa. Para ello, se utilizan herramientas como auditorías internas, encuestas de satisfacción y análisis de indicadores de desempeño. La mejora continua se basa en la retroalimentación obtenida de estos procesos evaluativos y en la implementación de estrategias correctivas para optimizar la gestión administrativa y académica.

#### **2.2.21. Métodos para medir la satisfacción**

Existen varios métodos que se utilizan para medir la satisfacción de los ciudadanos en este caso el nivel que están satisfecho con el servicio recibido en la institución.

##### *Encuestas cuantitativas*

Wang et al., (2017) indica que la Escala de Likert es una técnica de medición utilizada en investigaciones sociales y de satisfacción para evaluar la actitud o percepción de los individuos sobre un tema específico, a través de una serie de afirmaciones que los encuestados califican en una escala de acuerdo o desacuerdo.

##### *Métodos Cualitativos*

El Modelo SERVQUAL es un enfoque basado en la evaluación de la calidad del servicio a través de las expectativas y percepciones del cliente en cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. La

comparación entre expectativas y percepciones ayuda a identificar las brechas en la calidad del servicio Zhang et al., (2019).

#### *Validación de instrumento*

Tavakol et al., (2017) manifiesta que el Alfa de Cronbach es una medida de confiabilidad interna utilizada para evaluar la consistencia de los ítems dentro de un instrumento de medición, como una encuesta de satisfacción. Este coeficiente evalúa la coherencia entre las respuestas a las preguntas, indicando cuán confiable es la escala para medir un mismo constructo.

### **2.2.21.1. Calidad del Servicio y Eficiencia Operativa**

#### **2.2.21.1.1. Fiabilidad de los servicios educativos**

Salazar y Cedeño (2019) sostienen que la consistencia en la prestación de los servicios educativos es un factor clave para mantener la confianza de los usuarios. La fiabilidad en la atención institucional respalda el desempeño operativo y refuerza la imagen institucional.

#### **2.2.21.1.2. Capacidad de respuesta institucional**

Mendoza y Vargas (2021) plantean que una atención oportuna y eficaz a las necesidades de la comunidad educativa mejora la percepción de eficiencia organizacional. Una gestión ágil en la resolución de problemas y requerimientos fortalece la relación entre los actores institucionales y la administración.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

Asamblea Nacional del Ecuador, (2008) establece los principios fundamentales que regulan la educación y la administración de las instituciones educativas en el país. Algunos de los artículos más relevantes para tu investigación son:

#### **Art 344:**

El Estado garantizará un Sistema Nacional de Educación que integre instituciones, políticas, programas, recursos y actores de la educación inicial, básica y bachillerato, articulado con la educación superior. Este sistema debe regirse por los principios de equidad, inclusión y calidad, asegurando una educación gratuita y de acceso universal.

**Art 345:**

La educación es un servicio público que se presta a través de instituciones públicas, fiscomisionales y particulares. El Estado garantizará la gratuidad en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y asegurará servicios complementarios de apoyo psicológico, pedagógico y social.

**Art 346:**

El Estado promoverá un sistema de evaluación institucional y de desempeño docente para garantizar la calidad educativa. Este sistema incluye mecanismos de control y mejora continua en la gestión administrativa de las instituciones.

**Art 347:**

El Estado tiene la responsabilidad de asegurar la eficiencia y calidad de la educación mediante la planificación, regulación y fiscalización del sistema educativo. Esto incluye la asignación y administración adecuada de recursos en las instituciones educativas.

### **2.3.2. Constitución de la República del Ecuador y el Derecho a la Educación**

La Constitución de la República del Ecuador (2008) establece en sus artículos 26 y 27 que la educación es un derecho humano fundamental y un deber ineludible del Estado. Se establece que el sistema educativo debe garantizar la equidad, la inclusión y la gratuidad en todos los niveles hasta el superior de tercer nivel. Además, resalta la

importancia de una educación basada en principios de interculturalidad y equidad de género (Asamblea Nacional del Ecuador., 2008).

### **2.3.3. La Constitución de 2008 y la Educación en Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador, promulgada en 2008, establece en su artículo 26 que la educación es un derecho humano y un deber del Estado. Esta normativa tiene una gran influencia en la gestión administrativa educativa, ya que impone la responsabilidad del gobierno de asegurar la provisión de una educación de calidad y accesible para todos. En términos de gestión administrativa, establece que los recursos destinados a la educación deben ser utilizados de manera transparente y eficiente, buscando mejorar el rendimiento institucional y garantizar la equidad educativa en todo el país (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Así mismo Velasco, (2019) manifiesta que la Constitución de 2008 también reconoce la educación como un componente fundamental para el desarrollo social y económico del país. En este sentido, la normativa no solo garantiza el derecho a la educación, sino que también promueve una gestión administrativa que permita la implementación de políticas públicas para la mejora de la calidad educativa. En la práctica, esto se traduce en la creación de sistemas de evaluación de desempeño administrativo y académico en las instituciones educativas.

### **2.3.4. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)**

La LOEI regula la gestión y administración de la educación en Ecuador, estableciendo lineamientos específicos sobre el desempeño operativo de las instituciones educativas.

### **Art. 19 Gestión del Sistema Educativo**

El Sistema Nacional de Educación debe ser gestionado de manera eficiente y descentralizada, garantizando la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones.

### **Art. 27 – Autonomía de Gestión Administrativa**

Las instituciones educativas municipales tienen autonomía en la gestión administrativa y financiera, siempre en cumplimiento de la normativa nacional y los principios constitucionales.

### **Art. 48 – Evaluación de la Gestión Educativa**

Las instituciones educativas serán evaluadas periódicamente en función de criterios de calidad, eficiencia administrativa y desempeño operativo. La autoridad educativa nacional establecerá indicadores para medir la efectividad de la gestión institucional.

### **2.3.5. Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y su Impacto en la Gestión Administrativa**

La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) es un documento clave en el sistema educativo de Ecuador. Regula los principios, políticas y prácticas en el ámbito educativo para promover una educación intercultural, inclusiva y equitativa. La ley establece que la gestión administrativa de las instituciones educativas debe ser efectiva y orientada hacia la mejora continua, promoviendo la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones. Su impacto es crucial en la forma en que las instituciones gestionan sus recursos y servicios, y en cómo organizan su funcionamiento interno para cumplir con los estándares de calidad establecidos por el Ministerio de Educación (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011).

A su vez Sánchez et al., (2020) indica que la LOEI establece un marco legal que obliga a las instituciones educativas a contar con una gestión administrativa que priorice la calidad educativa, garantizando la equidad en el acceso, permanencia y egreso de los estudiantes en el sistema educativo. La ley también define el marco para la administración de los recursos, la evaluación del desempeño educativo y la capacitación del personal, estableciendo directrices claras para la creación de políticas educativas inclusivas.

### **2.3.6. Marco legal de la educación en Ecuador**

En Ecuador, la educación está regida por un marco legal que prioriza el acceso y la calidad educativa como un derecho fundamental para todos los ciudadanos. La Constitución de 2008 establece que la educación es un derecho humano, y la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) regula los principios y normas para garantizar una educación inclusiva, de calidad y equitativa para todos los estudiantes, sin distinción de su origen, condición social o discapacidad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Por otro lado, la Ley Orgánica de Educación Intercultural, (2011) establece un marco normativo que regula todos los aspectos relacionados con la educación en Ecuador, incluyendo la gestión institucional, la formación docente, los programas educativos y las evaluaciones. Esta ley busca garantizar una educación inclusiva y equitativa que valore la diversidad cultural y promueva la participación activa de todos los sectores de la sociedad en el proceso educativo.

### **2.3.7. Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural (2013)**

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural, promulgado en 2013, establece las disposiciones detalladas para la implementación de la LOEI en las instituciones educativas. En términos de gestión administrativa, este

reglamento establece normas claras sobre la organización interna de las instituciones, la administración de los recursos humanos y materiales, y la ejecución de los planos educativos a nivel institucional. Este reglamento también regula las responsabilidades de los directivos, docentes y personal administrativo en el cumplimiento de los objetivos educativos, asegurando que la gestión sea alineada con las políticas públicas del gobierno nacional administrativa (Ministerio de Educación del Ecuador, 2013).

García et al., (2017) indican que el reglamento refuerza la importancia de la rendición de cuentas en la gestión educativa. Establece mecanismos para la evaluación del desempeño de las instituciones y su personal, buscando mejorar los procesos administrativos y pedagógicos. Además, promueve la integración de la comunidad educativa en los procesos de toma de decisiones, garantizando una gestión participativa y democrática.

### **2.3.8. Normativa sobre Gestión Administrativa en el Sector Educativo**

La gestión administrativa en las instituciones educativas ecuatorianas está regulada por diversas leyes y normativas que buscan garantizar la eficiencia en el uso de los recursos y la implementación de políticas educativas de calidad. La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública establece procedimientos claros para la adquisición de bienes y servicios en las instituciones educativas, con el fin de asegurar que los fondos públicos sean utilizados de manera transparente y eficiente (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, 2015).

A su vez el Ministerio de Educación del Ecuador, (2016) indica que la normativa sobre la gestión administrativa educativa incluye la regulación de la distribución de los recursos financieros y humanos en las instituciones, estableciendo mecanismos para la toma de decisiones, la planificación estratégica y la rendición de cuentas, todo con el

objetivo de optimizar el desempeño de las instituciones educativas y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.

### **2.3.9. Normativa sobre la Autonomía de las Instituciones Educativas**

En el marco legal ecuatoriano, se reconoce la autonomía de las instituciones educativas, especialmente en lo que respecta a su gestión administrativa. Esto implica que las instituciones tienen la capacidad de tomar decisiones relacionadas con la planificación de sus programas educativos, la asignación de recursos y la organización de sus procesos internos. Sin embargo, esta autonomía está limitada por los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y otras entidades gubernamentales, que deben velar por el cumplimiento de los estándares nacionales de calidad educativa (Ministerio de Educación del Ecuador, 2014).

Rodríguez et al., (2016) indica que la autonomía educativa es crucial para permitir que las instituciones tomen decisiones rápidas y efectivas en cuanto a la gestión de recursos y la implementación de políticas educativas. Sin embargo, es necesario que la administración interna esté alineada con los principios legales y normativos establecidos por el sistema educativo nacional, lo que garantice la equidad, la inclusión y la calidad en el proceso educativo.

### **2.3.10. Sistema de Evaluación y Control en la Gestión Administrativa**

El Sistema de Evaluación y Control en la gestión administrativa educativa busca garantizar que las instituciones educativas operen de manera eficiente, transparente y en cumplimiento de las normas. Este sistema se basa en la aplicación de auditorías, la supervisión de los procesos internos y la evaluación del desempeño de los recursos humanos y materiales. A través de este sistema, se identifican áreas de mejora y se implementan correctivas para optimizar la gestión administrativa (Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación, 2017).

La implementación de un sistema de evaluación y control efectivo es fundamental para la mejora continua de las instituciones educativas. Este sistema permite realizar diagnósticos sobre la calidad educativa y la eficiencia de la gestión administrativa, lo que resulta en la toma de decisiones informadas y en la aplicación de políticas que favorecen la excelencia en la educación es lo que indica Romero et al., (2020).

## **CAPITULO III**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“No hay límites para el crecimiento,  
porque no hay límites para la  
inteligencia humana.”

*Ronal*

### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIVACION**

#### **3.1.1. Mixto**

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, ya que combinó elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo con el objetivo de obtener una comprensión integral de cómo la gestión administrativa incidió en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme. Desde el componente cuantitativo, se aplicaron encuestas estructuradas a estudiantes y docentes, lo que permitió recolectar datos medibles sobre la eficiencia en las actividades académicas, la satisfacción de los actores educativos y el cumplimiento de estándares institucionales. En el componente cualitativo, se realizó una entrevista al director de la institución, con el propósito de profundizar en sus percepciones sobre los procesos administrativos, las estrategias de gestión y las dificultades presentes en el contexto organizativo. La combinación de ambos enfoques permitió contrastar los resultados, enriquecer el análisis y obtener una visión más completa del fenómeno investigado.

### **3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para alcanzar los objetivos de la investigación, se emplearon diversos tipos de investigación que permitieron obtener un análisis integral sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones.

#### **3.2.1. Exploratoria**

La investigación se estructuró inicialmente con un carácter exploratorio, ya que se buscó obtener una comprensión más profunda sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, Cantón El Empalme. Se analizaron elementos clave como la planificación, organización, dirección y control de los recursos, así como su impacto en la ejecución de actividades

académicas. Además, se identificaron tendencias administrativas, barreras en los procesos de gestión y posibles oportunidades de mejora que pueden servir como base para futuros estudios. Este carácter permitió reconocer problemáticas subyacentes y facilitar la construcción del marco teórico y conceptual de la investigación.

### **3.2.2. Descriptiva**

El estudio también fue de carácter descriptivo, ya que se examinó detalladamente la situación administrativa actual de la Unidad Educativa Melvin Jones. Se evaluaron prácticas de gestión, estilos de liderazgo, procesos de toma de decisiones y el uso de indicadores para medir la eficiencia operativa. Esta caracterización permitió representar con precisión las condiciones existentes en la administración institucional, identificar fortalezas y debilidades, y establecer cómo estas influyen en el desarrollo académico y organizativo. A través de esta aproximación, se obtuvo una visión clara del funcionamiento administrativo, lo que facilitó la formulación de propuestas orientadas a mejorar el desempeño operativo de la institución.

### **3.2.3. Correlacional**

La investigación también fue de carácter correlacional, ya que se examinó la relación entre la gestión administrativa y el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones. Se analizaron variables clave como la planificación estratégica, la eficiencia en la toma de decisiones y la ejecución de actividades académicas, contrastándolas con indicadores de desempeño institucional como la satisfacción de los estudiantes y docentes, la tasa de retención estudiantil y el cumplimiento de estándares educativos.

Para establecer la relación entre estas variables, se utilizaron técnicas estadísticas como el análisis de correlación de Pearson, lo que permitió medir la intensidad y dirección de las asociaciones entre los procesos administrativos y los

resultados operativos. Este análisis facilitó la identificación de los factores administrativos con mayor influencia en el desempeño de la institución, proporcionando una base empírica para la formulación de estrategias de mejora en la gestión educativa.

### **3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Para desarrollar la investigación, se emplearon diversos métodos que permitieron recolectar y analizar la información de manera integral, asegurando un enfoque estructurado y metodológicamente sólido.

#### **3.3.1. Método Analítico**

El método analítico permitió analizar y caracterizar los elementos de la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones. Mediante la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos, se describieron los procesos administrativos, el nivel de satisfacción del personal y la eficiencia de las prácticas de gestión. Los resultados se organizaron en tablas y gráficos, facilitando su interpretación y análisis.

#### **3.3.2. Método deductivo**

Se aplicó el método deductivo, el cual permitió analizar la gestión administrativa a partir de teorías y modelos previamente establecidos en el ámbito educativo y organizacional. Con base en estos principios, se examinaron los procesos administrativos de la institución, evaluando su efectividad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

A partir de conceptos teóricos sobre administración educativa, se analizaron los procedimientos implementados en la institución, contrastando los hallazgos obtenidos con estándares reconocidos de gestión escolar.

### **3.3.3. Método inductivo**

De manera complementaria, se empleó el método inductivo para identificar patrones y tendencias en la gestión administrativa a partir de la observación de los procesos internos de la institución. A través del análisis de la información recopilada, se establecieron relaciones entre la administración y el desempeño operativo, lo que permitió formular conclusiones fundamentadas en la evidencia obtenida.

Este enfoque facilitó la identificación de tendencias en la administración de recursos, la toma de decisiones y la eficiencia en la ejecución de actividades académicas, generando insumos clave para la formulación de estrategias de mejora.

### **3.3.4. Método Estadístico**

Para la interpretación de los datos cuantitativos, se utilizó el método estadístico, aplicando técnicas como la distribución de frecuencias, medidas de tendencia central y análisis de correlación. Esto permitió evaluar la relación entre las variables estudiadas y representar los resultados de manera clara mediante gráficos y tablas comparativas.

Con esta metodología, la investigación proporcionó un análisis riguroso y detallado sobre la gestión administrativa en la Unidad Educativa Melvin Jones, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y el desarrollo de estrategias para optimizar el desempeño operativo de la institución.

## **3.4. CONSTRUCCION METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACION**

### **3.4.1. Población y Muestra**

#### *3.4.1.1. Población*

La población objeto de estudio estuvo conformada por los actores administrativos, docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Melvin Jones. En total,

participaron 9 docentes, 1 rector, 1 personal administrativo y 325 estudiantes de los niveles comprendidos entre 1er de bachillerato y tercer año de bachillerato.

**Tabla 1**

*Distribución de la población*

<b>Cargos</b>	<b>Población</b>
Rector	1
Docentes	9
Personal Administrativo	1
Estudiantes	325

*3.4.1.2. Muestra*

Se seleccionó a toda la población de estudiantes comprendida entre los niveles de bachillerato desde 1ero a 3ero muestra que estuvo conformada por 325 estudiantes, además de docentes y miembros administrativos clave en la toma de decisiones dentro de la institución.

Esta selección permitió obtener datos significativos que representaran fielmente la percepción de los diferentes actores educativos sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la unidad educativa.

**3.4.2. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

Para la recolección de información se implementaron diversas técnicas metodológicas, garantizando la validez y fiabilidad de los datos obtenidos.

*3.4.2.1. Entrevista*

Se realizó una entrevista semiestructurada dirigida al rector de la institución, con el propósito de conocer en profundidad las estrategias de gestión administrativa implementadas y su impacto en el desempeño operativo de la unidad educativa. Esta

técnica permitió obtener información cualitativa sobre la planificación institucional y la toma de decisiones.

El análisis de las respuestas proporcionó una visión detallada sobre las dinámicas administrativas, la gestión de recursos y la percepción del liderazgo institucional.

#### *3.4.2.2. Encuesta modelo SERVQUAL*

En el marco de esta investigación, se aplicó un enfoque metodológico adaptado al ámbito educativo para evaluar la influencia de la gestión administrativa en el rendimiento operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, ubicada en el Cantón El Empalme, durante el año 2023. Para alcanzar este objetivo, se diseñó una encuesta estructurada que se basó en cinco dimensiones clave: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y elementos tangibles, todas ellas adaptadas al contexto escolar.

La encuesta consiste en un conjunto de afirmaciones que los estudiantes, profesores y personal administrativo deben evaluar, utilizando una escala que va desde "insatisfecho" hasta "satisfecho". Cada dimensión se explora mediante preguntas que permiten evaluar aspectos concretos de la calidad de la gestión administrativa, como la eficacia en la organización de actividades académicas, la prontitud en la resolución de problemas administrativos, la estabilidad del entorno escolar, el apoyo individualizado a estudiantes y docentes, y la calidad de los recursos educativos disponibles.

#### *3.4.2.3. Grupo Focales*

El grupo de discusión se realizó con los docentes y un miembro del personal administrativo de la institución, esto tuvo como objetivo entender la perspectiva y experiencia del personal con respecto a la gestión administrativa.

Esta sección se enfocó en un método cualitativo y se obtuvieron argumentos claves dentro de aspectos evaluados fueron eficiencias administrativas, gestión de los recursos, desarrollo personal, ambiente laboral y sugerencias de mejoras.

### **3.4.3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Para la recopilación de información en la siguiente investigación se aplicará el siguiente instrumento:

#### *3.4.3.1. Cuestionario*

Para la recopilación de información en la investigación, se empleó un cuestionario como instrumento principal. Este cuestionario fue diseñado previamente con preguntas estructuradas de tipo cerrado, lo que permitió obtener respuestas concretas y facilitar su análisis.

El cuestionario estuvo orientado a recolectar datos relevantes sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones. Se elaboraron preguntas que abordan aspectos clave como la planificación, organización, dirección y control de los recursos, así como la percepción de los actores educativos respecto a la eficiencia en la ejecución de actividades académicas, la satisfacción de estudiantes y docentes, la tasa de retención estudiantil y el cumplimiento de los estándares educativos.

### **3.5. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

Este estudio se basó en un análisis exhaustivo de literatura especializada en gestión educativa y desempeño institucional. Se revisaron diversas fuentes secundarias, como libros, artículos académicos, trabajos de grado, investigaciones previas y normativas educativas vigentes. Este proceso permitió establecer un fundamento conceptual y metodológico para examinar la relación entre la administración educativa

y el rendimiento operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones, ubicada en el Cantón El Empalme.

El marco teórico se dividió en tres apartados principales:

1. **Fundamentación teórica:** Se exploraron los enfoques clásicos de administración, tales como la teoría de Fayol, la estructura burocrática de Weber y modelos contemporáneos de gestión educativa. También se analizaron los principios de planificación, organización, liderazgo y supervisión en el ámbito escolar.
2. **Estudios previos:** Se revisaron investigaciones sobre el impacto de la administración educativa en el rendimiento de las instituciones, abarcando aspectos como eficiencia operativa, percepción de calidad en la enseñanza y retención estudiantil.
3. **Marco normativo:** Se identificaron las disposiciones legales que rigen la gestión escolar en Ecuador, incluyendo la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) y las regulaciones establecidas por el Ministerio de Educación.

### **3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la etapa de recopilación de datos, se requirió llevar a cabo el siguiente procedimiento:

1. Construcción de los cuestionarios (entrevista – encuesta)
2. Aplicación de grupos focales a directivos y personal administrativo de la Unidad Educativa Melvin Jones.
3. Aplicación de encuestas a estudiantes para evaluar su percepción sobre la gestión administrativa y el desempeño operativo.
4. Realización de grupos focales a docentes con actores clave de la institución educativa.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos recopilados fueron organizados y analizados con el software estadístico SPSS 26, lo que permitió un examen detallado de la información obtenida sobre la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, en el cantón El Empalme. Se emplearon métodos estadísticos descriptivos e inferenciales para identificar tendencias y patrones significativos, permitiendo establecer relaciones entre la planificación, ejecución y control de los procesos administrativos con la eficiencia y efectividad en el funcionamiento operativo de la institución. Este análisis facilitó la identificación de áreas de mejora y la formulación de recomendaciones para optimizar la gestión institucional, contribuyendo así al fortalecimiento del desempeño educativo y organizacional.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

"El éxito es la suma de pequeños  
esfuerzos repetidos día tras día."

*Túnica*

## 4.1. PRÁCTICAS Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA, INCLUYENDO PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL DE LOS RECURSOS.

### 4.1.1. Entrevista al director de la Unidad Educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme

Se realizó una entrevista al director de la institución, donde se busca obtener una perspectiva profunda del liderazgo sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones.

#### Tabla 2

*Entrevista realizada al director de la Unidad Educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme*

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		
Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Cómo define y comunica la visión, misión y valores de la Unidad Educativa Melvin Jones a su equipo?	La visión, misión y valores de la institución se definen a través de un proceso de consulta y participación de la comunidad educativa. Se comunican mediante reuniones institucionales, capacitaciones, material impreso y plataformas digitales. Además, se refuerzan en cada evento académico y administrativo.	La claridad y difusión de estos elementos aseguran un alineamiento institucional y fortalecen la identidad de la comunidad educativa.
2. ¿Cuál es el proceso para establecer metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo?	Se realiza a través de un análisis situacional, identificando necesidades y oportunidades. Luego, se establecen metas SMART con planes de acción detallados,	La estructuración de metas claras facilita la medición del progreso y permite ajustes según las circunstancias.

	que son evaluados periódicamente.	
3. ¿Cómo involucra a los diferentes actores (docentes, administrativos, padres) en la planificación estratégica de la institución?	Mediante reuniones participativas, encuestas, mesas de trabajo y comités especializados donde se recogen opiniones y sugerencias para la mejora continua.	La inclusión de todos los actores fomenta el compromiso y la corresponsabilidad en la gestión educativa.
4. ¿Cómo evalúa la efectividad de la planificación estratégica actual? ¿Qué indicadores utiliza?	Se emplean indicadores como el rendimiento académico, la asistencia, el nivel de satisfacción de la comunidad educativa y el cumplimiento de objetivos institucionales.	La evaluación constante permite realizar ajustes oportunos y mejorar la calidad educativa.

### **DESARROLLO DEL PERSONAL**

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
5. ¿Cómo prioriza la asignación de recursos financieros, humanos y materiales dentro de la institución?	Según criterios de urgencia, impacto y disponibilidad presupuestaria, priorizando necesidades académicas y de infraestructura.	La correcta distribución de recursos optimiza el funcionamiento institucional.
6. ¿Qué criterios utiliza para evaluar la eficiencia en el uso de los recursos?	Medición de impacto, comparación con periodos anteriores y retroalimentación de la comunidad educativa.	La eficiencia en la gestión de recursos permite una mejor planificación y reducción de desperdicios.
7. ¿Cómo asegura que los recursos se utilicen de manera transparente y responsable?	A través de auditorías internas, rendición de cuentas y la publicación de informes financieros.	La transparencia fortalece la confianza y permite un control adecuado de los recursos.
8. ¿Qué estrategias implementa para optimizar el uso de recursos?	Uso eficiente de tecnología, capacitaciones sobre manejo de recursos y gestión de alianzas estratégicas.	La optimización de recursos mejora la calidad educativa y la

los recursos disponibles?

sostenibilidad institucional.

---

### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO OPERATIVO

---

Pregunta	Respuesta	Análisis
9. ¿Qué indicadores clave de rendimiento (KPIs) utiliza para medir el éxito de la institución en términos de desempeño operativo?	Tasa de aprobación estudiantil, retención escolar, asistencia de docentes y satisfacción de la comunidad.	Estos indicadores permiten medir el impacto de la gestión y mejorar las estrategias implementadas.
10. ¿Cómo utiliza los resultados de la evaluación para tomar decisiones y mejorar la gestión?	Ajustes en estrategias pedagógicas, mejora en infraestructura y capacitaciones según los hallazgos obtenidos.	La toma de decisiones basada en datos garantiza mejoras continuas en la institución.
11. ¿Cómo asegura que la institución cumpla con los estándares de calidad educativa establecidos por el Ministerio de Educación?	Supervisión periódica, capacitaciones constantes y adecuación de programas según normativas vigentes.	Cumplir con los estándares educativos garantiza una formación de calidad para los estudiantes.
12. ¿Qué mecanismos utiliza para recopilar retroalimentación de los estudiantes, padres y personal sobre la calidad de los servicios educativos?	Encuestas, buzones de sugerencias, reuniones y foros de discusión.	La retroalimentación permite identificar áreas de mejora y fortalecer la calidad educativa.

---

### DESAFÍOS Y OPORTUNIDADES

---

Pregunta	Respuesta	Análisis
----------	-----------	----------

13. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la Unidad Educativa Melvin Jones en términos de gestión administrativa?	Falta de recursos, innovación tecnológica y capacitación docente.	Superar estos desafíos requiere estrategias de financiamiento y modernización.
14. ¿Qué oportunidades identifica para mejorar el desempeño operativo de la institución a través de una mejor gestión administrativa?	Implementación de tecnologías educativas, alianzas con el sector privado y capacitaciones especializadas.	Aprovechar estas oportunidades fortalece la calidad educativa y la sostenibilidad.
15. ¿Qué cambios planea implementar en el futuro para asegurar el éxito continuo de la Unidad Educativa Melvin Jones?	Mejoras en infraestructura, digitalización de procesos y refuerzo en la formación docente.	La innovación y mejora continua son clave para la sostenibilidad institucional.
16. ¿Qué papel juega la innovación y la tecnología en la gestión administrativa de la institución?	Facilitan la automatización de procesos, mejoran la comunicación y optimizan la gestión educativa.	La tecnología permite una administración más eficiente y una educación de mayor calidad.

Se detallan los procesos administrativos aplicados por la institución educativa:

- **Planificación**

**Planificación estratégica participativa:** La institución define su visión, misión y valores con la participación activa de la comunidad educativa y establece metas SMART con planes de acción claros. Sin embargo, la ausencia de tecnología adecuada limita la eficiencia en la comunicación y el seguimiento, lo que dificulta mantener una planificación dinámica y actualizada.

Asignación racional de recursos: Los recursos se priorizan según urgencia e impacto, aunque las restricciones presupuestarias y la insuficiente infraestructura afectan la capacidad para atender todas las necesidades académicas y administrativas.

**Adaptación e innovación administrativa:** Se reconocen oportunidades para digitalizar procesos y mejorar infraestructura, pero la baja inversión tecnológica y la resistencia al cambio representan barreras significativas para la innovación.

- **Organización**

**Estructuración de roles y responsabilidades:** La institución cuenta con definición clara de roles, pero la falta de automatización en los procesos administrativos genera demoras y errores en la gestión cotidiana.

**Mecanismos de retroalimentación comunitaria:** Se emplean métodos tradicionales como reuniones y buzones físicos; sin embargo, la ausencia de plataformas digitales limita la participación amplia y oportuna de la comunidad educativa.

**Gestión de alianzas estratégicas:** A pesar de que se identifican alianzas como oportunidades para mejorar la gestión, la infraestructura limitada reduce la capacidad de implementación y seguimiento efectivo.

- **Dirección**

**Comunicación y difusión institucional:** La comunicación se realiza principalmente mediante medios convencionales y reuniones presenciales, lo que dificulta la rapidez y alcance de la información debido a la falta de herramientas tecnológicas.

**Involucramiento y liderazgo participativo:** El liderazgo promueve la participación, pero la carencia de recursos tecnológicos limita la coordinación y seguimiento efectivo de las acciones del equipo.

**Capacitación y desarrollo del personal:** Se promueven capacitaciones, pero la falta de infraestructura tecnológica restringe la implementación de formaciones virtuales y la actualización constante del personal docente y administrativo.

- **Control**

**Evaluación del desempeño institucional:** El seguimiento del desempeño se basa en indicadores tradicionales y carece de sistemas tecnológicos que permitan un análisis ágil y preciso.

**Supervisión del cumplimiento de estándares:** La supervisión existe, aunque la infraestructura limitada y los procesos manuales entorpecen la implementación y el seguimiento efectivo de las normativas educativas.

**Uso de mecanismos de retroalimentación:** Los medios físicos las reuniones presenciales son los principales métodos para recopilar opiniones, lo que limita la cantidad y rapidez de la información recolectada para la toma de decisiones.

**Análisis:** El análisis de las respuestas proporcionadas por el director de la Unidad Educativa Melvin Jones revela una gestión administrativa estructurada en torno a principios de planificación estratégica, participación activa de los actores educativos, control del desempeño y uso racional de los recursos. Se evidencia un esfuerzo por alinear la misión, visión y valores institucionales con los objetivos académicos, a través de procesos participativos que integran a docentes, personal administrativo y padres de familia, lo que contribuye al fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso con la mejora continua. Asimismo, se destacan avances importantes como la formulación de metas bajo criterios SMART, el seguimiento mediante indicadores clave de desempeño como la tasa de aprobación, asistencia, satisfacción de la comunidad y retención estudiantil, y la implementación de mecanismos de retroalimentación que permiten tomar decisiones informadas. También se reconocen prácticas orientadas a la transparencia,

como auditorías internas y rendición de cuentas, y una distribución de recursos basada en criterios de urgencia e impacto. Sin embargo, pese a estas fortalezas se identifican limitaciones que afectan directamente el desempeño operativo, entre ellas, la débil incorporación de herramientas tecnológicas en los procesos administrativos, la carencia de sistemas digitales para el manejo de información, y la falta de automatización que dificulta el monitoreo eficiente de los resultados institucionales. Estas debilidades han generado consecuencias como la planificación deficiente, uso ineficiente de recursos, sobrecarga laboral, insatisfacción entre docentes y estudiantes, pérdida de matrícula escolar y deterioro progresivo de la imagen institucional. En este contexto, resulta urgente implementar acciones que transformen la gestión administrativa hacia un modelo más moderno, ágil y eficaz, a través de la integración de tecnologías educativas, la búsqueda de financiamiento externo, el fortalecimiento de capacidades del talento humano y la consolidación de una cultura institucional orientada al cambio y a la innovación educativa sostenible.

#### **4.1.2. Discusión de los resultados del primer objetivo**

Los resultados de esta investigación ponen en evidencia que la gestión administrativa en la Unidad Educativa Melvin Jones se caracteriza por una planificación estratégica clara, procesos participativos e instrumentos de evaluación operativa que permiten direccionar los recursos de manera eficiente. La percepción general de la comunidad educativa fue favorable, especialmente en lo relacionado con la definición de objetivos, la transparencia en el uso de recursos y la participación de los actores institucionales. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Gómez y Martínez (2021) en su investigación *“La gestión administrativa como factor clave en el desempeño de instituciones educativas privadas”*, donde concluyen que una administración educativa

efectiva, basada en la planificación y la participación, se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios y en mejoras significativas del desempeño operativo.

Asimismo, uno de los aspectos críticos identificados en esta investigación es la debilidad en la incorporación de tecnologías y la falta de digitalización en los procesos administrativos, lo cual ha generado sobrecarga laboral, planificación ineficiente y pérdida de matrícula. Esta situación es coherente con lo expuesto por Ortega y Salinas (2022) en su investigación *“Limitaciones en la infraestructura escolar y su impacto en la satisfacción estudiantil”*, en la que argumentan que la ausencia de innovación tecnológica puede generar percepciones negativas, incluso en instituciones con estructuras organizativas funcionales. En la misma línea, Pérez et al. (2020), en su investigación titulada *“Infraestructura educativa y percepción de calidad en instituciones urbanas”*, afirman que la disponibilidad de equipos tecnológicos actualizados fortalece no solo la experiencia educativa, sino también la eficiencia institucional, y que su ausencia representa un obstáculo para el desarrollo académico y administrativo.

## **4.2. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y DOCENTES EN RELACIÓN CON LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS IMPLEMENTADOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES.**

### **4.2.1. Encuestas aplicadas a estudiantes**

La presente investigación se realizó por medio de la aplicación de encuestas a los estudiantes del nivel de bachillerato de la unidad educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme, cuyo objetivo fue analizar la percepción que tiene los estudiantes con respecto a la administración de la institución.

**Tabla 3***Datos generales de los estudiantes*

<b>Genero</b>							
<b>Femenino</b>		<b>Masculino</b>			<b>Otros</b>		<b>Total</b>
54%		35%			11%		100%
175		113			37		325
<b>Edad</b>							
<b>Menos de 14</b>	<b>15 a 17</b>	<b>18 a 20</b>	<b>21 a 23</b>	<b>24 a 26</b>	<b>Más de 27</b>	<b>Total</b>	
10%	13%	40%	20%	6%	10%	100%	
34	42	130	66	20	33	325	
<b>Nivel académico</b>							
<b>1ero Bach</b>		<b>2do Bach</b>		<b>3ero Bach</b>		<b>Total</b>	
20%		44%		36%		100%	
64		144		117		325	

**Análisis:** El análisis de las variables demográficas de los 325 estudiantes encuestados en la Unidad Educativa Melvin Jones permitió establecer un perfil detallado de la población analizada. En cuanto al género, predominó el sexo femenino (54%), seguido del masculino (35%) y de otros géneros (11%), lo que resaltó la importancia de una gestión administrativa inclusiva y equitativa. Respecto a la edad, el 10% de los encuestados tenía menos de 14 años, el 13% se encontraba entre 15 y 17 años, el 40% entre 18 y menos de 14 años, el 13% se encontraba entre 15 y 17 años, el 40% entre 18 y 20 años (siendo el grupo mayoritario), el 20% entre 21 y 23 años, el 6% entre 24 y 26 años, y el 10% superaba los 27 años. Esta distribución reflejó una población mayoritariamente joven adulta, pero con representación en distintas etapas

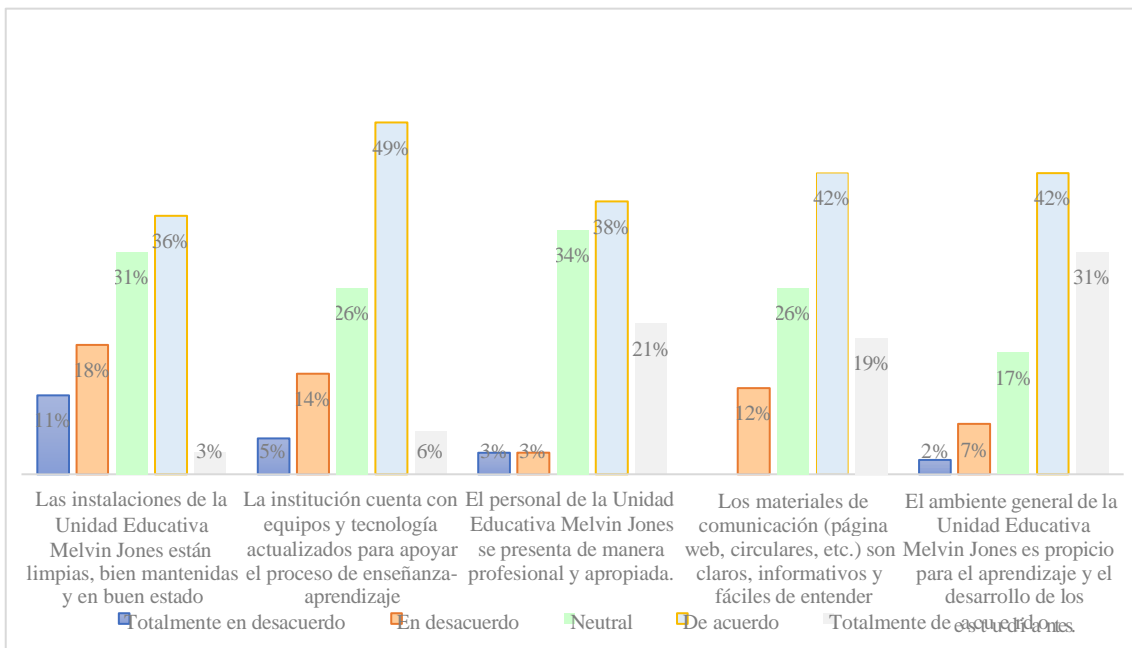
de madurez académica. En relación con el nivel académico, el 20% cursaba primer año de bachillerato, el 44% segundo año, y el 36% tercer año, evidenciando que una gran parte de los encuestados se encontraba en fases intermedias y finales de su trayectoria escolar, lo que fortaleció la validez de sus apreciaciones sobre la gestión administrativa. En conjunto, la caracterización demográfica sustentó la pertinencia de las opiniones obtenidas, proporcionando una base sólida para evaluar la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño operativo de la institución.

#### 4.2.1.1. Resultados de las encuestas a los estudiantes realizada por dimensión.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos al aplicar las encuestas con el modelo SERVQUAL.

**Figura 1**

#### *Dimensión Tangibilidad*

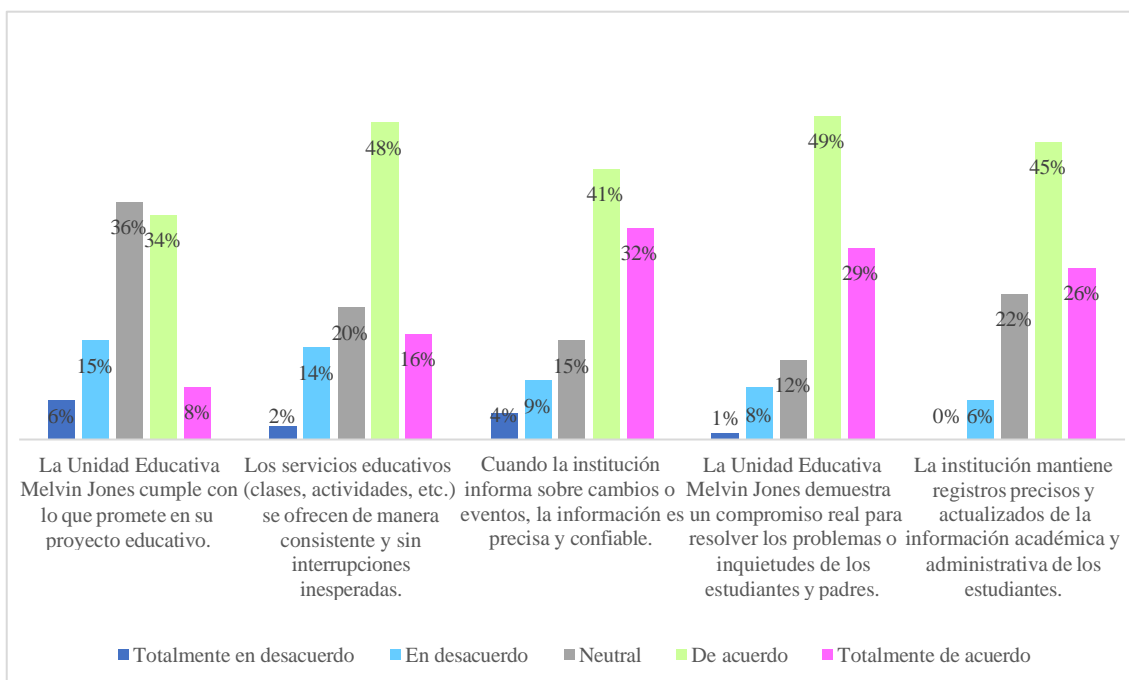


**Análisis:** Analizando la dimensión de Tangibilidad en la Unidad Educativa Melvin Jones, se observa que la percepción de las instalaciones, aunque muestra un apoyo notable con un 36% de acuerdo y un 31% neutral, revela un área de oportunidad, ya que un 18% está en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo, lo que sugiere la

necesidad de mejoras. En cuanto a la disponibilidad de equipos y tecnología actualizados, aunque existe un respaldo del 49% que está totalmente de acuerdo, la presencia de un 14% en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo señala la importancia de invertir en recursos que impulsen el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los materiales de comunicación, por su parte, son percibidos como claros y efectivos, con un 42% totalmente de acuerdo, aunque un 12% expresa desacuerdo, lo que indica la posibilidad de optimizar aún más su diseño y distribución. Por último, el ambiente general es valorado positivamente, con un 42% totalmente de acuerdo, si bien es crucial considerar el 7% que está en desacuerdo para identificar posibles factores de mejora. En resumen, la dimensión de tangibilidad presenta fortalezas importantes, pero también áreas específicas que requieren atención para elevar la calidad de la experiencia educativa.

**Figura 2**

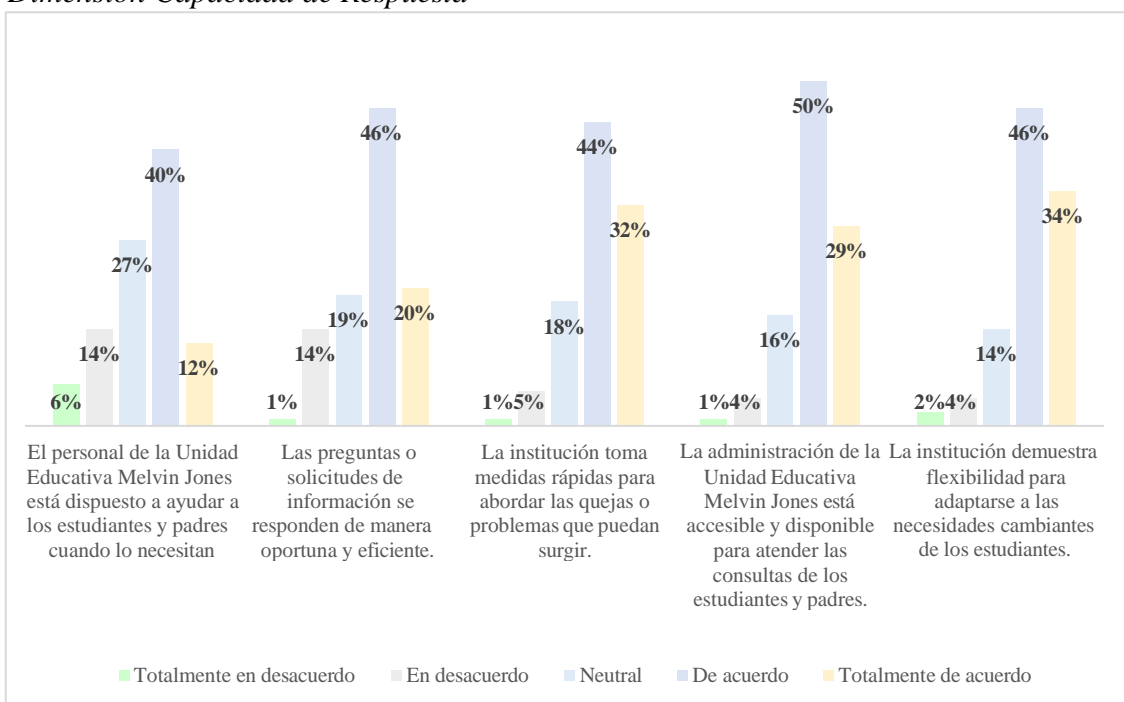
*Dimensión Fiabilidad*



**Análisis:** Analizando la dimensión de Fiabilidad en la Unidad Educativa Melvin Jones, se observa que la percepción sobre el cumplimiento del proyecto educativo muestra un 36% de acuerdo y un 34% neutral, lo que refleja una base sólida, aunque un 15% está en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo, indicando áreas a revisar. Respecto a la consistencia en los servicios educativos, un 48% está de acuerdo, resaltando una fortaleza importante, si bien es crucial considerar el 14% en desacuerdo y el 2% totalmente en desacuerdo. La precisión y fiabilidad de la información sobre cambios o eventos cuentan con un 41% de acuerdo, lo que sugiere una buena gestión de la comunicación, aunque un 15% está en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo, señalando la necesidad de mejorar la transparencia. La demostración de un compromiso real para resolver problemas obtiene un 49% de acuerdo, lo que indica una alta capacidad de respuesta, aunque es fundamental atender el 12% en desacuerdo y el 1% totalmente en desacuerdo. Por último, el mantenimiento de registros precisos y actualizados alcanza un 45% de acuerdo, destacando la eficiencia administrativa, si bien un 22% se muestra neutral y un 6% en desacuerdo, lo que sugiere áreas de optimización. En resumen, la dimensión de Fiabilidad presenta fortalezas significativas, pero también aspectos específicos que merecen atención para fortalecer la confianza en la institución.

**Figura 3**

*Dimensión Capacidad de Respuesta*

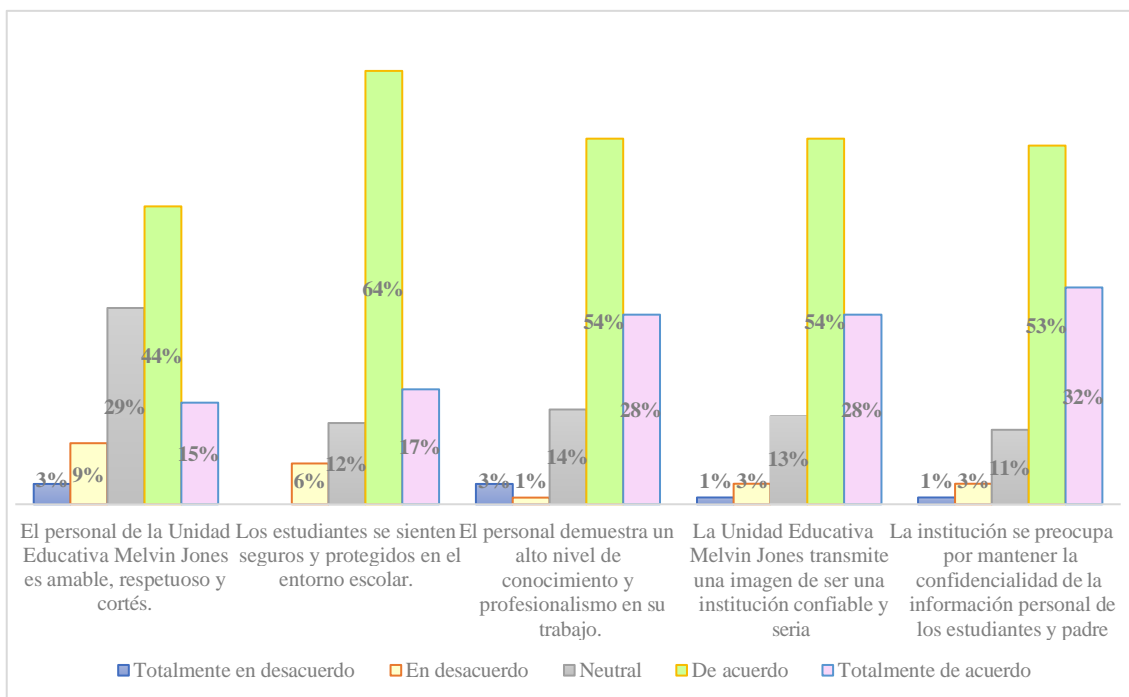


**Análisis:** Analizando la dimensión de Capacidad de Respuesta en la Unidad Educativa Melvin Jones, se observa que la disposición del personal para ayudar a estudiantes y padres muestra un 40% de acuerdo y un 27% neutral, reflejando una base sólida, aunque un 14% está en desacuerdo y un 6% totalmente en desacuerdo, indicando áreas a revisar. Respecto a la respuesta oportuna y eficiente a preguntas o solicitudes, un 46% está de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, lo que resalta una fortaleza importante, si bien es crucial considerar el 1% totalmente en desacuerdo y el 14% en desacuerdo. La toma de medidas rápidas para abordar quejas o problemas cuenta con un 44% de acuerdo y un 32% totalmente de acuerdo, lo que sugiere una buena capacidad de respuesta, aunque es necesario mejorar la percepción del 1% totalmente en desacuerdo y el 5% en desacuerdo. La accesibilidad y disponibilidad de la administración para atender consultas obtiene un 50% de acuerdo, lo que indica una alta capacidad de respuesta, aunque es fundamental atender el 1% totalmente en desacuerdo

y el 4% en desacuerdo. Por último, la demostración de flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes alcanza un 46% de acuerdo y un 34% totalmente de acuerdo, destacando la adaptabilidad, si bien es crucial considerar el 2% totalmente en desacuerdo y el 4% en desacuerdo. En resumen, la dimensión de Capacidad de Respuesta presenta fortalezas significativas, pero también aspectos específicos que merecen atención para fortalecer la confianza en la institución.

**Figura 4**

*Dimensión de Seguridad*

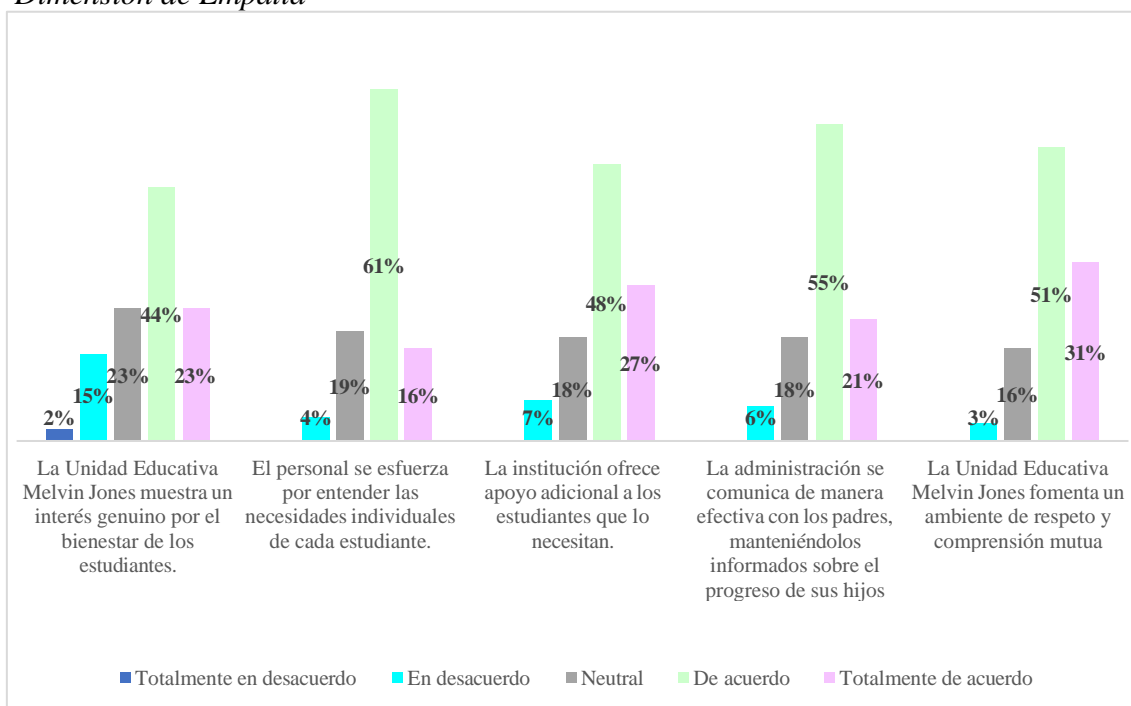


**Análisis:** Analizando la dimensión de Seguridad en la Unidad Educativa Melvin Jones, se aprecia que la amabilidad, respeto y cortesía del personal muestran un 44% de acuerdo y un 29% totalmente de acuerdo, reflejando un ambiente positivo, aunque un 1% está totalmente en desacuerdo y un 9% en desacuerdo, indicando áreas a revisar. La percepción de seguridad y protección en el entorno escolar cuenta con un 64% de acuerdo, lo que resalta una fortaleza importante, si bien es crucial considerar el 6% totalmente en desacuerdo es decir no se siente seguro en los exteriores de la instituciones

debido a la delincuencias, secuestros y el 2% en desacuerdo. La demostración de un alto nivel de conocimiento y profesionalismo por parte del personal obtiene un 54% de acuerdo, lo que sugiere una buena preparación, aunque es necesario mejorar la percepción del 3% totalmente en desacuerdo y el 1% en desacuerdo. La transmisión de una imagen de institución confiable y seria alcanza un 54% de acuerdo, lo que indica una buena reputación, aunque es fundamental atender el 1% totalmente en desacuerdo y el 3% en desacuerdo. Por último, la preocupación por mantener la confidencialidad de la información personal de estudiantes y padres destaca con un 53% de acuerdo y un 32% totalmente de acuerdo, lo que subraya el compromiso con la privacidad, si bien es crucial considerar el 1% totalmente en desacuerdo y el 3% en desacuerdo. En resumen, la dimensión de Seguridad presenta fortalezas significativas, pero también aspectos específicos que merecen atención para fortalecer la confianza en la institución.

**Figura 5**

*Dimensión de Empatía*



**Análisis:** Analizando la dimensión de Empatía en la Unidad Educativa Melvin Jones, se observa que el interés genuino de la institución por el bienestar de los estudiantes cuenta con un 44% de acuerdo y un 23% totalmente de acuerdo, lo que refleja un compromiso positivo, aunque un 2% está totalmente en desacuerdo y un 15% en desacuerdo, indicando áreas de mejora. El esfuerzo del personal por entender las necesidades individuales de cada estudiante obtiene un 61% de acuerdo, lo que resalta una gran fortaleza, si bien es crucial considerar el 4% en desacuerdo. La oferta de apoyo adicional a los estudiantes que lo necesitan alcanza un 48% de acuerdo, lo que sugiere una buena disposición, aunque es necesario mejorar la percepción del 7% en desacuerdo. La comunicación efectiva de la administración con los padres, manteniéndolos informados sobre el progreso de sus hijos, logra un 55% de acuerdo, lo que indica una gestión eficiente, aunque es fundamental atender el 6% en desacuerdo. Por último, el fomento de un ambiente de respeto y comprensión mutua destaca con un 51% de acuerdo y un 31% totalmente de acuerdo, lo que subraya los valores de la institución, si bien es crucial considerar el 3% en desacuerdo. En resumen, la dimensión de Empatía presenta fortalezas significativas, pero también aspectos específicos que merecen atención para fortalecer la conexión con la comunidad educativa.

#### **4.2.2. Aplicación de grupo focales a los docentes y administrativos**

Este estudio se fundamenta en las opiniones de los docentes y el personal administrativo de la Unidad Educativa Melvin Jones, considerando aspectos clave como la eficiencia administrativa, la gestión de recursos, el desarrollo profesional, el ambiente laboral y las áreas de mejora propuestas. A partir de estas dimensiones, se identificarán patrones comunes, discrepancias y oportunidades de optimización en la gestión administrativa de la institución.

La dimensión de eficiencia administrativa muestra una clara disparidad en la percepción de los procesos administrativos. Algunos docentes mencionan que, aunque existen procedimientos establecidos, estos son lentos y carecen de claridad, lo que genera frustración en el día a día. En relación con la gestión de recursos, la mayoría de los docentes considera que no se cuentan con los materiales y herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente. La falta de tecnología actualizada es una preocupación constante, y muchos señalan que la distribución de recursos no es equitativa, lo que afecta la calidad de la enseñanza.

En cuanto al desarrollo profesional, la mayoría de los docentes expresa que no existen suficientes oportunidades para la capacitación continua. Aunque algunos reciben apoyo ocasional, la oferta formativa es limitada y no siempre responde a las necesidades específicas de los docentes. Respecto al ambiente laboral, muchos consideran que el entorno de trabajo es desafiante y poco motivador. Factores como la carga de trabajo excesiva, la falta de reconocimiento y la carencia de recursos afectan el bienestar y la satisfacción general de los docentes, aunque algunos mencionan que la colaboración entre compañeros de equipo es positiva.

Las sugerencias de mejora se enfocan principalmente en la necesidad de agilizar los procesos administrativos, mejorar la asignación y distribución de los recursos, y aumentar la inversión en tecnología educativa. También se destaca la importancia de ofrecer programas de formación continua y más oportunidades de desarrollo profesional. Finalmente, los docentes proponen una mejora significativa en la comunicación con la administración, asegurando que sus opiniones sean tomadas en cuenta al tomar decisiones importantes que afectan su labor.

Este análisis revela importantes áreas de mejora en la gestión administrativa, a la vez que propone medidas concretas para optimizar la calidad educativa y el bienestar del personal docente.

#### **4.2.3. Discusión del segundo objetivo**

Los resultados indicaron que la satisfacción con la capacidad de respuesta de la institución fue alta, ya que un 46% de los encuestados estuvo "de acuerdo" y un 20% "totalmente de acuerdo" con la atención oportuna brindada. Esto coincide con Mendoza y Vargas (2021), quienes en su investigación *"Capacidad de respuesta y eficiencia operativa en colegios secundarios"* mencionaron que la rapidez en la atención a las solicitudes mejora la percepción de eficiencia y calidad institucional. Asimismo, la flexibilidad para adaptarse a las necesidades de los estudiantes, con 46% de acuerdo y 34% totalmente de acuerdo, se alinea con Chávez y Ramírez (2020), quienes en su estudio *"Adaptabilidad institucional y satisfacción estudiantil en contextos educativos diversos"* señalaron que la adaptabilidad mejora la satisfacción y la permanencia de los estudiantes en las instituciones. En cuanto a la fiabilidad de los servicios, el 48% de los usuarios expresó satisfacción, lo que coincide con Salazar y Cedeño (2019), quienes en su investigación *"Consistencia en la prestación de servicios educativos y su influencia en la retención escolar"* destacaron que la confianza en el cumplimiento de los servicios ofrecidos es fundamental para la estabilidad institucional. Sin embargo, la existencia de usuarios "neutrales" o "en desacuerdo" también se refleja en los hallazgos de Flores y Torres (2020) en su estudio *"Comunicación interna deficiente y su impacto en la percepción educativa"*, quienes identificaron que deficiencias en los canales de comunicación afectan negativamente la percepción de fiabilidad.

El análisis de las percepciones del personal docente y administrativo de la Unidad Educativa Melvin Jones revela debilidades en la gestión administrativa, como la lentitud

de los procesos y la falta de tecnología actualizada, lo cual coincide con García y Rodríguez (2021) en su investigación “*Impacto de la burocracia administrativa en el desempeño institucional*”. Además, la limitada oferta de capacitación afecta la innovación pedagógica, aspecto señalado por Mendoza y Cabrera (2022) en su estudio “*Formación continua y su influencia en la calidad educativa*”. Estas limitaciones generan un ambiente laboral poco motivador, aunque se valora la colaboración entre docentes y la disposición al cambio. Por ello, es necesario fortalecer el liderazgo, promover la digitalización y fomentar la participación para mejorar la gestión y el desempeño educativo.

### **4.3. LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL DESEMPEÑO OPERATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES.**

#### **4.3.1. Correlación Entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones**

Los resultados del análisis de correlación de Pearson entre las variables gestión administrativa y desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones se presentan en la tabla siguiente.

**Tabla 4**

*Correlación entre gestión administrativa y desempeño operativo*

		Gestión administrativa	Desempeño operativo
<b>Gestión administrativa</b>	Correlación de Pearson		0,814**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	325	325
<b>Desempeño operativo</b>	Correlación de Pearson	0,814**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	325	325

**Análisis:** Al correlacionar las variables gestión administrativa y desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones, se obtuvo un coeficiente de Pearson de 0,814, lo que indica una relación positiva y significativa entre ambas variables. Este resultado muestra que una gestión administrativa eficiente está fuertemente asociada con un mejor desempeño operativo en la institución educativa. Además, el nivel de significancia obtenido fue de 0,000, lo que confirma la validez estadística del análisis y respalda la existencia de una alta relación entre las variables.

Este resultado ofrece una visión clara de los factores administrativos que impactan directamente en el funcionamiento operativo de la institución, permitiendo identificar áreas clave para la mejora continua. La correlación encontrada proporciona una base sólida para orientar procesos administrativos más eficaces, con el objetivo de optimizar los recursos, fortalecer la organización interna y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **4.3.2. Discusión del tercer objetivo**

La investigación se enfocó en determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones. El coeficiente de correlación de Pearson fue de  $r = 0,814$  con un nivel de significancia de 0,000, lo que indica una relación fuerte, positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto evidencia que una gestión administrativa eficiente está directamente vinculada con un mejor desempeño operativo en la institución.

Este resultado es consistente con lo reportado por Ramírez y Soto (2017), quienes en su investigación sobre “*Correlación entre la gestión administrativa y el rendimiento institucional*” encontraron una correlación significativa que resaltaba la importancia de los procesos administrativos en la mejora del desempeño general de las organizaciones

educativas. Los autores concluyeron que la calidad en la planificación, organización y control administrativo influye positivamente en los resultados operativos.

Asimismo, Rodríguez y Mendoza (2019), en su análisis correlacional sobre “*Gestión administrativa y eficiencia operativa en colegios públicos*”, identificaron una fuerte asociación estadística entre ambas variables, subrayando que el fortalecimiento de la gestión contribuye a la optimización de recursos y a la mejora de la capacidad operativa en las instituciones educativas.

La significancia estadística en ambos casos respalda que la relación entre gestión administrativa y desempeño operativo no es casual, sino un vínculo sólido y consistente. Por lo tanto, la Unidad Educativa Melvin Jones debe priorizar la mejora continua de sus procesos administrativos para lograr un desempeño operativo más eficiente y efectivo.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

"La educación es la clave para desbloquear  
el oro de la libertad."

*George Washington Carver*

## 5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos planteados para la investigación sobre la gestión administrativa en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones durante el período 2023-2024, se concluye:

- La Unidad Educativa Melvin Jones implementa prácticas administrativas estructuradas en torno a la planificación estratégica participativa, organización clara de roles, dirección con liderazgo inclusivo y mecanismos de control basados en indicadores tradicionales. La definición conjunta de visión, misión y metas SMART fortalece el compromiso comunitario y la alineación institucional, mientras que la asignación de recursos se prioriza según urgencia e impacto. Sin embargo, la gestión se ve limitada por la insuficiente infraestructura tecnológica, lo que dificulta la comunicación eficiente, la automatización de procesos y la actualización continua del personal. Esta carencia tecnológica afecta el seguimiento y evaluación del desempeño institucional, provocando demoras, uso ineficiente de recursos, sobrecarga laboral y niveles de insatisfacción en docentes y estudiantes.
- El análisis del nivel de satisfacción de estudiantes y docentes respecto a los procesos administrativos en la Unidad Educativa Melvin Jones evidencia tanto fortalezas como debilidades. En la dimensión de tangibilidad, si bien un 49% valora positivamente la disponibilidad de equipos tecnológicos, también se reconoce una clara debilidad en infraestructura tecnológica, reflejada en un 19% de desacuerdo, lo que limita el desarrollo eficiente de las actividades. En cuanto a fiabilidad, un 48% resalta la consistencia en los servicios educativos y un 49% valora el compromiso institucional para resolver problemas, aunque un 15% manifiesta desacuerdo con el cumplimiento del proyecto educativo. En la

dimensión de seguridad, aunque un 64% percibe protección dentro del plantel, un 6% señala que no se siente seguro fuera de la institución debido al aumento de la delincuencia y secuestros en los alrededores, lo que genera preocupación en la comunidad. En capacidad de respuesta, un 50% considera accesible a la administración y un 46% destaca la flexibilidad para adaptarse a nuevas necesidades, aunque aún existen oportunidades de mejora. En empatía, un 61% valora el esfuerzo del personal por entender las necesidades individuales, pero un 15% muestra insatisfacción. Además, los grupos focales revelan que los docentes enfrentan procesos administrativos lentos, falta de recursos adecuados, escasa capacitación y un ambiente laboral poco estimulante. En conclusión, aunque existen avances importantes, los resultados reflejan la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica, fortalecer la seguridad externa y optimizar los procesos administrativos para elevar la satisfacción y el desempeño institucional.

- La investigación evidenció que existe una relación fuerte, positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y el desempeño operativo en la Unidad Educativa Melvin Jones, reflejada en un coeficiente de correlación de  $r = 0,814$  con un nivel de significancia de **0,000**. Esto confirma que una gestión administrativa eficiente y bien estructurada influye directamente en el mejoramiento del desempeño operativo de la institución.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Basado en los resultados presentados, se ofrecen las siguientes recomendaciones para mejorar la gestión administrativa en la Unidad Educativa Melvin Jones y optimizar el desempeño operativo:

- Se recomienda fortalecer la gestión administrativa de la Unidad Educativa Melvin Jones mediante la incorporación progresiva de tecnologías digitales que permitan automatizar procesos, mejorar la comunicación interna y externa, y optimizar el seguimiento del desempeño institucional. Además, es clave implementar sistemas de información actualizados, ofrecer programas permanentes de formación al personal en el uso de herramientas tecnológicas y buscar alianzas estratégicas o financiamiento externo para mejorar la infraestructura. Estas acciones permitirán una gestión más ágil, eficiente y alineada con los estándares de calidad educativa.
- Se recomienda implementar un sistema integral de evaluación periódica de la satisfacción institucional, que recoja de forma sistemática las percepciones de estudiantes y docentes sobre los procesos administrativos. Esta evaluación debe incluir encuestas digitales y grupos focales, permitiendo identificar necesidades reales y ajustar las decisiones administrativas en tiempo real. Asimismo, es crucial que la institución gestione con las autoridades competentes medidas de seguridad externas, como mayor presencia policial o programas de prevención comunitaria, a fin de proteger a estudiantes y docentes frente a la delincuencia y secuestros reportados en los alrededores. También se sugiere implementar programas continuos de formación docente, mejorar la equidad en la distribución de recursos y establecer canales efectivos de comunicación y retroalimentación, promoviendo así un ambiente laboral motivador y una gestión administrativa más eficiente y confiable.

- Se recomienda a la Unidad Educativa Melvin Jones implementar un plan integral de fortalecimiento de la gestión administrativa, que incluya la capacitación continua del personal directivo y administrativo en técnicas de planificación, organización, liderazgo y control. Además, es fundamental establecer mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación de los procesos administrativos para garantizar su correcta ejecución y alineación con los objetivos institucionales. Este enfoque permitirá mejorar significativamente el desempeño operativo, optimizando el uso de recursos y facilitando la coordinación interna, lo que contribuirá a la calidad educativa y al cumplimiento eficiente de las funciones institucionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, M. &. (2019). *Gestión educativa y su influencia en el desempeño docente en instituciones de educación general básica*. (Revista: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ed.) Ecuador.: Ciencia Latina. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v3i2.13719](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v3i2.13719)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2011). Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI). 5-30.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 10-30. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/doc>
- Bates, T. (2020). *Teaching in a Digital Age*. (O. T. Library, Ed.) Canadá: Open University Press. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.tonybates.ca>
- Bolívar, A. (2019). *La dirección escolar en la mejora educativa*. (N. Ediciones, Ed.) España: Narcea Ediciones. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.narceaediciones.es>
- Carvalho, L. (21 de 2 de 2024). *Sydle*. Recuperado el 26 de 11 de 2024, de Sydle: <https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-procesos-en-la-educacion-626c2a0361423f655c608217>
- Chávez, R. &. (2020). *Flexibilidad y desempeño educativo: La adaptabilidad como factor clave en la satisfacción estudiantil* ((1.<sup>a</sup> ed.). ed.). Buenos Aires: : Ediciones Universitarias. doi:: doi:10.2165/flexibility.2020
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (P. Educación, Ed.) México: Pearson Educación. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.pearson.com/mx>
- Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación. (2017). Sistema de evaluación y control en la educación: Lineamientos y criterios . CONEA. 15-40.

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. 10-30.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador (Artículos 26 y 27). 10-20.
- Cruz, S. (1 de 2 de 2023). *TBM*. Recuperado el 26 de 11 de 2024, de TBM: <https://www.tbmcg.mx/recursos/blog/fallas-mas-comunes-en-el-desempeno-operativo/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20operativo,Porcentaje%20de%20participaci%C3%B3n>
- Drucker, P. (2018). *La gestión eficaz en la educación*. (H. B. Press, Ed.) Estados Unidos: Harvard Business Review Press. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.hbr.org>
- Deming, W. E. (2019). *Calidad total y mejora continua*. (M. Press, Ed.) Estados Unidos: MIT Press. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.mitpress.mit.edu>
- Flores, M. &. (2020). *Comunicación institucional y su impacto en la satisfacción educativa* (1.ª ed ed.). Quito: , : Editorial Abya-Yala. doi:doi:10.1056/jhs.2020
- Fullan, M. (2021). *Liderazgo en una cultura de cambio*. (Wiley, Ed.) Estados Unidos: Jossey-Bass. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.wiley.com>
- García, L., & Rodríguez, M. (2021). Impacto de la burocracia administrativa en el desempeño institucional. *Revista de Gestión Educativa y Administración Pública*, 9(2), 65–78.
- García, J., & Fernández, A. (2018). *Gestión administrativa en las instituciones educativas: Estrategias para la mejora continua* . Ediciones Académicas.
- García, R., & Villacís, S. (2017). *La gestión administrativa en la educación ecuatoriana: Aplicaciones del reglamento de la LOEI* . 120-145.

- González, M., & Pérez, S. (2017). *Gestión y desempeño educativo: Estrategias para mejorar la calidad institucional*. Editorial Sinergia.
- Hernández, R. F. (2020). *Evaluación de la gestión administrativa en instituciones educativas* (2.<sup>a</sup> ed.). México: McGraw-Hill Education. doi:doi:10.1037/edu0000294
- Kaplan, R., & Norton, D. (2022). *Cuadro de mando integral: Gestión estratégica* (Vol. Harvard Business Review Press). (H. B. Press, Ed.) Estados Unidos. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.hbr.org>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural. (2011). Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), Código 200-91. Asamblea Nacional del Ecuador. 5-50.
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. (2015). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNCP). Asamblea Nacional del Ecuador. 10-30.
- López, J., & Morales, P. (2019). *Desempeño operativo en las escuelas: Un enfoque integral hacia la excelencia*. Editorial Trea.
- Marr, B. (2020). *Indicadores clave de rendimiento: KPI para gestión efectiva*. (K. Page, Ed.) Reino Unido: Kogan Page Publishers. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.koganpage.com>
- Martinez, M., & Soto, R. (2020). *La gestión educativa en tiempos de cambio: Modelos y enfoques contemporáneos*. Editorial Universitaria.
- Mendoza, D. &. (2021). *Estrategias de respuesta en instituciones educativas: Un análisis de la eficiencia operativa* ((1.<sup>a</sup> ed.). ed.). Santiago de Chile: Editorial Universitaria. doi:doi:10.3389/edu-2021.2147

- Mendoza, R., & Cabrera, S. (2022). Formación continua y su influencia en la calidad educativa. *Revista Latinoamericana de Innovación y Desarrollo Educativo*, 10(1), 33–47.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2013). Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural. 1-50.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2014). Normativa sobre la autonomía institucional en la educación (Resolución N° 0012). 10-30.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2016). 25-45.
- Moreno, e. a. (2021). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach*. Colombia: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000400009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009)
- Ortega, C. &. (2020). *Modernización y calidad educativa: Un análisis de la infraestructura escolar*. Lima: Editorial San Marcos.: Editorial San Marcos. doi:doi:10.31234/edu-2022.2047
- Ortega, C. &. (2022). *Modernización y calidad educativa: Un análisis de la infraestructura escolar* ( (1.<sup>a</sup> ed.). ed.). Bogotá.: Editorial Universidad Nacional de Colombia. doi:doi:10.1126/impact.2020.1547
- Ramírez, L., & Soto, M. (2017). *Correlación entre la gestión administrativa y el rendimiento institucional*. *Revista de Ciencias Administrativas y Educativas*, 12(3), 45–58.
- Rodríguez, P., & Mendoza, J. (2019). *Gestión administrativa y eficiencia operativa en colegios públicos*. *Revista Iberoamericana de Gestión Educativa*, 8(1), 22–35.

- Pérez, A. L. (2020). *Impacto de la infraestructura en la calidad educativa: Un estudio comparativo* (1.ª ed ed.). Bogotá: : Editorial Universidad Nacional de Colombia. doi:doi:10.1126/impact.2020.1547
- Pérez, A., López, J., & Martínez, E. (2020). *Impacto de la infraestructura en la calidad educativa: Un estudio comparativo* (1.ª ed.). Bogotá: Editorial Universidad Nacional de Colombia. (s.f.).
- Raffino, M. E. (13 de 2 de 2020). *scribd*. Recuperado el 26 de 11 de 2024, de scribd: <https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas>
- Robbins, S. (2019). *Comportamiento organizacional*. (Pearson, Ed.) España: Pearson Educación. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.pearson.com/es>
- Robbins, S. (2021). *Gestión del talento humano*. (McGraw-Hill, Ed.) México: McGraw-Hill Education. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.mheducation.com.mx>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2021). *Administración: teoría y práctica*. (Pearson, Ed.) España: Pearson Educación. Recuperado el 19 de 03 de 2025, de <https://www.pearson.com/es>
- Rodríguez, M., & Herrera, L. (2016). Autonomía y gestión educativa en Ecuador: Desafíos y perspectivas. 50-70.
- Rodríguez, S. D. (2021). *Los efectos de las políticas de calidad en las licenciaturas en Colombia: balance y alternativas*. (U. P. Nacional., Ed.) Colombia.: Revista Colombiana de Educación. doi:: <https://doi.org/10.17227/rce.num81-10136>
- Romero, F., & Cruz, D. (2020). Evaluación y control en la gestión administrativa educativa: Una mirada crítica . 130-150.

- Salazar, L. &. (2019). *Fiabilidad en el servicio educativo: La confianza como indicador clave* (1.<sup>a</sup> ed. ed.). Caracas: : Editorial UCV.  
doi:doi:10.1016/j.edsedu.2019.04.014
- Sánchez, A., & Lema, C. (2020). La Ley Orgánica de Educación Intercultural y su impacto en la gestión administrativa educativa en Ecuador. 35-55.
- School, E. B. (3 de 8 de 2021). *Esneca Business School*. Recuperado el 25 de 11 de 2024, de Esneca Business School: <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Tavakol, M. y. (2017). Entendiendo el alfa de Cronbach. En M. Publications. (Ed.). India.:  
Revista Internacional de Educación Médica, 8. Obtenido de  
<https://doi.org/10.5116/ijme.58ca.7a6d>.
- UAX. (2023). *30 UAX*. Recuperado el 27 de 11 de 2024, de 30 UAX:  
<https://www.uax.com/blog/educacion/administracion-educativa-que-es>
- UE. (23 de 10 de 2023). *Universidad Europea*. Recuperado el 27 de 11 de 2024, de Universidad Europea: <https://ecuador.universidadeuropea.com/blog/gestion-educativa/>
- UIV. (30 de 5 de 2023). *UIV*. Recuperado el 25 de 11 de 2024, de Universidad Internacional de Valencia:  
<https://www.universidadviu.com/co/actualidad/nuestros-expertos/que-es-una-institucion-educativa>
- UNIR. (31 de 10 de 2023). *UNIR - Universidad Internacional de La Rioja* . Obtenido de UNIR - Universidad Internacional de La Rioja :  
<https://mexico.unir.net/noticias/educacion/administracion-educativa/>
- Velasco, P. (2019). La Constitución de Ecuador y su impacto en la gestión educativa: Perspectivas y desafíos. 80-100.

- Wang, Y. y. (2017). Medición de la satisfacción (2017). Medición de la satisfacción del cliente en el sector servicios: Un estudio basado en la escala Likert . Estados Unidos: Elsevier. Recuperado el 22 de 03 de 2025, de <https://doi.org/10.1016/j>
- Yagiie, A. S. (19 de 9 de 2024). Recuperado el 25 de 11 de 2024, de Deusto\_ formacion: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Zhang, T. y. (2019). Mejora de la calidad del servicio público mediante el modelo SERVQUAL: Evidencia de China. En T. & Francis. (Ed.). Reino Unido.: Revista Internacional de Administración Pública,. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1535999>

# ANEXOS

## Anexo 1. Certificado de sistema anti plagio (COPIATO)

Quevedo, 6 de junio del 2025

Doctor.  
**Byron Oviedo Bayas.**  
**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.**  
Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023**, presentado por la **LIC. SELENA DAYANARA CASTRO ROMERO**, estudiante del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo con el Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de **COMPILATIO MAGISTER** el cual avala los niveles de **originalidad en un 97%** y de **similitud 3%** del trabajo de investigación.

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

**TESIS FINAL SELENA CASTRO ROMERO6-6-25**

**3%** Textos sospechosos

**2%** Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
< 1% entre las fuentes mencionadas  
1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS FINAL SELENA CASTRO ROMERO6-6-25.pdf	Depositante: FREDDY HERNAN BUSTAMANTE VERA	Número de palabras: 22.708
ID del documento: ca5e59f6468972655debcb1b5953fafadb5830cd	Fecha de depósito: 6/6/2025	Número de caracteres: 172.005
Tamaño del documento original: 2.24 MB	Tipo de carga: interfase	Fecha de fin de análisis: 6/6/2025

Ubicación de las similitudes en el documento:

Válido este documento, a fin de que el Consejo Académico de la Facultad de Posgrado permita se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo con lo que establece el reglamento.

Cordialmente



Firmado electrónicamente por:  
**FREDDY HERNAN BUSTAMANTE VERA**  
Validar únicamente con Firmac

Ing. Freddy Bustamante Vera. MSc.  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**



**Anexo 3. Solicitud de automatización para la realización de la investigación dirigida al director de la Unidad Educativa Melvin Jones.**

El Empalme, 20 de diciembre del 2024

Lic. Milton Torres Triviño

**Rector de la Unidad Educativa Melvin Jones**

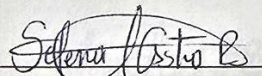
**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN**

Estimado(a) Lic. Torres:

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es **Selena Dayanara Castro Romero**, con **CC:0928240910** estudiante de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ). Actualmente, me encuentro en la fase de desarrollo de mi trabajo de tesis titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023"

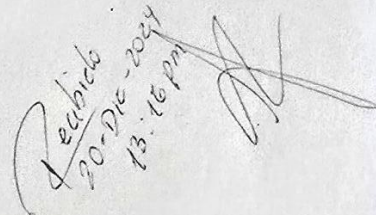
Con el propósito de llevar a cabo una investigación rigurosa, solicito de manera atenta su colaboración facilitándome información relevante sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad. Este material será utilizado exclusivamente con fines académicos para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

Agradezco de antemano su atención y colaboración.



Atentamente,

**Selena Castro Romero**



\_\_\_\_\_  
**Lcdo. Milton Torres Triviño**  
**RECTOR**

**Anexo 4.** Autorización por parte del director de la Unidad Educativa Melvin Jones.

El Empalme, 20 de diciembre del 2024

Lic. Milton Torres Triviño

**Rector de la Unidad Educativa Melvin Jones**

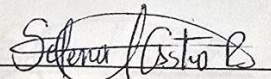
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Estimado(a) Lic. Torres:

Reciba un cordial saludo. Mi nombre es **Selena Dayanara Castro Romero**, con **CC:0928240910** estudiante de la Maestría de Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ). Actualmente, me encuentro en la fase de desarrollo de mi trabajo de tesis titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO OPERATIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA MELVIN JONES, CANTÓN EL EMPALME AÑO 2023"

Con el propósito de llevar a cabo una investigación rigurosa, solicito de manera atenta su colaboración facilitándome información relevante sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad. Este material será utilizado exclusivamente con fines académicos para el desarrollo de mi proyecto de investigación.

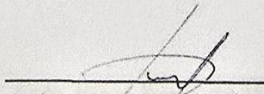

Agradezco de antemano su atención y colaboración.



Atentamente,

**Selena Castro Romero**

Recibido  
20-Dic-2024  
13:16 pm



Lcdo. Milton Torres Triviño  
**RECTOR**



**Anexo 5.** Cuestionario SERVQUAL para la encuesta dirigida a los estudiantes del nivel de bachillerato.

### ENCUESTA

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto al servicio que la unidad educativa les brinda

**Instrucción:** Marque según corresponda su respuesta, en donde (5) es totalmente de acuerdo, (4) es de acuerdo, (3) es neutral, (2) es en desacuerdo, (1) es totalmente en desacuerdo.

<b>Datos demográficos</b>		
<b>Género</b> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Otros	<b>Edad</b> <input type="checkbox"/> Menos de 14 años <input type="checkbox"/> Entre 15 a 17 años <input type="checkbox"/> Entre 18 a 20 años <input type="checkbox"/> Entre 21 a 23 años <input type="checkbox"/> Entre 24 a 26 años <input type="checkbox"/> Más de 27 años	<b>Nivel</b> <input type="checkbox"/> 1er Bach <input type="checkbox"/> 2do Bach <input type="checkbox"/> 3ro Bach

		<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>TANGIBILIDAD</b>						
1°	Las instalaciones de la Unidad Educativa Melvin Jones están limpias, bien mantenidas y en buen estado					
2°	La institución cuenta con equipos y tecnología actualizados para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje					
3°	El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones se presenta de manera profesional y apropiada.					
4°	Los materiales de comunicación (página web, circulares, etc.) son claros, informativos y fáciles de entender					
5°	El ambiente general de la Unidad Educativa Melvin Jones es propicio para el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes.					
<b>FIABILIDAD</b>						
<b>VALORACIÓN</b>						
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6°	La Unidad Educativa Melvin Jones cumple con lo que promete en su proyecto educativo.					

7°	Los servicios educativos (clases, actividades, etc.) se ofrecen de manera consistente y sin interrupciones inesperadas.					
8°	Cuando la institución informa sobre cambios o eventos, la información es precisa y confiable.					
9°	La Unidad Educativa Melvin Jones demuestra un compromiso real para resolver los problemas o inquietudes de los estudiantes y padres.					
10°	La institución mantiene registros precisos y actualizados de la información académica y administrativa de los estudiantes.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11°	El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones está dispuesto a ayudar a los estudiantes y padres cuando lo necesitan					
12°	Las preguntas o solicitudes de información se responden de manera oportuna y eficiente.					
13°	La institución toma medidas rápidas para abordar las quejas o problemas que puedan surgir.					
14°	La administración de la Unidad Educativa Melvin Jones está accesible y disponible para atender las consultas de los estudiantes y padres.					
15°	La institución demuestra flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes.					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16°	El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones es amable, respetuoso y cortés.					
17°	Los estudiantes se sienten seguros y protegidos en el entorno escolar.					
18°	El personal demuestra un alto nivel de conocimiento y profesionalismo en su trabajo.					
19°	La Unidad Educativa Melvin Jones transmite una imagen de ser una institución confiable y seria					

20°	La institución se preocupa por mantener la confidencialidad de la información personal de los estudiantes y padre					
<b>EMPATIA</b>		<b>VALORACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
21°	La Unidad Educativa Melvin Jones muestra un interés genuino por el bienestar de los estudiantes.					
22°	El personal se esfuerza por entender las necesidades individuales de cada estudiante.					
23°	La institución ofrece apoyo adicional a los estudiantes que lo necesitan.					
24°	La administración se comunica de manera efectiva con los padres, manteniéndolos informados sobre el progreso de sus hijos					
25°	La Unidad Educativa Melvin Jones fomenta un ambiente de respeto y comprensión mutua					

**Anexo 6.** Entrevista dirigida al director de la Unidad Educativa Melvin Jones del Cantón El Empalme.

## ENTREVISTA

### Guía de Entrevista para el director de la institución

**Objetivo:** Obtener una perspectiva profunda del liderazgo sobre la gestión administrativa y su impacto en el desempeño operativo de la Unidad Educativa Melvin Jones

**Instrucción:** Responda de acuerdo a su experiencia.

**Dirigido a:** director de la institución

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<b>Planificación Estratégica</b>	¿Cómo define y comunica la visión, misión y valores de la Unidad Educativa Melvin Jones a su equipo?		
	¿Cuál es el proceso para establecer metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo?		
	¿Cómo involucra a los diferentes actores (docentes, administrativos, padres) en la planificación estratégica de la institución?		
	¿Cómo evalúa la efectividad de la planificación estratégica actual? ¿Qué indicadores utiliza?		
<b>Desarrollo del Personal</b>	¿Cómo prioriza la asignación de recursos financieros, humanos y materiales dentro de la institución?		
	¿Qué criterios utiliza para evaluar la eficiencia en el uso de los recursos?		
	¿Cómo asegura que los recursos se utilicen de manera transparente y responsable?		

	¿Qué estrategias implementa para optimizar el uso de los recursos disponibles?		
<b>Evaluación del Desempeño Operativo</b>	¿Qué indicadores clave de rendimiento (KPIs) utiliza para medir el éxito de la institución en términos de desempeño operativo?		
	¿Cómo utiliza los resultados de la evaluación para tomar decisiones y mejorar la gestión?		
	¿Cómo asegura que la institución cumpla con los estándares de calidad educativa establecidos por el Ministerio de Educación?		
	¿Qué mecanismos utiliza para recopilar retroalimentación de los estudiantes, padres y personal sobre la calidad de los servicios educativos?		
<b>Desafíos y Oportunidades</b>	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la Unidad Educativa Melvin Jones en términos de gestión administrativa?		
	¿Qué oportunidades identifica para mejorar el desempeño operativo de la institución a través de una mejor gestión administrativa?		
	¿Qué cambios planea implementar en el futuro para asegurar el éxito continuo de la Unidad Educativa Melvin Jones?		
	¿Qué papel juega la innovación y la tecnología en la gestión administrativa de la institución?		

**Anexo 7.** Grupo Focal dirigido a los Docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa Melvin Jones.

### GRUPO FOCAL

**Objetivo:** Recopilar información detallada sobre la percepción y experiencia del personal con respecto a la gestión administrativa y su impacto en el trabajo diario.

**Procedimiento:** Se seleccionaron a los 9 docentes de la institución y a 1 del personal administrativo.

**Facilitador:** Lic. Selena Castro Romero

**Duración:** 60 minutos Aproximadamente.

**Materiales:** Celular – Grabador de audio (Con plena autorización)

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
<b>Eficiencia Administrativa</b>	¿Considera que los procesos administrativos son claros y eficientes en la Unidad Educativa Melvin Jones?	
	¿Qué tan fácil es acceder a la información y los recursos que necesita para realizar su trabajo?	
	¿Cree que la administración toma en cuenta las opiniones y sugerencias del personal al tomar decisiones importantes?	
	¿Cómo calificaría la comunicación entre la administración y el personal docente/administrativo?	
<b>Gestión de Recursos</b>	¿Dispone de los recursos necesarios (materiales, equipos, tecnología) para realizar su trabajo de manera efectiva?	
	¿Está satisfecho con el proceso de asignación de recursos en su departamento o área?	
	¿Cree que la institución invierte adecuadamente en tecnología y equipamiento para apoyar su trabajo?	
	¿Cómo percibe la distribución de la carga laboral entre el personal? ¿Es equitativa?	
<b>Desarrollo</b>	¿Tiene oportunidades de desarrollo profesional en la Unidad Educativa Melvin Jones?	

	¿Recibe el apoyo necesario para mejorar sus habilidades y conocimientos?	
	¿Qué tipo de capacitación o formación le gustaría recibir para mejorar su desempeño laboral?	
	¿Cree que la institución valora su trabajo y contribución? ¿Cómo lo demuestra?	
<b>Ambiente Laboral</b>	¿Cómo describiría el ambiente laboral en la Unidad Educativa Melvin Jones?	
	¿Se siente motivado y comprometido con su trabajo? ¿Qué factores influyen en su motivación?	
	¿Cree que la institución fomenta la colaboración y el trabajo en equipo?	
	¿Percibe un apoyo adecuado por parte de la administración para resolver problemas laborales o personales?	
<b>Sugerencias de Mejora</b>	¿Qué cambios recomendaría implementar para mejorar la gestión administrativa y el desempeño operativo de la institución?	
	¿Qué sugerencias tiene para fortalecer la comunicación entre la administración y el personal?	
	¿Qué iniciativas podrían implementarse para mejorar el ambiente laboral y la satisfacción del personal?	

### **Cierre del grupo focal**

- Dar un breve resumen de todos los puntos tratados con cada uno y sobre todo si persisten el acuerdo sobre las ideas que se expresaron.
- Detallarles de qué manera serán utilizados los argumentos e información obtenido en el proyecto de investigación.
- Ofrecer agradamamiento por el tiempo y estación y sobre todo por la información brindada.

## Anexo 8. Fiabilidad del alfa de cronbrach

**Tabla 5**

*Escala valorativa de coeficiente de Cronbach*

<b>Valores o coeficiente</b>	<b>Significado</b>
< 0,5	Nivel de fiabilidad no aceptable
0,5 - 0,6	Nivel Pobre
0,6 - 0,7	Nivel Débil
0,7 - 0,8	Nivel Aceptable
0,8 - 0,9	Nivel Bueno
0,9 - 1,0	Se considera excelente

A continuación, detalle de la fiabilidad del metodo de Cronbach.

**Tabla 6**

*Fiabilidad de Cronbach*

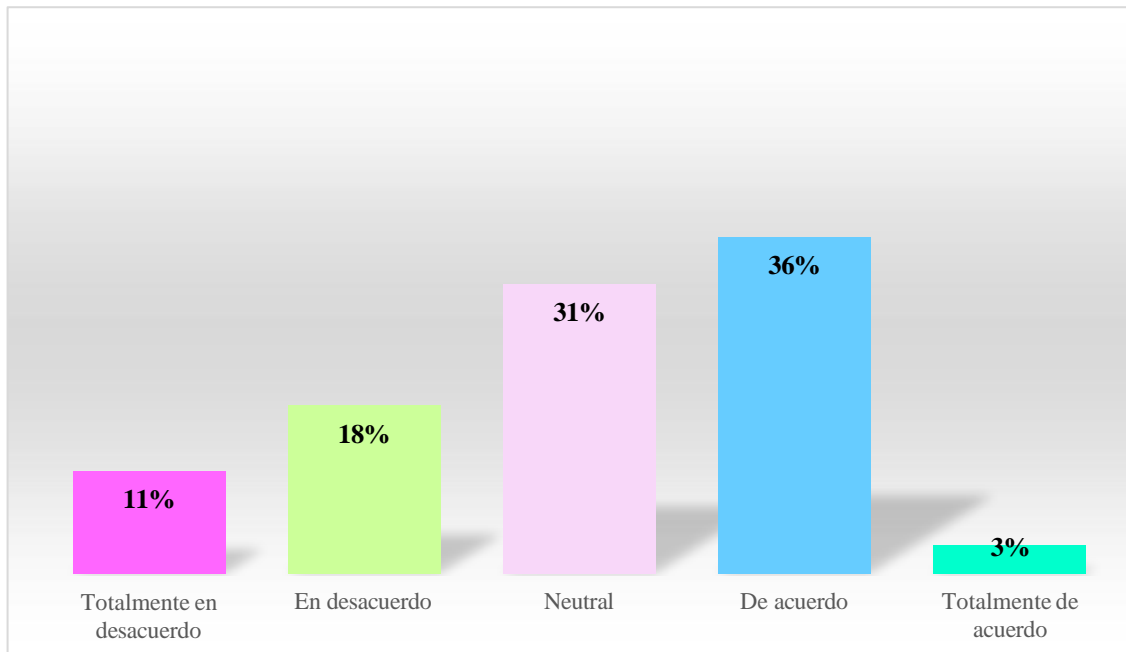
<b>Estadística de fiabilidad</b>		
	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Todas las variables	0,932	28
	Servqual	
	<b>Alfa de Cronbach</b>	
Tangibilidad	0,947	
Fiabilidad	0,965	
Capacidad de respuesta	0,933	
Seguridad	0,952	
Empatía	0,944	

Los valores superiores a 0,9 indica que la confiabilidad es excelente de los instrumentos que se han utilizados para poder analizar la percepción de los estudiantes de la institución

**Anexo 9.** Gráficos individuales de las dimensiones del cuestionario SERVQUAL

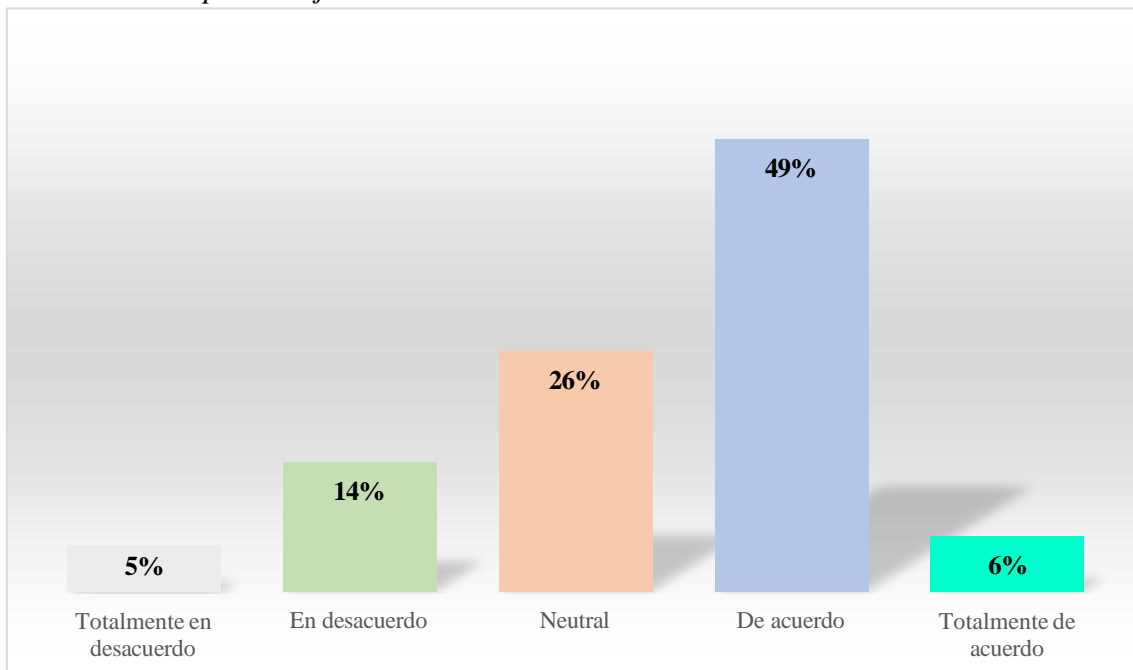
**Figura 6**

*¿Ud. cree que las instalaciones de la Unidad Educativa Melvin Jones están limpias, bien mantenidas y en buen estado?*



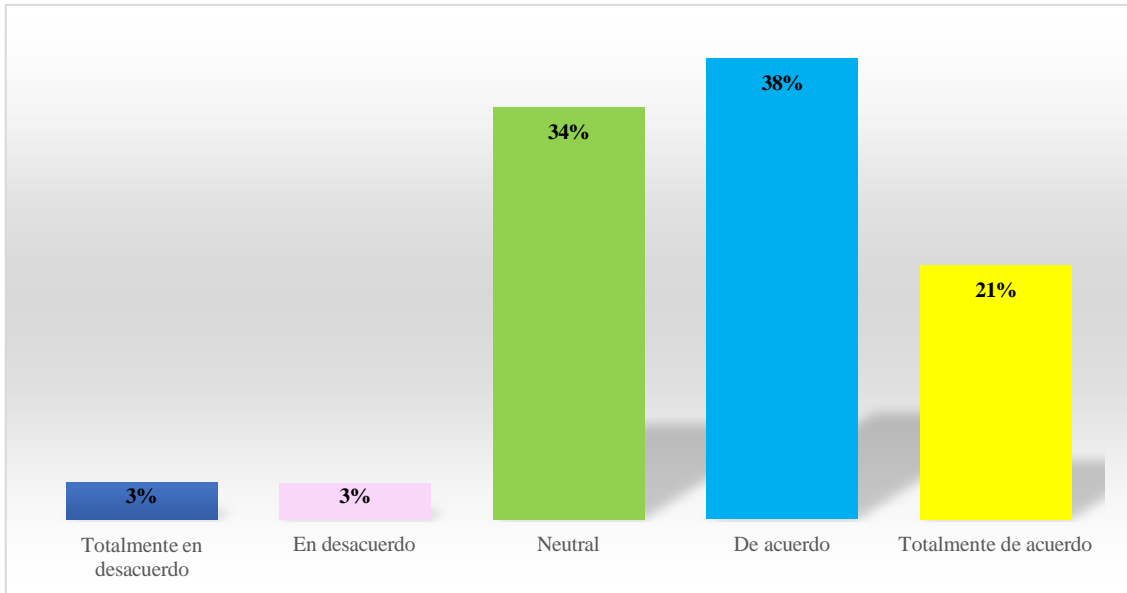
**Figura 7**

*¿ La institución cuenta con equipos y tecnología actualizados para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje?*



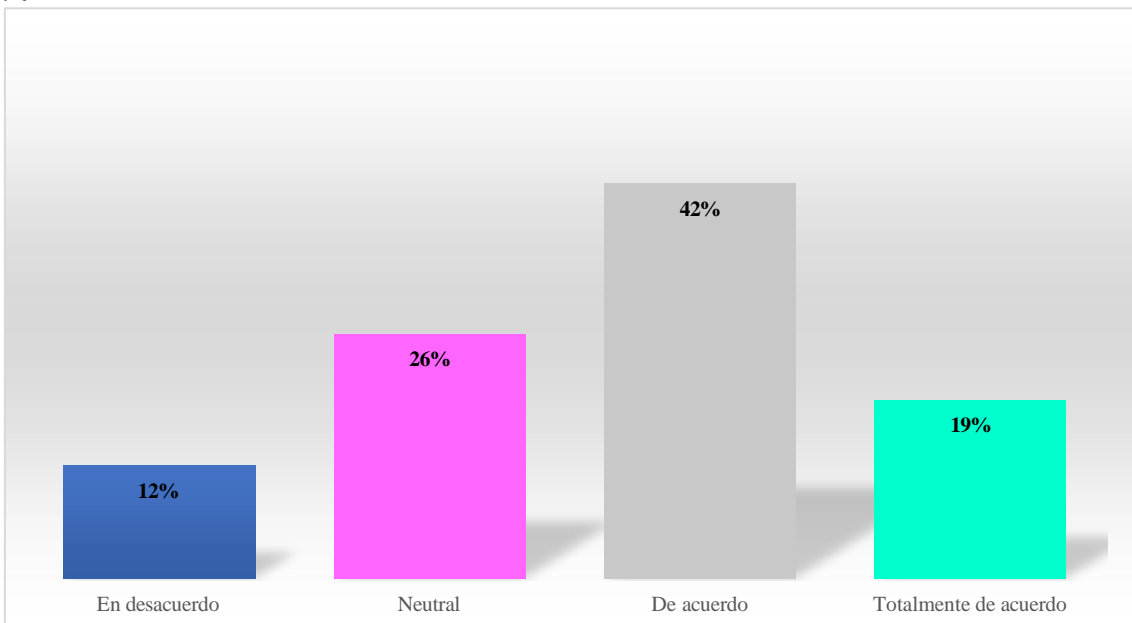
**Figura 8**

*¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones se presenta de manera profesional y apropiada??*



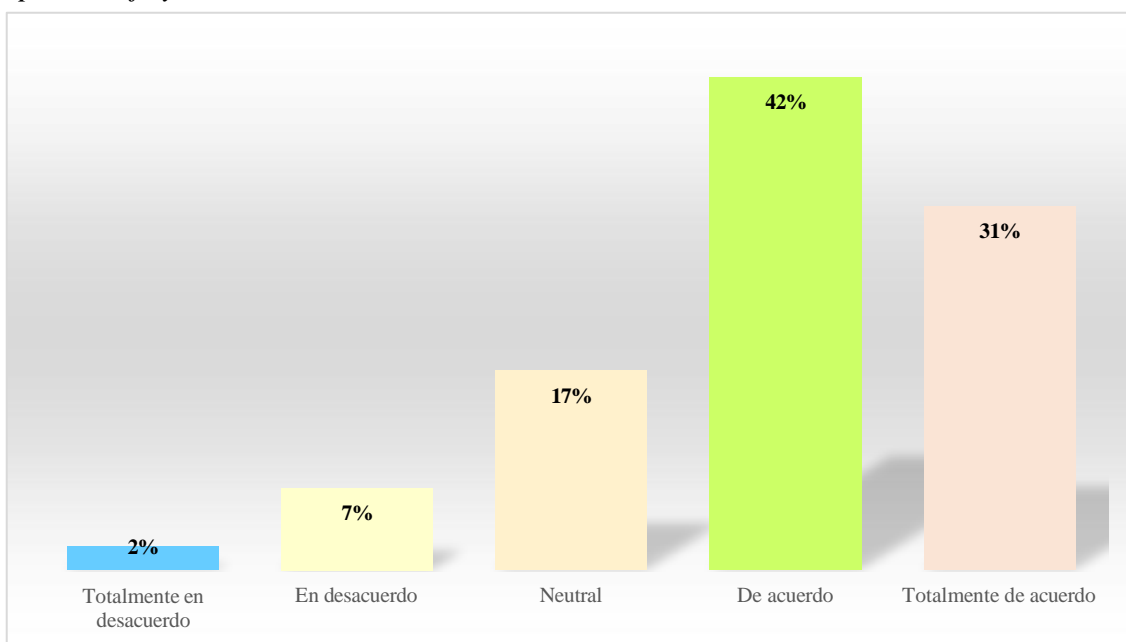
**Figura 9**

*Los materiales de comunicación (página web, circulares, etc.) son claros, informativos y fáciles de entender*



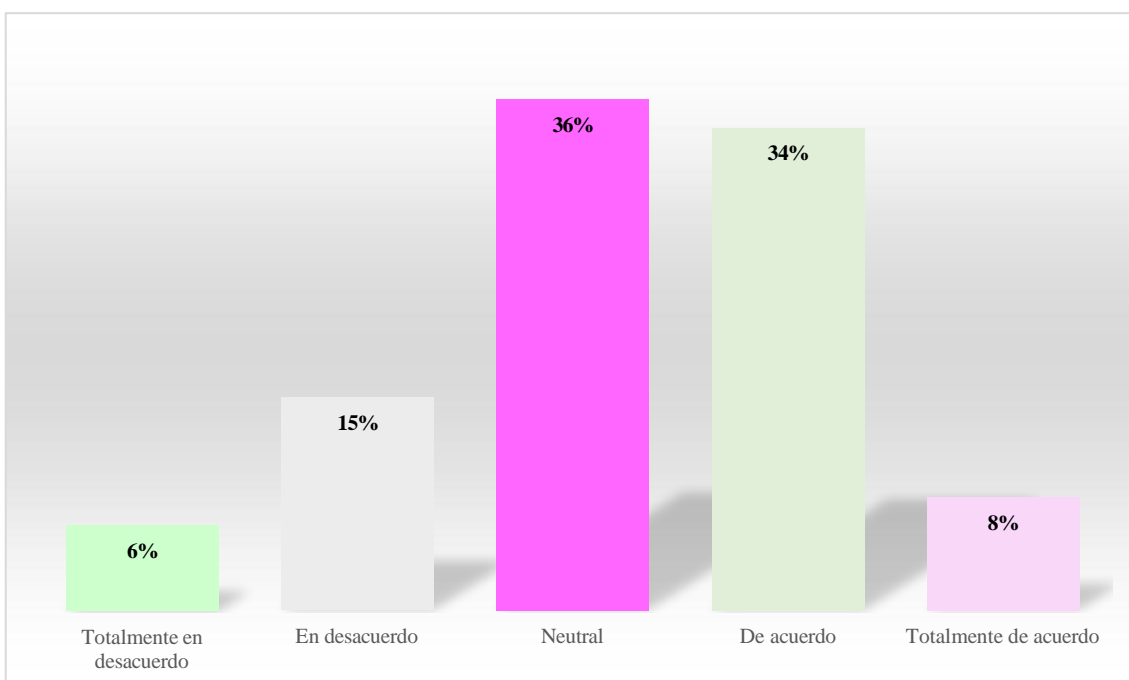
**Figura 10**

*¿El ambiente general de la Unidad Educativa Melvin Jones es propicio para el aprendizaje y el desarrollo de los estudiantes?*



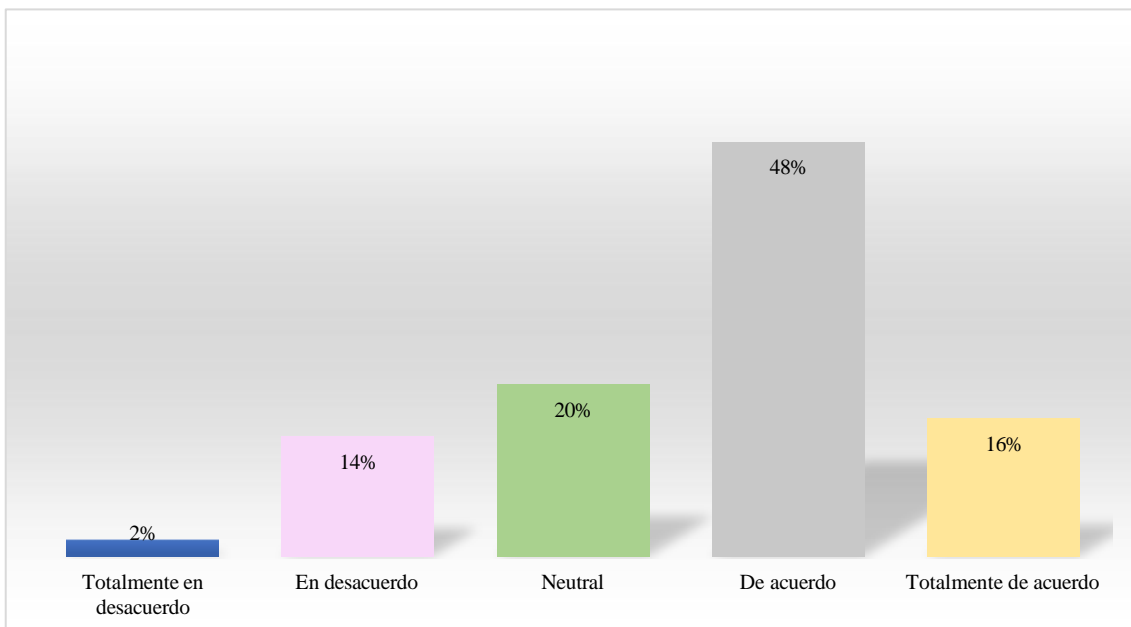
**Figura 11**

*¿La Unidad Educativa Melvin Jones cumple con lo que promete en su proyecto educativo?*



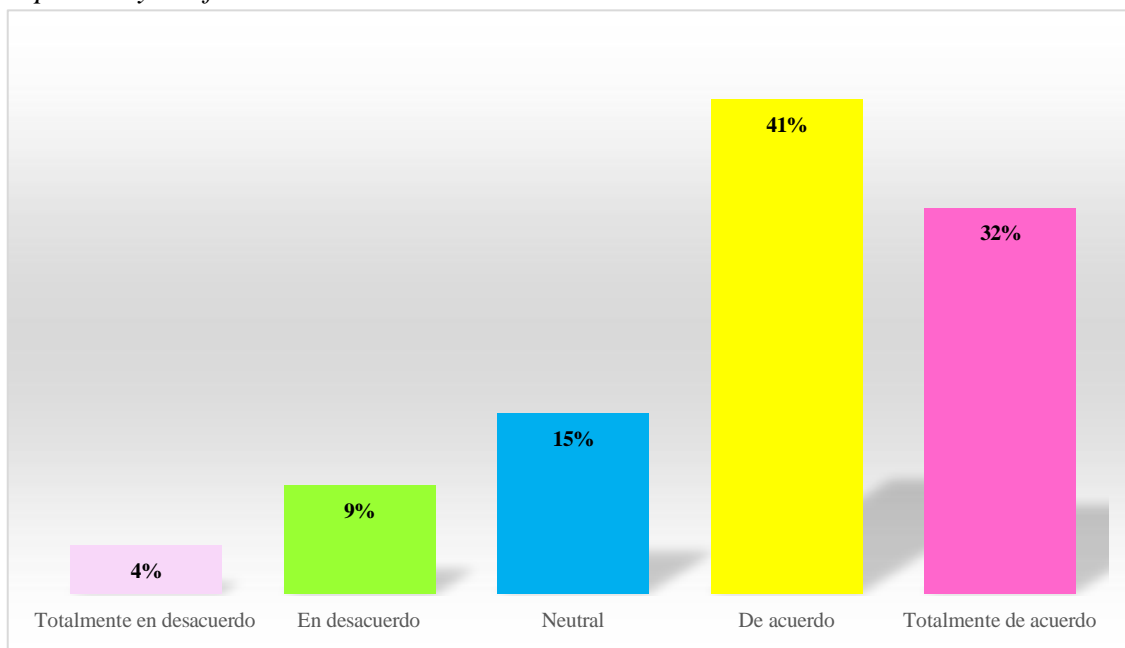
**Figura 12**

*¿ Los servicios educativos (clases, actividades, etc.) se ofrecen de manera consistente y sin interrupciones inesperadas?*



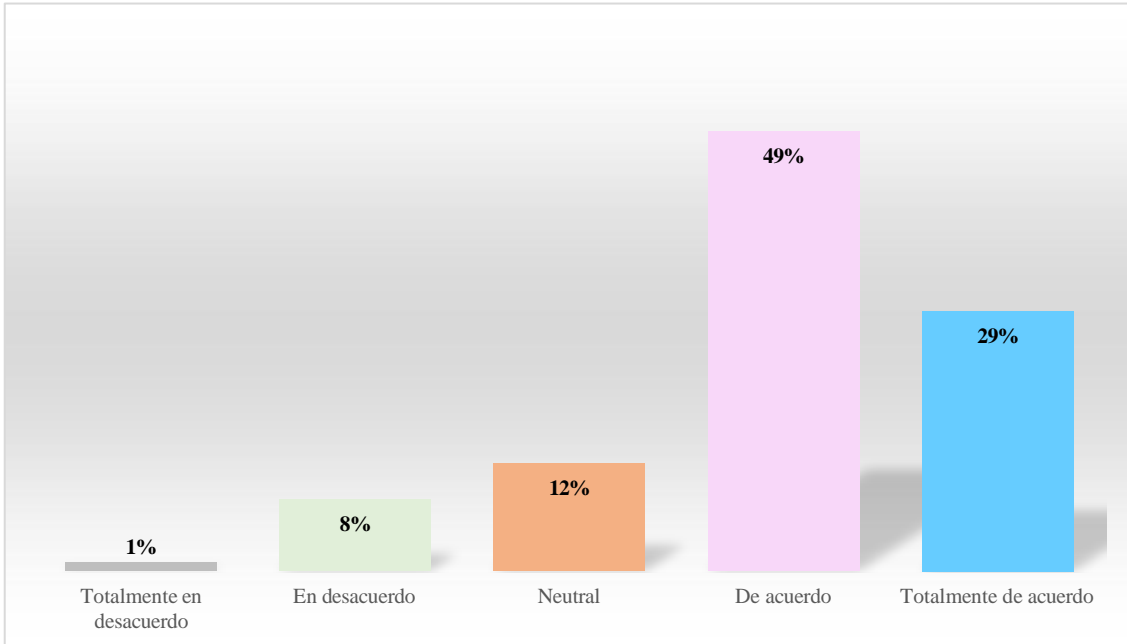
**Figura 13**

*¿ Considera que cuando la institución informa sobre cambios o eventos, la información es precisa y confiable?*



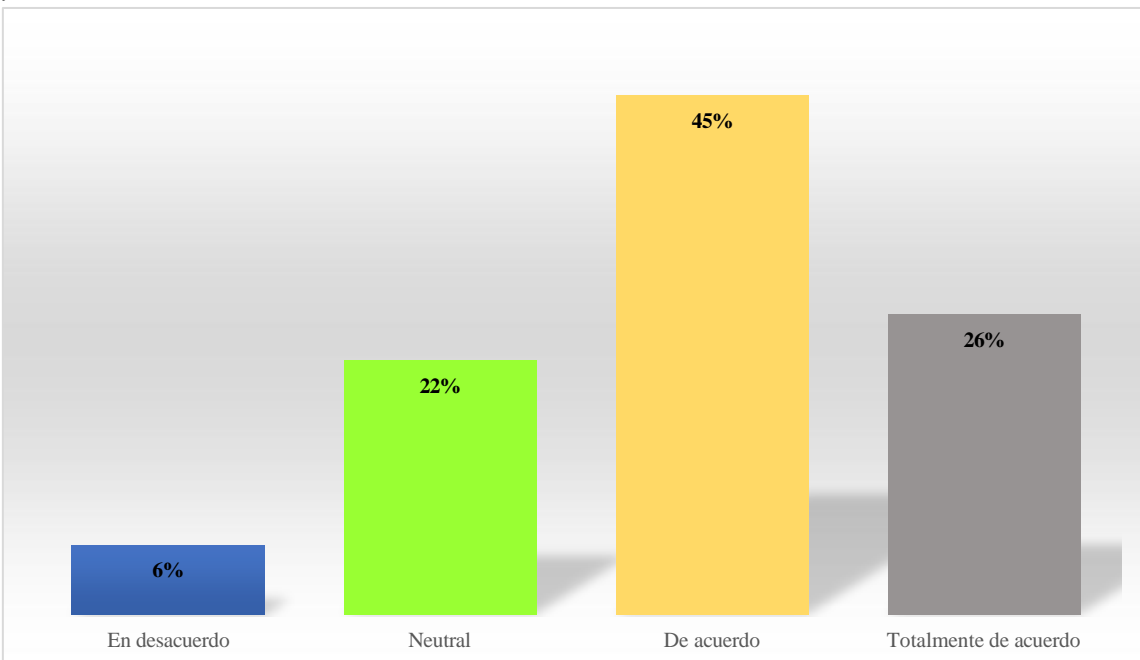
**Figura 14**

*¿La Unidad Educativa Melvin Jones demuestra un compromiso real para resolver los problemas o inquietudes de los estudiantes y padres?*



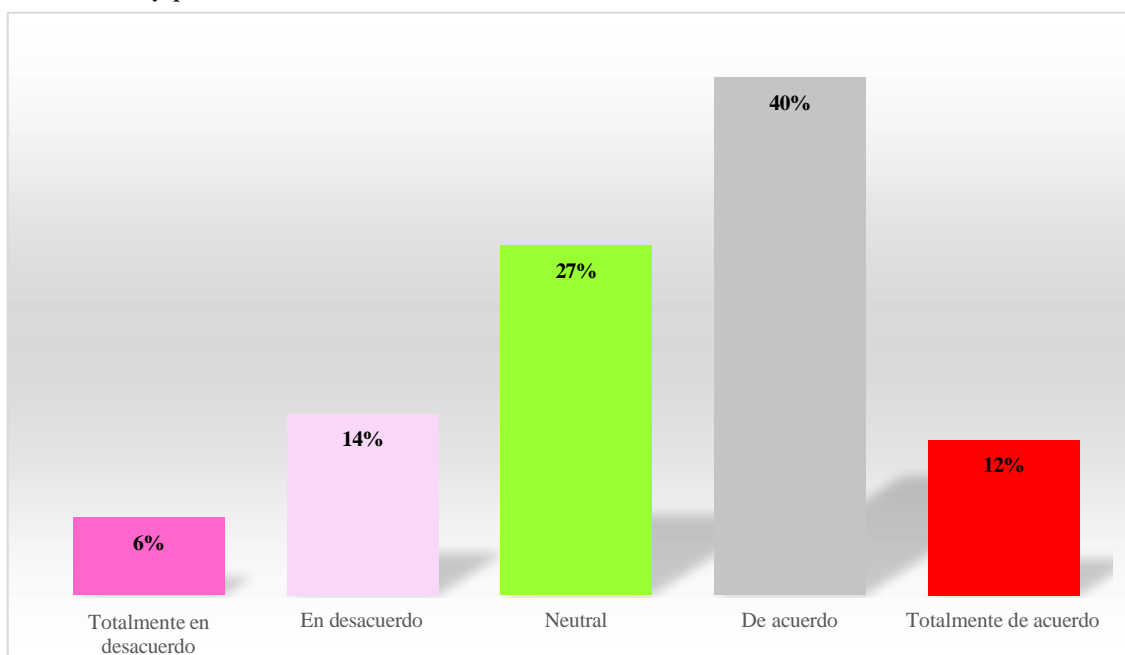
**Figura 15**

*¿La institución mantiene registros precisos y actualizados de la información académica y administrativa de los estudiantes?*



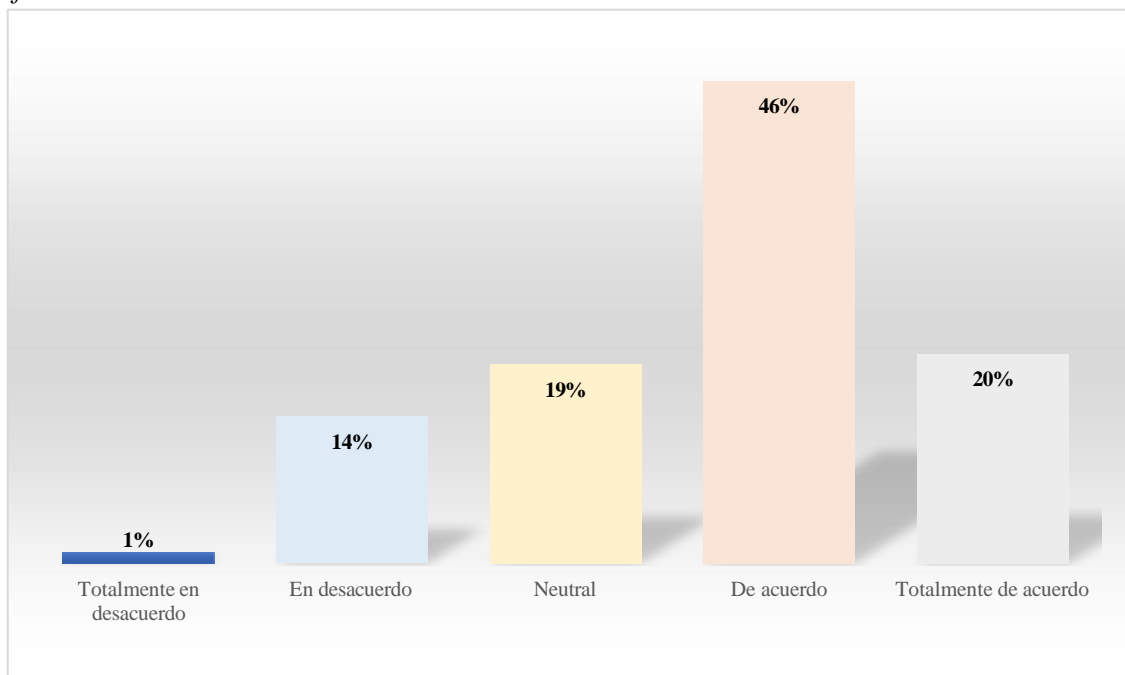
**Figura 16**

*¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones está dispuesto a ayudar a los estudiantes y padres cuando lo necesitan?*



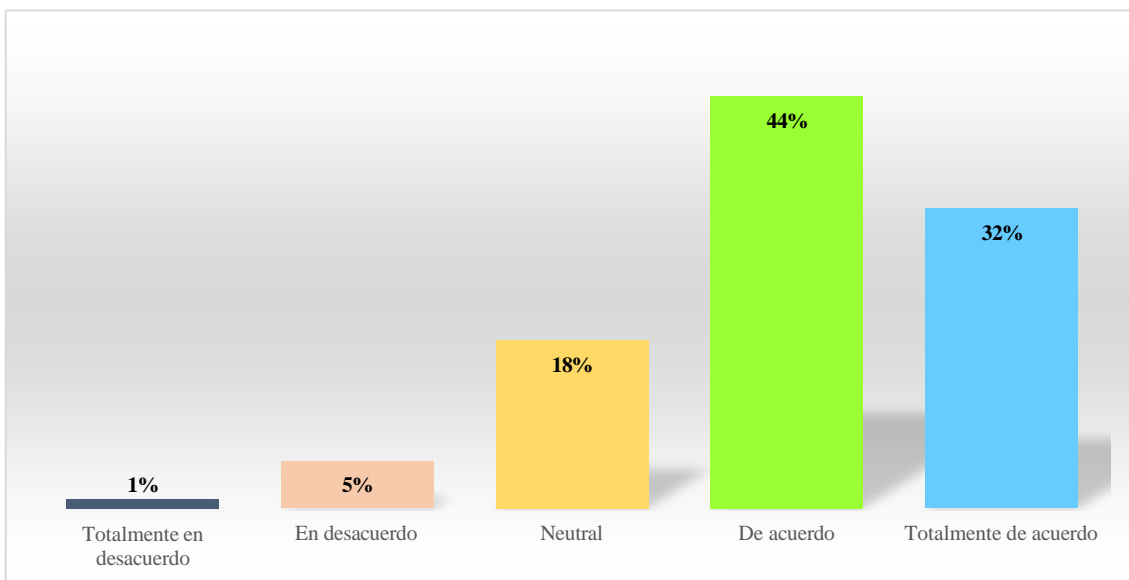
**Figura 17**

*¿Las preguntas o solicitudes de información se responden de manera oportuna y eficiente?*



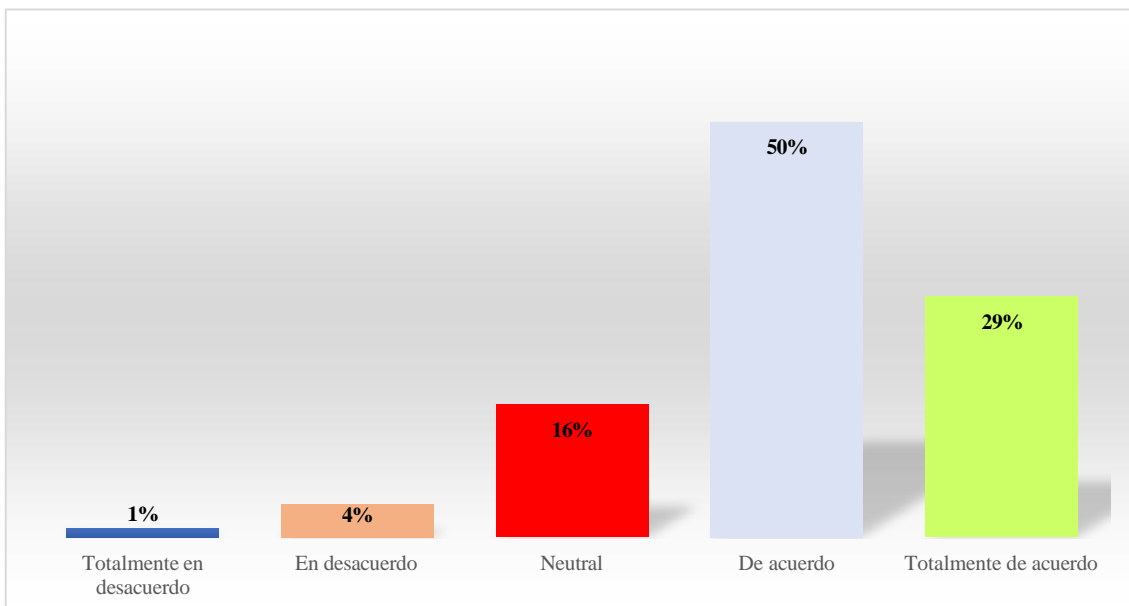
**Figura 18**

*¿La institución toma medidas rápidas para abordar las quejas o problemas que puedan surgir?*



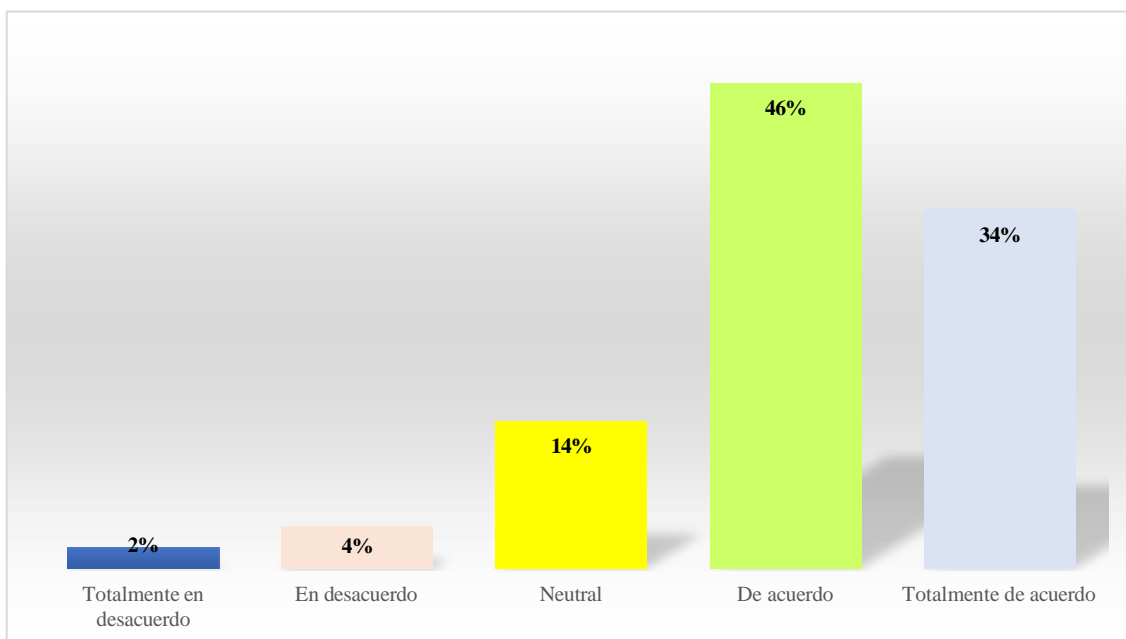
**Figura 19**

*¿La administración de la Unidad Educativa Melvin Jones está accesible y disponible para atender las consultas de los estudiantes y padres?*



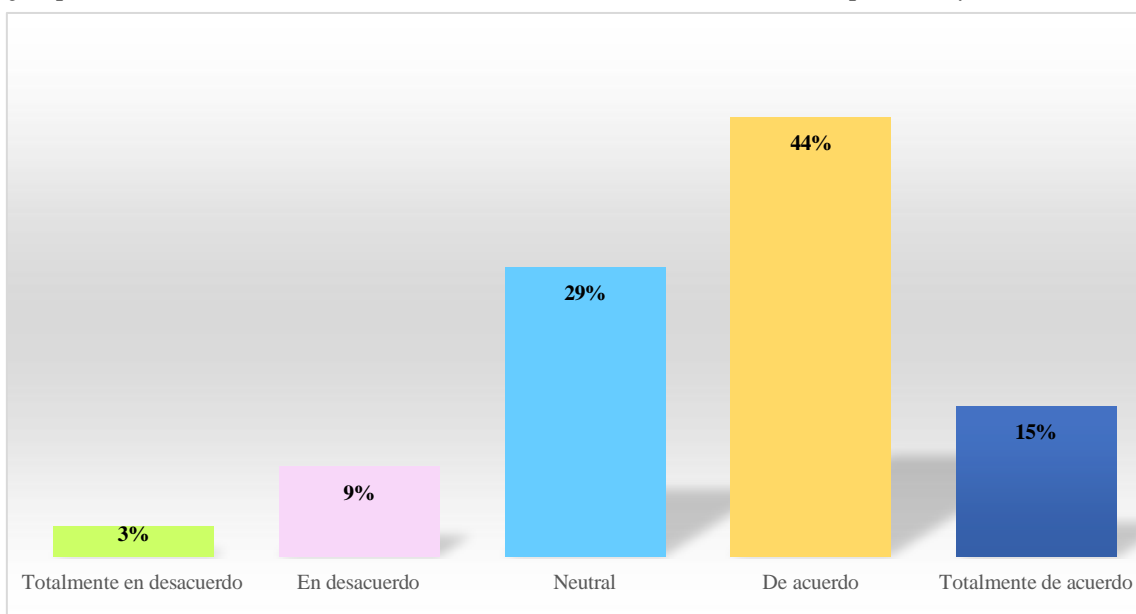
**Figura 20**

*¿La institución demuestra flexibilidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los estudiantes?*



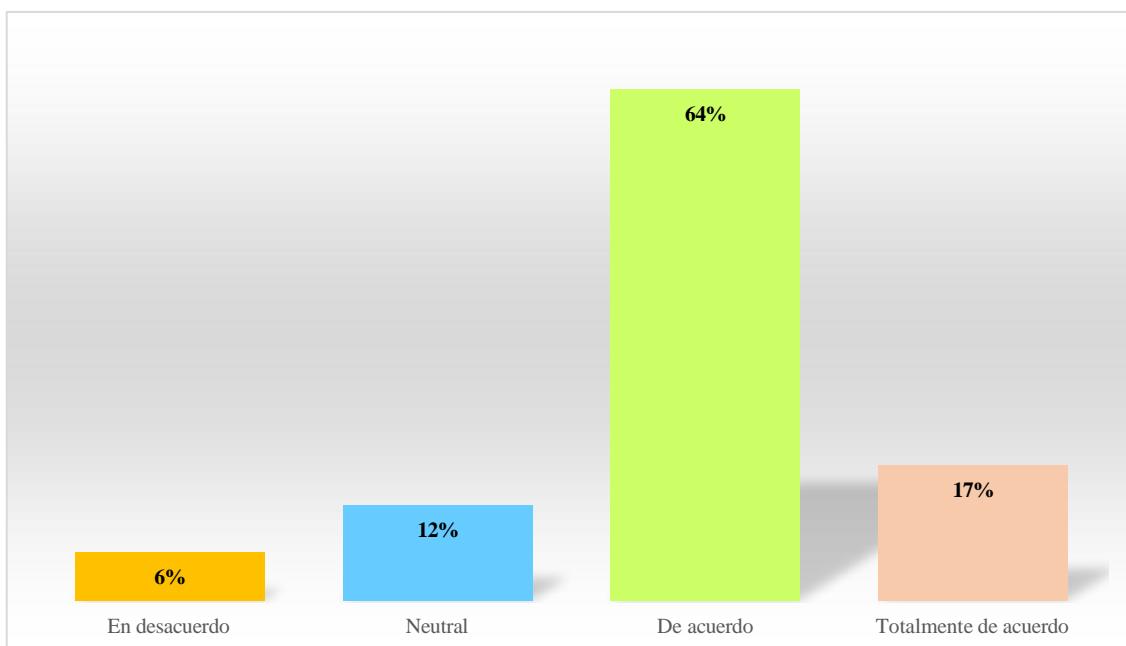
**Figura 21**

*¿El personal de la Unidad Educativa Melvin Jones es amable, respetuoso y cortés?*



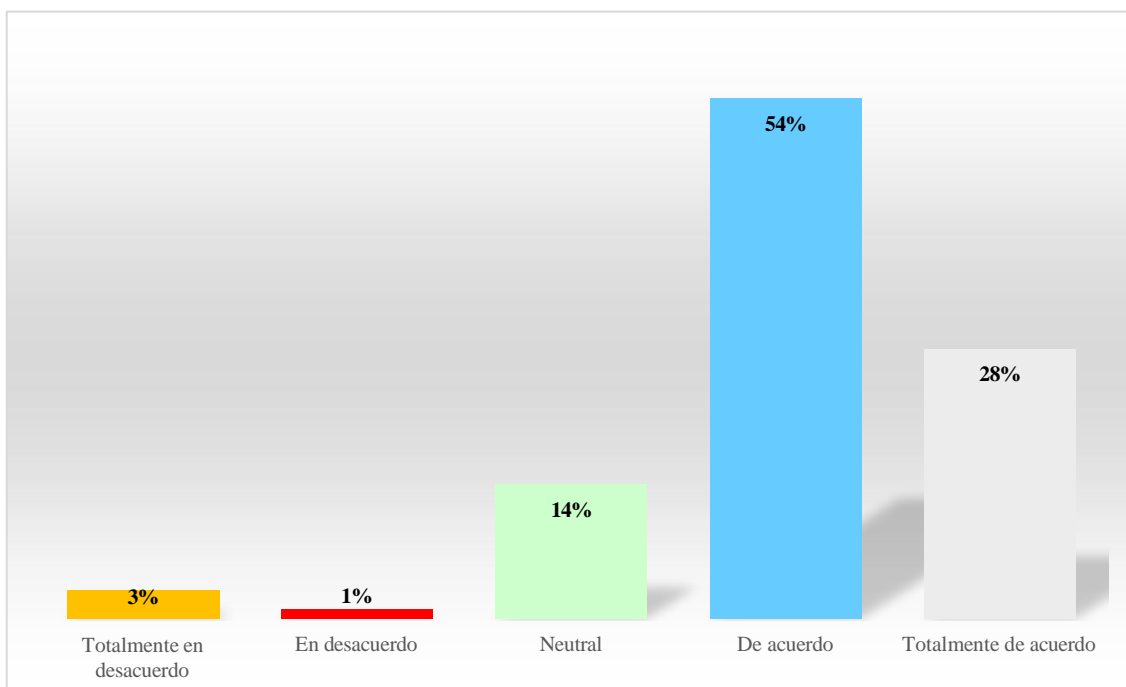
**Figura 22**

*¿Los estudiantes se sienten seguros y protegidos en el entorno escolar?*



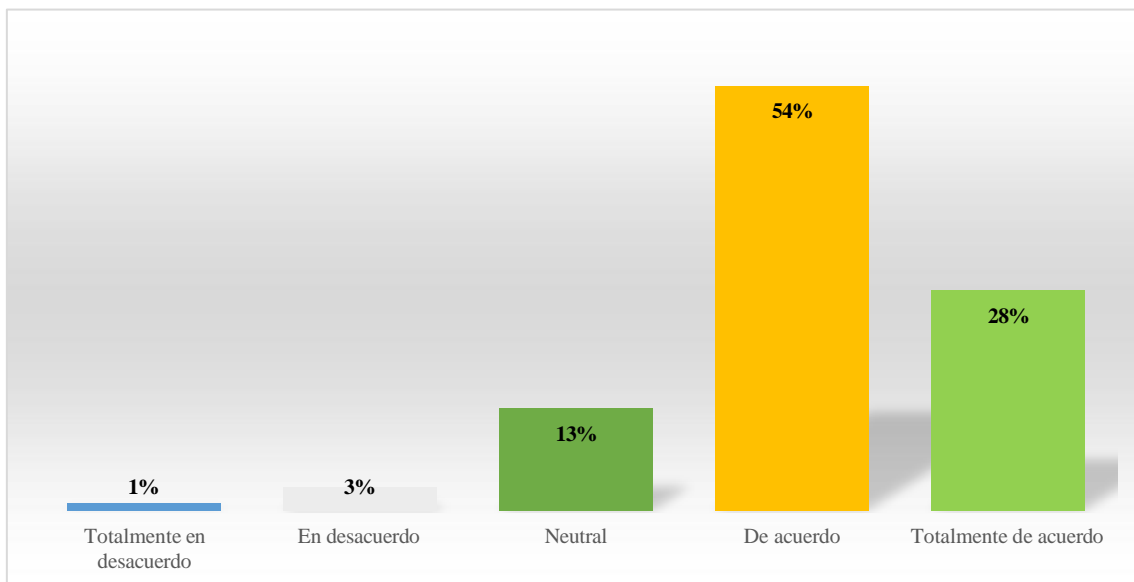
**Figura 23**

*¿El personal demuestra un alto nivel de conocimiento y profesionalismo en su trabajo?*



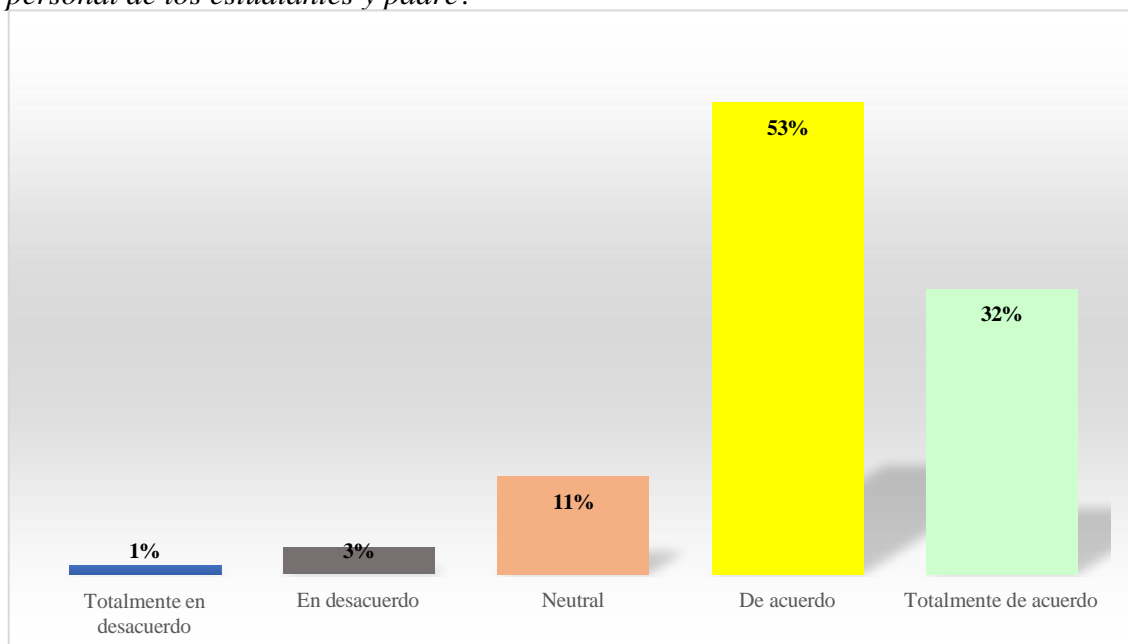
**Figura 24**

*¿La Unidad Educativa Melvin Jones transmite una imagen de ser una institución confiable y seria?*



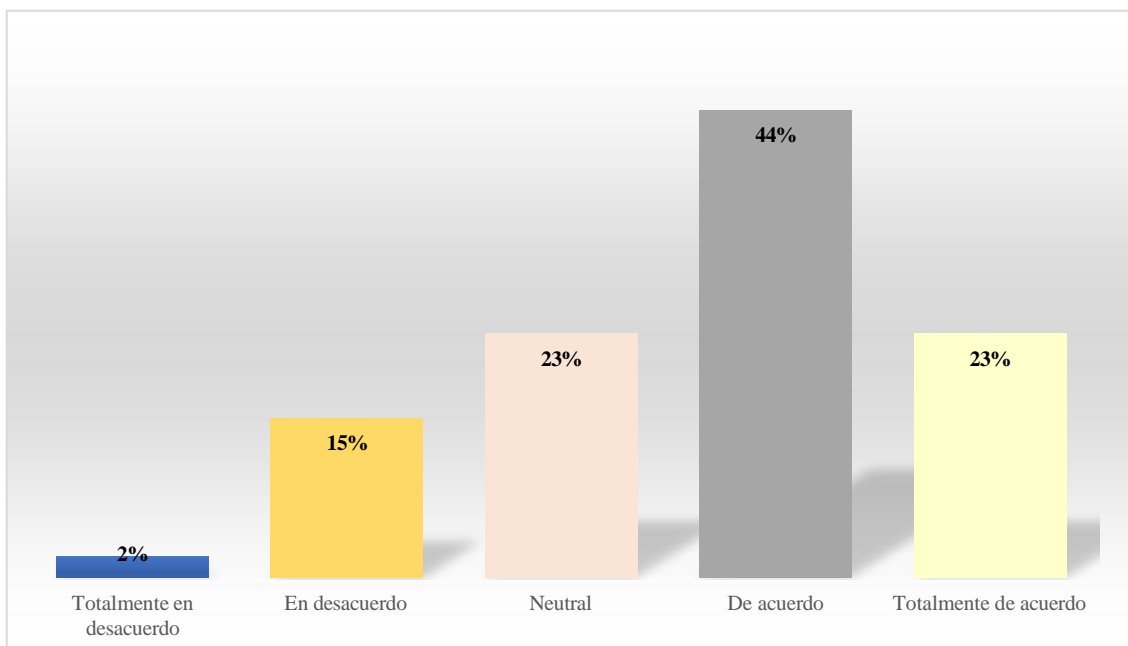
**Figura 25**

*¿La institución se preocupa por mantener la confidencialidad de la información personal de los estudiantes y padre?*



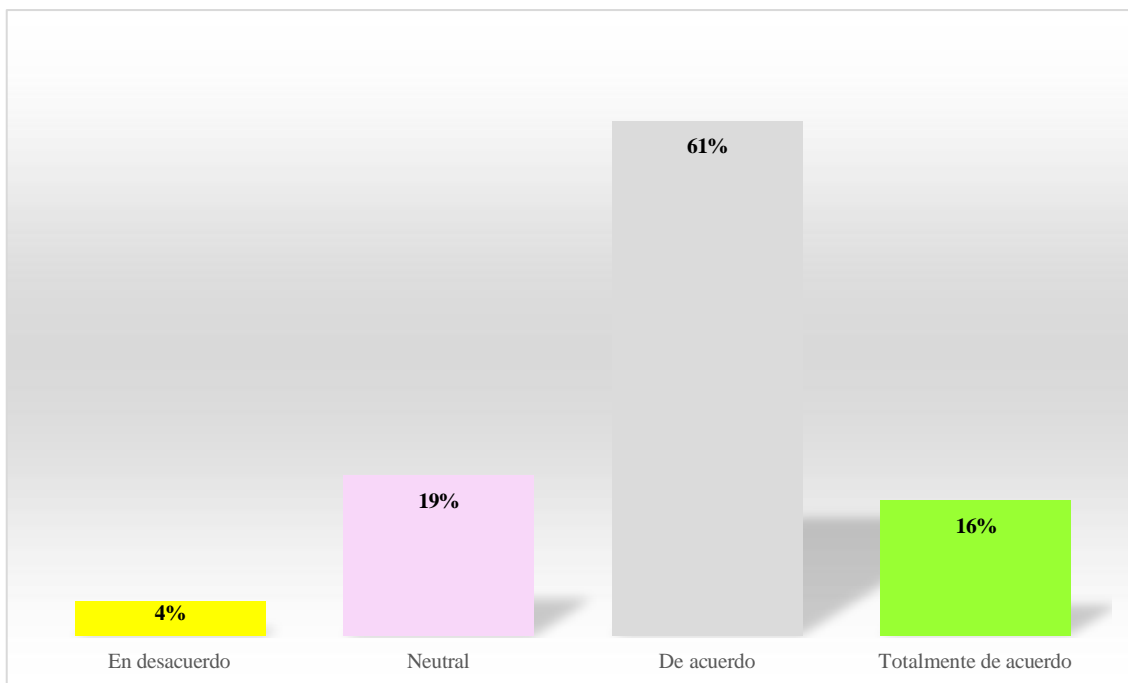
**Figura 26**

*¿La Unidad Educativa Melvin Jones muestra un interés genuino por el bienestar de los estudiantes?*



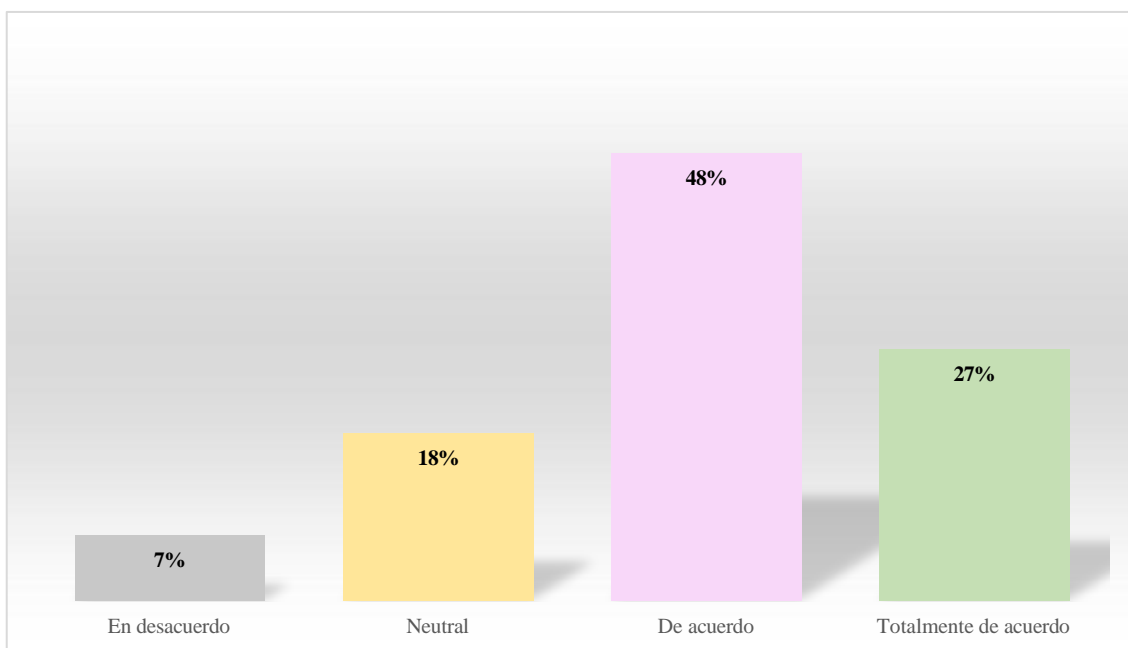
**Figura 27**

*¿El personal se esfuerza por entender las necesidades individuales de cada estudiante?*



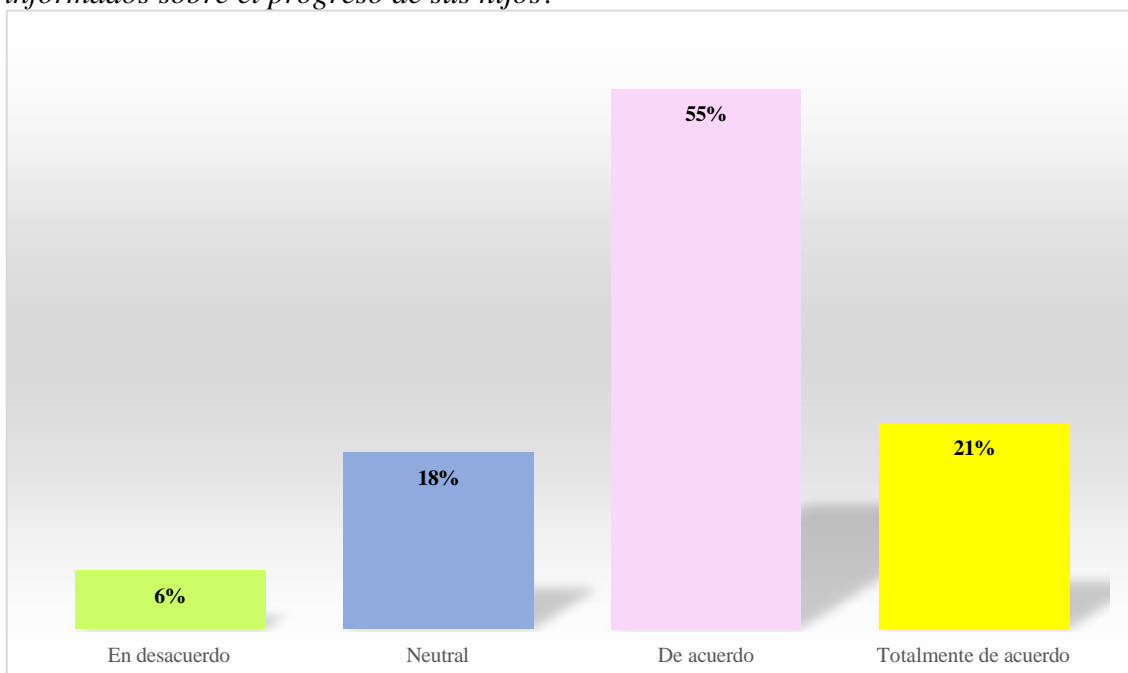
**Figura 28**

*¿La institución ofrece apoyo adicional a los estudiantes que lo necesitan?*



**Figura 29**

*¿La administración se comunica de manera efectiva con los padres, manteniéndolos informados sobre el progreso de sus hijos?*



**Figura 30**

*¿La Unidad Educativa Melvin Jones fomenta un ambiente de respeto y comprensión mutua?*

