



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Plan de gestión educativa para mejorar los estándares de calidad de la institución educativa 10 de Agosto Guayaquil. Piura 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Guarnizo Reyes, Celina Del Carmen (orcid.org/0000-0002-3415-7546)

ASESOR:

Ph. D. Lozano Rivera, Martín Wilson (orcid.org/ 0000-0002-5861-932X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Calidad de Servicio Educativo

PIURA–PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios primeramente que me dio fortaleza, entendimiento y sobre todo fe, para sobrellevar las situaciones de la vida.

A mis hijos que a pesar de los altos y bajos percances que hemos tenido ellos me apoyaron en todo momento.

A mis profesores por su entereza y paciencia para lograr mi formación.

Celina Guarnizo

AGRADECIMIENTO

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, que durante todo este tiempo me acompañó, guió y dio fuerzas e inteligencia para desarrollar este trabajo.

A mis familiares que me apoyaron y han permitido que este trabajo se realice.

A mis hijos por entenderme durante todo el proceso, por alentarme a seguir y no rendirme ante las adversidades, este logro también les corresponde.

A mi tutor, quien me ha acompañado durante todo este proceso educativo.

Celina Guarnizo

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	9
III.METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1 Análisis descriptivo	24
4.2 Análisis Inferencial	32
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	42
VII RECOMENDACIONES	43
VIII. PROPUESTA	44
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	61

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Matriz operacional de la variable Gestión de servicio educativo</i>	18
Tabla 2 <i>Matriz operacional de la variable Estándares de calidad educativa</i>	19
Tabla 3 <i>Población</i>	20
Tabla 4 <i>Muestra poblacional</i>	20
Tabla 5 <i>Coeficiente de fiabilidad de los instrumentos</i>	22
Tabla 6 <i>Criterio de los aspectos éticos</i>	23
Tabla 7 <i>Nivel de interpretación dimensiones Gestión de Servicios</i>	24
Tabla 8 <i>Nivel de interpretación dimensiones Estándares de calidad</i>	24
Tabla 9 <i>Nivel de interpretación Gestión de servicios</i>	25
Tabla 10 <i>Nivel de interpretación Estándares de calidad</i>	26
Tabla 11 <i>Estándares de calidad con Planificación estratégica</i>	27
Tabla 12 <i>Estándares de calidad con Gestión administrativa</i>	28
Tabla 13 <i>Estándares de calidad con Pedagogía curricular</i>	29
Tabla 14 <i>Estándares de calidad con Convivencia escolar</i>	30
Tabla 15 <i>Estándares de calidad con Relaciones C.E. con la comunidad</i>	31
Tabla 16 <i>Resumen del proceso de casos</i>	32
Tabla 17 <i>Pruebas de normalidad de variables y dimensiones</i>	33
Tabla 18 <i>Correlaciones no paramétricas de Rho Spearman</i>	34
Tabla 19 <i>Correlación Gestión de servicio vs Gestión administrativa</i>	34
Tabla 20 <i>Correlación Gestión de servicio vs Planificación estratégica</i>	35
Tabla 21 <i>Correlación Gestión de servicio vs Pedagogía curricular</i>	35
Tabla 22 <i>Correlación Gestión de servicio vs Convivencia escolar</i>	36
Tabla 23 <i>Correlación Gestión de servicio vs R. del C.E. y comunidad</i>	36

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1 Gestión de Servicio	25
Figura 2 Estándar de Calidad	26
Figura 3 Dimensión Planificación estratégica	27
Figura 4 Dimensión Gestión administrativa	28
Figura 5 Dimensión Pedagogía curricular	29
Figura 6 Dimensión Convivencia escolar	30
Figura 7 Dimensión Relación del centro educativo con la comunidad	31
Figura 8 Modelo de excelencia de gestión	47
Figura 9 Resultados	57

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo el estudio de la gestión de servicio para el estándar de calidad educativa en estudiantes de la unidad educativa particular 10 de agosto de la ciudad de Guayaquil. Para el tipo de la investigación se utilizó una metodología con enfoque cuantitativo de tipo propositivo y con un diseño no experimental. Se desarrolló el cálculo para una muestra poblacional, que estuvo conformada por los representantes de estudiantes del plantel. Para el diagnóstico se utilizó las encuestas a la muestra poblacional seleccionada que permitió identificar la gestión de servicio desarrollado en el plantel, así como, identificar los elementos, componentes del estándar de calidad educativa. Para la validación de los instrumentos se desarrolló el análisis de alfa de Cronbach en una prueba piloto, donde sus coeficientes de fiabilidad fueron 0,816602 para Gestión de servicio y 0,94385 para Estándar de calidad educativa. El procedimiento consistió en ser autorizados por los directivos y docentes del plantel para realizar la encuesta por medio de plataformas virtuales. El análisis descriptivo e inferencial, se desarrollaron a través del sistema SPSS con pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y de correlación de Rho Spearman. El aspecto ético consistió en la confidencialidad de la información.

Palabras Claves: Gestión de servicio, Estándar de calidad, Educación básica

ABSTRACT

The objective of this research was to study the service management for the educational quality standard in students of the private educational unit August 10 in the city of Guayaquil. For the type of research, a methodology with a propositional quantitative approach and a non-experimental design was used. The calculation was developed for a population sample, which was made up of representatives of students from the campus. For the diagnosis, the surveys of the selected population sample were used, which allowed identifying the service management developed in the campus, as well as identifying the elements, components of the educational quality standard. The elaboration of a matrix of operationalization of variables that facilitated the identification of the dimensions, indicators and items in each variable. For the validation of the instruments, the Cronbach's alpha analysis was developed in a pilot test, where its reliability coefficients were 0.816602 for Service Management and 0.94385 for Educational Quality Standard. The procedure consisted of being authorized by the directors and teachers of the campus to carry out the survey through virtual platforms. Descriptive and inferential analysis were developed through the SPSS system with Kolmogórov-Smirnov normality tests and Rho Spearman correlation tests. The ethical aspect consisted of the confidentiality of the information obtained from the primary sources.

Keywords: Service management, Quality standard, Basic education

I. INTRODUCCIÓN

Las poblaciones y sociedades a nivel mundial han evolucionado a través del desarrollo del conocimiento adquirido mediante la educación de sus habitantes factor que ha protagonizado un rol fundamental que obliga a gobernantes y directivos en direccionar el desarrollo de estrategias educativas que incentiven nuevos modelos de enseñanza que faciliten el aprendizaje y formación escolar tomando en consideración la gestión de servicios con estándares de calidad.

El Estado Ecuatoriano, en las últimas reformas, se ha visto obligado a cumplir y hacer cumplir que, toda la población infantil y juvenil asistan a centros educativos donde puedan desarrollar competencias y adquirir los conocimientos necesarios para una eficiente formación donde prevalezcan los principios y valores, así como, instituciones con una responsable planificación, modelos estratégicos, control y desarrollo de una cultura de calidad educativa permanente, que acrediten la presencia de un entorno armónico que invite al aprendizaje. Estas directrices buscan que el sistema educativo sea un pilar fundamental para el desarrollo socio educativo del país.

Las organizaciones tanto públicas como privadas de educación de los países industrializados, se enfocaron en la educación como vía para generar eficiencia de sus actividades productivas. Los centros de formación de estas naciones, implementaron una forma de diferenciar su propuesta, en la calidad de la enseñanza- aprendizaje de conocimientos, así como, en la calidad de los servicios educativos para la población estudiantil, generando un marketing educativo, lo que se conoce en la actualidad como la industria de la educación en las instituciones privadas, las cuales fueron enfocadas como una alternativa para aquella población exigente en recibir una formación de calidad.

En la actualidad, la Subsecretaría de fundamentos educativos de Ecuador, (2012) estableció los estándares de calidad para el aprendizaje, el desempeño profesional, gestión escolar e Infraestructura, donde se precisa enfatizar los aspectos de los estándares de la Gestión de la Calidad Educativa, puesto que se relaciona con el servicio de educación, los cuales se refieren a los procesos llevados a cabo en la gestión y aquellas prácticas institucionales que se ofertan en la actualidad.

Esta situación se replica en el entorno regional como en el local, donde cada institución educativa de carácter privada, está orientada en reclutar la mayor cantidad posible de educandos en sus instalaciones, situación que va a depender del tipo de estrategias que se utilicen, con la finalidad de hacer atractiva una propuesta educativa para generar la toma de decisión de los potenciales usuarios del servicio educativo ofertado. Es así que, la gestión del servicio educativo ofertado por la escuela particular “10 de agosto” de la ciudad de Guayaquil, presenta la inconformidad de los representantes de los estudiantes al no cumplir las aspiraciones y objetivos presupuestados en ser desarrollados durante los ciclos educativos, no dando cumplimiento a los estándares de calidad pertinentes en la educación.

Además, la unidad educativa no posee una planificación eficiente de actividades que gestione un servicio de calidad, en las actividades docentes, restando los niveles de posibilidades de que los representantes se interesen en solicitar tal servicio para sus representados. Es de considerar que, la calidad en la gestión del servicio educativo es un aspecto evaluado por los organismos competentes de la educación, tanto locales, como a nivel país, por lo cual se requiere, desarrollar un estudio cuyo análisis pueda determinar los elementos adecuados para potenciar la oferta de un renovado servicio para la educación. Para determinar tales elementos, se genera el siguiente planteamiento del problema:

¿Cómo se relaciona un plan de gestión de servicio para mejorar los estándares de calidad de la institución educativa 10 de agosto- Guayaquil?

Las entidades de control de la educación, han determinado estándares de la calidad educativa que deben ser cumplidos, razón por la que cabe mencionar que en la escuela particular 10 de agosto, no dan cumplimiento a estas directrices, lo que ha motivado cierto nivel de deserción de los representantes y padres de familia, al no confiar en el actual sistema de servicio educativo que se viene practicando en ésta.

La educación, es la transmisión y adquisición de conocimientos, habilidades, valores, creencias, y hábitos mediante los cuales es posible desarrollar un crecimiento personal y profesional, minimizando la ignorancia, marginación y exclusión social de los individuos.

Así, a través de las instituciones encargadas en brindar educación, la gestión del servicio educativo es una variable incidente en los diferentes procesos educacionales que se verán reflejados al término de cada uno de ellos. Por lo tanto, si se logra una culminación exitosa de tales procesos, la imagen institucional se dimensiona positivamente en la percepción de los futuros representantes. Los estándares de calidad educativa establecidas por las autoridades de control, determinan que la gestión del servicio y calidad educativa de la escuela “10 de agosto” evidencia una problemática presente relacionada con la educación plena de los alumnos del plantel.

Las sociedades educativas tanto públicas como privadas de los países desarrollados, desde un tiempo atrás, enfocaron la eficiencia de sus actividades productivas en la educación de su población, donde cada centro de formación, buscó la forma de diferenciar su propuesta tanto en la calidad del aprendizaje de los conocimientos, así como, en la calidad de los servicios educativos para su población. El comercio de la educación ofertadas por las instituciones privadas tiene la finalidad de captar la mayor población estudiantil posible. Este nuevo modelo comercial de la educación en la actualidad ha sido adoptado en el resto de los países a nivel globalizado.

En el ámbito de educación general básica, el Ministerio de Educación (2012) estableció estándares de calidad para la enseñanza- aprendizaje, y del desempeño profesional docente, gestión escolar e Infraestructura, precisando enfatizar los aspectos considerados estándares de gestión educativa, relacionados con el servicio a la educación, los cuales se refieren a los procesos llevados y aquellas prácticas institucionales que permiten una formación idónea en el estudiante.

Esta situación se replica tanto en el entorno regional como en el local, en virtud de que cada institución o unidad educativa sobre todo de carácter privada, se direcciona en reclutar la mayor cantidad posible de educandos en sus instalaciones, situación que va a depender del tipo de estrategias que se utilicen, con la finalidad de hacer atractiva una propuesta educativa que permita captar la toma de decisión de los potenciales usuarios del servicio educativo.

Por otro lado, en la actualidad el servicio educativo de la escuela particular “10 de agosto” de Guayaquil, el alcance de los objetivos orientadas a brindar un servicio educativo de calidad no es satisfactorios, el correcto manejo de la gestión de tal servicio, en el establecimiento mencionado, no dan cumplimiento a los estándares mínimos. Cervantes (2018), se refiere al hablar de gestión de servicios educativos a la cobertura de sus servicios, la satisfacción y la eficiencia en sus procesos enfocados que permitirá la atracción y la permanencia de los clientes

¿De qué manera se relaciona la gestión de servicio en mejorar la calidad educativa de la institución educativa 10 de agosto - Guayaquil?

Las entidades de control educativo, establecen algunos estándares que deben ser cumplidos por los planteles. La calidad de la gestión del servicio educativo en la escuela particular en mención no posee las directrices que permitan optimizar la enseñanza- aprendizaje en el salón de clases, luego, padres de familia y representantes optan por buscar instituciones que garanticen el desarrollo de tales factores. Por tal razón, mediante este estudio se busca determinar los posibles factores incidentes en el estancamiento de la calidad educativa que se presenta en la actualidad el mencionado plantel con el fin de proponer una solución definitiva al fenómeno presente en el nivel de formación del plantel objeto de estudio.

El presente estudio se justifica por la conveniencia de su desarrollo, en virtud de que permitirá encontrar soluciones a la problemática generada por la relación que exista entre las variables objeto de estudio. De igual manera, la relevancia de la investigación se centra en que, al determinar los factores causales del estancamiento poblacional de la unidad educativa, será posible rediseñar la gestión de servicio para ser ofertada. Luego, la implicación práctica, esta direccionada a la posible implementación de estrategias promocionales y de la exacta información que aportarían optimizar los estándares de la calidad educativa en los procesos a realizarse dentro del salón de clases.

El valor teórico contenido en el presente estudio, se reflejará en los datos obtenidos e información desarrollada, documentación que servirá para futuras investigaciones y consultas de estudios, así como, ser considerada como antecedente de temáticas

similares requerida por nuevos investigadores en los diversos niveles académicos. La descripción del estudio tiene un enfoque metodológico cuantitativo, cuyos análisis resultantes permitirá exponer las características y relación existente entre las variables, sus dimensiones y respectivos indicadores. La información se obtendrá mediante la aplicación de formularios de preguntas direccionada a los actores inmersos en el entorno estudiado, donde los cuestionarios son validados por expertos, lo que autoriza su utilización mediante encuestas. Los resultados serán analizados para llegar a un diagnóstico que evidencie la presencia de un determinado conflicto.

El objetivo general de la investigación es proponer un plan de gestión de servicio para mejorar los estándares de calidad educativa en la unidad educativa 10 de agosto-Guayaquil, 2021.

Por lo tanto, para lograr este cometido, es necesario desarrollar los siguientes objetivos específicos:

- a) Establecer la relación entre gestión de servicio y la administración de la calidad educativa de la institución educativa 10 de agosto, Guayaquil.
- b) Establecer la relación entre gestión de servicio y el estándar de calidad institucional del plantel objeto de estudio.
- c) Establecer la relación entre la gestión de servicio y el estándar de calidad pedagógica de la institución investigada.

Con el fin de tener un sustento científico del presente estudio, es necesario consultar la documentación teórica de investigaciones vinculadas con la presente temática y realizadas por autores reconocidos por la comunidad científica en obras ya publicadas. Es así como:

Elliot (2017), en su Trabajo académico “La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas del nivel secundario de la provincia del Paucar”, Universidad Nacional de educación Enrique Guzmán y Valle, Lima – Perú, consideró que, entre la gestión educativa y el servicio educativo de las instituciones de nivel medio existe un vínculo que fortalece su relación, con la construcción de modelos de gestión sustentado en la capacidad de tomar acertadas decisiones bajo el liderazgo, participación social, responsable y colaborativa,

prácticas docentes flexibles orientadas en atender las necesidades estudiantiles en su diversidad.

Díaz (2020), en su tesis de Maestría “Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela profesional de Derecho en Lima Norte, 2019”, expresó lo siguiente: Como te ven, te tratan es una expresión frecuente que muchos transmiten como la garantía del éxito en todos los aspectos de la vida; las empresas tienen bien en claro que la imagen atrae clientes; pero si esta queda solo en lo externo como la infraestructura entonces los usuarios se terminarán yendo. Las instituciones educativas deben garantizar una enseñanza de calidad puesto que de ello depende que el alumnado se retire contento de sus clases y difunda la dicha que siente de pertenecer a una institución que ofrece buenos servicios.

A continuación, se abordan hallazgos relevantes para el conocimiento previo existente sobre la temática tratada, encontrados en algunos trabajos de investigación en el contexto nacional.

Abril (2015), en su Tesis de Grado “Plan de gestión de servicio para una institución educativa particular en el distrito metropolitano de Quito. Pontificia Universidad católica del Ecuador. Quito- Ecuador, determinó que, existen centros de estudios en las ciudades que se han posicionado con las preferencias en el mercado educativo, y esto se debe a las características que las diferencian. como el costo-beneficio, calidad educativa, seguridad, gestión de servicio, entre otros.

Araujo & Cevallos (2016), en su Tesis de Grado, “La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños de educación básica de la Unidad educativa Joaquín Lalama del cantón Ambato”, Universidad Técnica de Ambato - Ecuador, estableció que, una educación de calidad es muy importante para la población estudiantil, por ser la base para lograr objetivos de manera exitosa, donde las instituciones educativas aportan con eficientes recursos para aplicar estándares de calidad educativa para facilitar el desarrollo de la autonomía intelectual y formación ética de sus estudiantes futuros ciudadanos democráticos.

Flores (2017), en su Trabajo académico de posgrado “Modelo de gestión de servicio educativo para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra”, Universidad Técnica del Norte,

Ibarra – Ecuador, concluyó que, la gestión educativa desde cualquier enfoque, se direcciona siempre a la innovación y cambio de las instituciones de formación escolarizada, en la actualidad, la gestión administrativa a nivel jerárquico directivo requiere de dinamismo, mediante un trabajo colaborativo y la implementación de estrategias y el uso adecuado de herramientas de gestión que permita alcanzar una la educación integral en los estudiantes.

Chamba (2019), en su Tesis de Grado “Liderazgo y la calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional Don Bosco del Guayas, 2017”, determinó luego de realizar el respectivo análisis de las variables liderazgo y calidad de servicio de educación en la Unidad Educativa Fiscomisional Semipresencial “Don Bosco” reflejo la existencia de una correlación muy alta correspondiente al 0.993 con significancia de 0.01, que confirma un fuerte vínculo entre estos conceptos.

Bravo y Ramírez (2015), en su Trabajo académico de maestría “La calidad educativa en el desempeño de los docentes del tercer año de bachillerato del Instituto Coello de la ciudad de Guayaquil - período 2015”, Universidad Estatal de Milagro - Ecuador, concluyeron que, en la actualidad la excelencia académica consiste en que las organizaciones responsables de la formación escolar están obligadas en asumir el reto de ser dinamizadoras de enseñanzas innovadoras y de la aplicación de estrategias pedagógicas que facilite la enseñanza-aprendizaje con el fin de optimizar el rendimiento escolar de la población estudiantil, prevaleciendo el criterio de la calidad educativa sustentada en una eficiente labor docente, con una visión de aplicar un modelo de gestión de servicio para la formación intelectual, moral, emocional e integral del aprendiz.

Cadena (2016) en su Tesis de grado “Planificación estratégica en gestión de servicio para el incremento de estudiantes en la unidad educativa canadiense de la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil.- Ecuador, determinó que, en el sector de servicio educativo privado existe una marcada competencia entre las instituciones con trayectoria y las recién establecidas, por tal razón los directivos de las mismas optan por desarrollar estrategias para consolidar su posicionamiento ofertando variados aspectos relacionados a la eficiencia educativa, costos, calidad

de servicio y atención que representan factores incidentes en las decisiones para las preferencias del usuario.

Briones y Marcillo (2018) en su tesis de Grado "Diseño de estrategias de servicios para la captación de clientes en el centro educativo Semilla en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil – Ecuador, concluyeron que, se evidencia una problemática con la disminución de la población estudiantil cada año, vinculada a no desarrollar una adecuada información sobre los servicios que se ofertan, así como el no uso de instrumentos de la tecnología como las redes sociales para impulsar e incentivar a los potenciales usuarios los servicios que pueden promocionarse.

Resabala (2014), en su Tesis de Maestría "Factores de éxito en la gestión educativa y administrativa de los centros privados del nivel medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta de un plan estratégico para el colegio Miraflores", Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador, expresó que, la calidad educativa, a más de contar con instalaciones modernas o agradables, debe tener por objetivo impartir innovadores conocimientos, desarrollados con metodologías estratégicas y pedagógicas que permita asimilar la transmisión de saberes en el estudiante, que serán puesta en práctica en los diferentes niveles formativos y futuras actividades profesionales, donde primen los principios y valores éticos, morales que construyan una educación integral.

Figuroa (2015), en el trabajo académico de maestría "Los estándares de calidad educativa en el aprendizaje en los estudiantes de la escuela fiscal mixta 24 de julio de la ciudad de Chone. Universidad tecnológica equinoccial. Quito- Ecuador, afirmó que, el concepto estándares de calidad educativa, comprende las descripciones de logros esperados donde participan los diferentes actores vinculados a la diversidad de las instituciones del sistema educativo. Son aquellas orientaciones de carácter público, que fijan los objetivos académicos a nivel nacional con fines de lograr una formación de calidad y de la cantidad de la población estudiantil y se fundamenta en el trabajo intelectual, inversión del tiempo, autogestión, pedagogía y socialización docente, productos intelectuales conocimiento, científico, tecnológico y humanístico, evaluación.

II. MARCO TEÓRICO

En relación con la información encontrada sobre las variables inmersas en el presente estudio, se consideran pertinentes poner en relevancia los siguientes artículos y publicaciones científicas desarrolladas por expertos reconocidos por la comunidad científica, entre las que se tiene la de Velásquez (2020), quien afirmó que, en el ámbito en el que se desenvuelven las instituciones educativas, la correcta aplicación de los lineamientos de calidad permitirán que el cliente, en este caso, el padre de familia se encuentre satisfecho, lo cual facilitará un mejoramiento de las acciones en el campo educativo de la institución.

Las afirmaciones de Velásquez, se direccionan a establecer que es a través de la oferta y desarrollo de la calidad educativa en un centro de formación, se genera la fidelidad, participación del estudiante y representante como miembro perteneciente a una determinada institución educativa, como resultado de una acertada gestión de servicio académico.

Para Cervantes (2018), la gestión de servicio es relevante con fines de lograr calidad educativa, este debe sustentarse bajo estándares de calidad, implementando estrategias innovadoras que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes, que son los estudiantes del plantel. Esto implica desarrollar innovación y creatividad en los programas por medio de la cual se promueve la gestión del servicio. De igual forma Camarillo y Rangel (2016), indican que, para ofertar la gestión de servicio en las instituciones educativas, es necesario conocer cuáles son las expectativas de los estudiantes, así como, involucrar a cada miembro que conforma el centro de educación para identificar dichas expectativas, lo cual, a su vez, supone que debe existir confianza sobre la competencia laboral del talento humano y en su capacidad de decisión. Por lo tanto, los autores identifican la necesidad de involucrar de manera sutil a toda la comunidad educativa en los lineamientos a establecerse en la gestión de servicio cuyo fin es obtener un beneficio colectivo.

Arroyave y Hurtado (2019), expresaron que, aquellos procesos con estándares previamente definidos, y llevados a cabo por instituciones educativas, son útiles en el mejoramiento continuo del servicio y en el cumplimiento de los parámetros

exigidos por los gobiernos en el ámbito educativo, lo cual, a su vez contribuye a la calidad de la educación conforme se implementen procesos de autoevaluación. Luego, considerando las expresiones de los autores, evidencian la necesidad de definir los niveles de gestión para desarrollar la enseñanza- aprendizaje en una institución educativa, donde estos deben cumplir con determinados estándares de calidad de la educación impartida, la que será medida con la aplicación de constantes evaluaciones.

El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) establece, en su manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa, que estos estándares relacionados al sector de formación y preparación académica son lineamientos de logros esperados, lo cuales, mediante su determinación, buscan dar orientación, apoyo y monitoreo de las actividades ejecutadas por los actores del sistema educativo con el fin de realizar procesos de mejora continua a tal sistema, estos estándares se enfocan en aspectos como el aprendizaje, la gestión escolar y el desempeño profesional. Un aspecto relevante respecto a los estándares de calidad de educación, supone la gestión de ésta, mediante la administración educativa, por ello, García, Juárez y Salgado (2018), en su artículo “Gestión escolar y calidad educativa”, establecen que la gestión de estándares de calidad es lo más importante puesto que articula procesos tanto prácticos como teóricos para propender por el mejoramiento continuo de la equidad y pertinencia de la educación; ante este contexto y relación con la administración de procesos educativos, se establece que para que exista una buena administración, debería existir una buena gestión de calidad.

La calidad educativa en las instituciones, se logra cuando sus procesos satisfacen las demandas y necesidades de la población estudiantil y de la sociedad productiva. Por tal razón, se optimizan los recursos técnicos, tecnológicos y humanísticos que permita desarrollar una educación equitativa, innovadora y eficiente con fines de solventar un futuro mercado laboral. Así, Suasnabas (2020), afirmó que, la calidad de la educación es una temática fundamental a nivel mundial, que permiten el desarrollo de la población y sociedades productivas. Las actuales políticas educativas apuntan a un cambio sustancial en sus elementos estructurales para desarrollar la educación con planificación y evaluación constante.

Vidal y Morales (2010) en su publicación afirmaron que, "el impacto positivo relacionado a los procesos formativos vinculados a la cultura y su calidad educativa, están estructurados bajo cinco dimensiones: filosófica, pedagógica, cultural, económica y societaria". Además, hablar de calidad en la enseñanza, se interpreta en que los objetivos establecidos para las actividades de servicio, de competencias docentes, tecnología e infraestructura son logrados con éxito.

Así, lo expresado por estos autores, tiene un enfoque orientado al éxito de los procesos formativos en el individuo, los cuales al ser considerados como calidad educativa se sustentan en sus cinco dimensiones interrelacionadas con los aspectos de edificaciones, instalaciones, competencias, tecnología y servicios educativos ofertados.

Para Ramirez (2017), la calidad de la educación, no se configura como un modelo en sí mismo, esta se va transformando de acuerdo con los cambios que la humanidad va desarrollando en sus sistemas productivos, donde la calidad de la educación y del aprendizaje de nuevos saberes enriquecen las capacidades del ser humano. Lo expresado por Ramírez, se interpreta como una realidad que se construye con la diaria convivencia en el entorno educativo, conforme se transmiten los conocimientos y saberes de manera adecuada en cada cátedra desarrollada.

Soaje & Orellana (2013), manifestaron que, la calidad educativa, está vinculada de manera directa a la calidad de los contenidos de los textos utilizados para la enseñanza, donde el libro es considerado como un instrumento o herramienta del quehacer diario del docente en el salón de clases.

De igual manera, para Monarca (2018), la calidad del servicio en la educación se alcanza con la excelencia en la enseñanza mediante de un conjunto de actividades ejecutadas por la administración educativa, entre las que se consideran, inversión en recursos materiales y procesos capacitación docente, evaluación, inspección, orientación e innovación que son responsabilidad de una eficiente dirección. La gestión de servicio, se define también como parte de la cadena de suministro, esto es, un vínculo entre servicio y el usuario. Este aspecto de carácter estratégico, se direcciona en optimizar las cadenas de suministros enfocadas en la gestión de servicio, el cual tiene mayor complejidad que los productos académicos.

Ruiz (2020), considera la gestión de servicio, como el control permanente de las actividades administrativas, con fines de una constante mejora de la eficiencia, la cultura, el nivel de la atención proporcionada y calidad educativa. Se refiere a que el desarrollo y eficiencia respecto de los diferentes departamentos de la institución mejoran a partir de una gestión de servicio eficiente y continuo, lo cual se evidencia en la mejora de calidad de los servicios, su rentabilidad y la comunidad educativa.

Oliveira (2017), en su publicación científica, determina que, la gestión de servicios en las instituciones es una ventaja competitiva, en virtud que, un buen servicio puede acercar, adquirir y retener usuarios logrando su fidelidad con relativa facilidad. Lo cual, tiene concordancia con las estrategias que una institución debe desarrollar con fines de mantener un posicionamiento en el mercado, proyectando competitividad y confianza en el universo de usuarios que utilizan tales servicios.

Pérez (2019), considera que una organización aplica con eficiencia una gestión de servicios, cuando satisface sus necesidades, y organiza correctamente aquellos aspectos relativos a la logística y cadena de suministro o asistencia psicopedagógica en el caso de instituciones educativas. La consideración de Pérez está relacionada a aquellas organizaciones cuyo ámbito de actividades trascienden los límites internos de una organización, es decir, se preocupa en que un producto debe llegar en perfectas condiciones físicas en el caso de un producto tangible o eficiente si es intangible.

El Ministerio de Educación del Ecuador (2018), estableció que el Modelo de Gestión de Servicio Educativo, es un programa estratégico que garantiza y asegura el cumplimiento del derecho a la educación, buscando influir de manera directa en el acceso universal y con equidad a una educación de calidad y calidez, que implica ejecutar procesos de desconcentración para fortalecer los servicios educativos y aproximarlos hacia la ciudadanía, atendiendo las realidades locales y culturales. Lo establecido por este ente rector de la educación en el país, debe de cumplirse en todos los centros formativos educativos, en virtud de ser un mandato a ser aplicado de forma inmediata. Sin embargo, no todas las instituciones educativas de carácter privado cumplen esta disposición, en virtud de que se requiere de cierta inversión.

Para Mora (2009), una buena gestión del servicio educativo, es el resultado de las diversas actividades y procesos propios del funcionamiento formativo de calidad, que se reflejan en el desarrollo y materialización de sus proyectos. Por lo tanto, la gestión de servicio educativo no sólo se refleja en el personal administrativo de un determinado centro de enseñanza, que por muy básico que sea, también está conformado por la comunidad educativa, esto es docentes y estudiantes.

Resabala (2014), considera, que la calidad educativa, implica además modernas y agradables instalaciones con capacidad de atender y solventar necesidades formativas, impartiendo conocimientos adecuados y actualizados, con la aplicación de estrategias pedagógicas que faciliten la comprensión y entendimiento de los conocimientos transmitidos que luego se ponen en práctica complementados con la implementación de una educación holística e integral. Destacar los valores dentro de la calidad educativa como se refiere Resabala en el ámbito educativo facilita el tipo de aprendizaje requerido, aplicados de tal forma que el estudiante concientice y practique los conocimientos aprendidos en el medio donde el mismo de desarrolla.

“Una institución educativa conservará un mejor nivel de eficiencia y eficacia cuando sea capaz de identificar, comprender y gestionar adecuadamente los procesos que permiten ofertar y mantener el sistema de servicio educativo” (ISOTools, 2017). En este sentido, se puede mencionar que dar a conocer una oferta educativa con el objetivo preciso a la necesidad con el mínimo de recursos posibles es una gestión eficiente.

Sánchez y Delgado (2020), afirmaron que, la gestión del servicio educativo es un elemento útil en las instituciones educativas, puesto que les ayuda a alcanzar resultados más eficientes, a la vez, que ofrecen una formación de calidad a los estudiantes. De esta manera, la gestión del servicio no solo se enfoca en los resultados institucionales, sino también en el alcance de estos resultados a través de la oferta educativa de buen nivel. Así, lo señalado por Esquivel y Huamaní (2016), en relación al nivel de gestión administrativa educativa y de servicio en las instituciones privadas de nivel inicial ha generado una apreciación positiva por parte de los padres de familia respecto de la calidad de servicio de formación académica

aplicadas a sus representados en la planificación y en la organización administrativa.

Farfán y Reyes (2017) añaden su apreciación sobre el enfoque en la gestión educativa estratégica, que señalan que esta surge como una respuesta a la solución de los actuales fenómenos del ámbito de educación, puesto que comprende diversidad de aspectos vinculados a los procesos y prácticas en los contextos educativos en los que se encuentran inmersos los directivos, docentes y estudiantes de todas los planteles educacionales y; específicamente, en el área de la calidad del servicio educativo, así como, el conocimiento, los instrumentos didácticos, estrategias de enseñanza y aprendizaje que permitirán identificar aquellas que requieren acciones específicas para mejorar el servicio expresado en gestión.

En relación a la teoría del constructivismo de Piaget (1.896 - 1.980), este autor sostiene que el aprendizaje es desarrollado mediante la interacción del individuo con su entorno, así se genera la asimilación de los conocimientos en el medio en el que desempeña. Los elementos que permiten lograr aprendizajes de carácter constructivista, son los espacios, estructuras, accesorios e instrumentos didácticos que deben ser facilitados por la comunidad educativa de una institución a su población estudiantil, este se construye con la observación, manipulación, escucha, lectura, escritura, etc.

Según Saldarriaga et al. (2016), la teoría constructivista de Jean Piaget establece que el conocimiento lo construye el propio sujeto a partir de la interacción entre factores del cognitivismo y lo social, siendo este un proceso continuado en el tiempo y basado en la percepción del entorno. En este sentido, esta teoría que el sujeto es capaz de autogestionar su propio conocimiento obtenido como resultado de la relación con el medio en el que se desenvuelve, la cual, es interpretada y asimilada con el fin de producir nuevo conocimiento. Cabe mencionar que las experiencias previas juegan un rol importante para definir nuevas construcciones mentales.

Ruiz (2013), menciona a Dewey, quien determina que, el pensamiento constituye un instrumento que sirve o beneficia al ser humano para resolver conflictos de la experiencia o con la experiencia. Luego, la educación es un proceso cíclico, que

transmite vivencias y experiencia, donde el objetivo, es aportar con herramientas que permita el desarrollo y aplicación de habilidades en el entorno donde el individuo se desenvuelve y forma parte. Esto es iniciado en los niveles primarios de educación del cual los niños forman parte.

No obstante experiencias y las creencias son construcciones humanas que están relacionadas con la acción y la adaptación al medio resultando la unión de acciones y afecciones con respecto a la versión del conocimiento clásico sostiene la evidencia de una ciencia moderna que trabaja con datos dando lugar al descubrimiento de un mundo abierto y sin límites.

Por tal razón, las teorías del constructivismo como la de la experiencia están relacionadas con el medio y espacio mencionados en las mismas obteniendo resultados muy similares como el mejoramiento de habilidades y desarrollo de las mismas para una convivencia lucrativa en beneficio del ser humano.

De igual forma, Botero y Peña (2006) coincidieron en que la gestión se limitaba en ofertar un producto educativo en un mercado no exigente en la calidad, solo consideraba la necesidad. En contraste de las actuales demandas de poder elegir los centros de formación de acuerdo a la calidad de gestión y estándares de calidad educativas que oferten. Este fenómeno obliga a las instituciones a desarrollar un marketing educativo que promocióne el solventar y solucionar las necesidades y exigencias de una población ávida de adquirir educación de calidad.

Por tal razón, las organizaciones del ámbito educacional, han visto la necesidad de crear una función administrativa que desarrolle una gerencia de servicio. Así, para Sánchez (2002), la gestión institucional “comprende diferentes actividades funcionales que tiene como objetivo generar la estructura administrativa de la Institución Educativa” (p.34); luego, las actividades pedagógicas se comparten con equidad y eficiencia donde los estudiantes tienen una formación como ciudadanos constructores para su desarrollo personal y comunitario. Desde el enfoque de Gallegos (2004) define: “el colectivo de los procesos educativos son la razón de la existencia de una institución cuyo fin es educar de manera suprema” (p.115). Las instituciones escolares, en la actualidad buscan dinamizar sus procesos mejorando la organización orientados al desarrollo de una gestión de servicio eficiente.

Fernández (2011) puntualizó: “la organización y planificación educativa está sustentada en el logro de objetivos poniendo en práctica las experiencias, destrezas y habilidades en el entorno requerido para establecer sus actividades, para ello se requiere la elaboración eficiente de un proyecto o planificación que facilite realizar actividades vinculadas a la gestión y administración académicas” (p. 63). De igual manera, Fernández (2011) señala que, el protagonismo de la individualidad, ha sido reemplazado por la responsabilidad compartida en busca de mejorar el bienestar comunitario como proceso de gestión de servicio de toda organización (p.67).

Cervantes et al. (2018) afirmó que, se busca enfocar en las instituciones la gestión en tres factores esenciales: cobertura en la gestión de servicios, satisfacción de las necesidades y demandas del usuario y un buen resultado de los procesos desarrollados; con la finalidad de llamar la atención nuevos usuarios del servicio educativo y la fidelidad y permanencia de aquellos que ya forman parte de la institución.

Morales (2010) es su investigación sobre la calidad educativa, la denominó como aquellos efectos positivos vinculados en los procesos y actividades educativas que realizan los actores de la educación, donde sobresalen las dimensiones filosofía, pedagogía, cultura, sociedad y economía para lograr con éxito los objetivos ligados a la calidad educativa, asociados a la competencia, la infraestructura, tecnología y servicios.

Este estudio se sustenta en la teoría sobre gestión de servicio educativo, donde el término liderazgo para la educación derivan dimensiones e indicadores a ser desarrollados con la finalidad de abarcar un vasto ámbito de la gestión. Así, el fenómeno de la “globalización” y transformaciones en la Educación Básica Regular, los estudiantes se involucran con éxito, en el proceso formativo, que mediante su capacitación luego se insertan en el ámbito laboral. Esto es lo que exige la actualidad transformadora para el servicio educativo, que involucrar además una planificación estratégica, gestionar el conocimiento, orientación y direccionamiento al usuario, gestionar los procesos y conocimientos, optimizar la eficiencia de los recursos humanos y la medición de los resultados de la gestión. (Bass & Burns, 1985).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

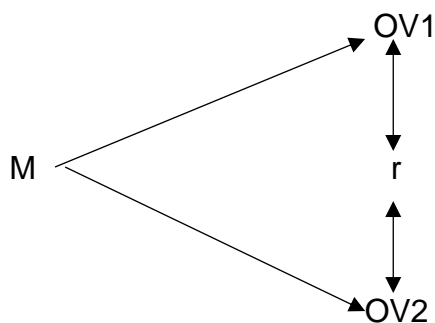
El desarrollo de la investigación es de tipo básica, con el objetivo de lograr la recopilación de información y datos que permita fundamentar una base de conocimientos y saberes que luego serán relacionados a aquella información previa ya existente (Concytec, 2018). La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional, su diseño permite establecer y analizar la manera en que ambas variables del estudio se relacionan (Hernández Sampieri, 2014). El diseño fue transversal porque la información fue recopilada en un solo momento por lo que los sujetos solo respondieron a los instrumentos una sola vez. El esquema del diseño es el siguiente:

M: muestra del estudio.

OV1: Gestión de Servicio Educativo

OV2: Estándares de Calidad

r: Relación entre las variables



3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión de servicio educativo

Definición Conceptual

Conjunto de capacidades de decisión y acción articuladas, direccionadas en alcanzar objetivos previamente establecidos con perspectivas de proceso y resultado (Camisón, Cruz, & Gonzáles , 2006, p. 704).

Definición Operacional

Gestión de Servicio Educativo, evaluado a través de 20 ítems descritos según las dimensiones Liderazgo, Planificación estratégica, Orientación hacia el usuario, Gestión del conocimiento, Enfoque en los recursos humanos, Gestión de procesos y Resultados; a los cuales los participantes responden en función a una escala Likert: (5) Siempre, (4) Muchas veces, (3) A veces, (2) Pocas veces, (1) Nunca

Tabla 1

Matriz operacional de la variable Gestión de servicio educativo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Liderazgo	-Liderazgo de la dirección -Buen gobierno	1-3	5-Siempre	Bajo 20-46 Medio 47-73 Alto 74-100
Planificación estratégica	-Desarrollo de objetivos -Ejecución de acciones	4-6		
Orientación hacia el usuario	-Conocimiento del usuario -Relaciones con el usuario	7-9		
Gestión del conocimiento	-Control de la información -Gestión de la información y del conocimiento	10-12		
Enfoque en los recursos humanos	-Sistemas de trabajo -Aprendizaje y motivación de las personas -Bienestar de las personas	13-15		
Gestión de procesos	-Procesos de creación de valor -Procesos de soporte y planificación operativa	16-18		
Resultados	-Resultado de servicios -Resultados orientados al usuario	19-20		
			4- Muchas veces	
			3- A veces	
			2- Pocas veces	
			1- Nunca	

Variable 2. Estándares de calidad educativa

Definición conceptual

Estándares de calidad es la descripción de aquellos objetivos establecidos y alcanzados por los actores vinculados a la diversidad de instituciones de carácter educativo. Son directrices educativas que señalan y normalizan las metas formativas en busca de alcanzar la calidad. (Ministerio de Educación, 2016,p.6).

Definición operacional

Proceso de gestión evaluado a través de 20 ítems descritos según las dimensiones Planificación estratégica y Gestión Administrativa; Pedagogía curricular, Convivencia escolar, Relación del centro educativo con la comunidad, a los cuales los participantes responden en función a una escala Likert: (1) Nunca, (2) Pocas veces, (3) A veces, (4) Muchas veces, (5) Siempre.

Tabla 2

Matriz operacional de la variable Estándares de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Nivel y rango
Planificación Estratégica	-Organización	1-3		
Gestión Administrativa	-Lineamientos normativos -Talento Humano -Recursos didácticos y físicos -Sistemas de información y comunicación	4-11	5-Siempre 4- Muchas veces	Insatisfecho 20-46
Pedagógica Curricular	-Gestión del aprendizaje -Tutorías y acompañamiento	12- 15	3- A veces 2- Pocas veces	Indiferente 47-73 Satisfecho
Convivencia Escolar	-Convivencia escolar y formación ciudadana -Servicio complementario	16- 18	1- Nunca	74- 100
Relación del centro educativo con la comunidad	-Programa de redes de trabajo	19-20		

3.3 Población, muestra y muestreo

La población en estudio se conformó con 112 representantes legales de la institución educativa 10 de agosto de la ciudad de Guayaquil, que están realizando clases no presenciales en la mencionada unidad educativa.

Tabla 3

Población de representantes legales de estudiantes de la institución educativa 10 de agosto – Guayaquil.

	Número
9 años	40
10 años	35
11 años	37
Total	112

La muestra del estudio es probabilística, contó con la colaboración voluntaria de 72 participantes, cumpliendo el estudio con el criterio de inclusión y exclusión. La muestra está conformada por padres y madres de la población estudiantil.

Tabla 4

Muestra poblacional de los representantes legales de estudiantes de la institución educativa 10 de agosto – Guayaquil.

Representantes de estudiantes (edad)	Número
9 años	30
10 años	25
11 años	17
Total	72

Elaborado por: Celina Guarnizo

Criterios de inclusión:

- Padre o madre que acepten participar en el estudio.
- Padre o madre con niños matriculados y asistiendo a las clases no presenciales.
- Padre o madre que vive con los niños.

Criterios de exclusión

- Padre o madre que no acepten participar en el estudio.
- Padre o madre con niños matriculados, pero no asisten a las clases no presenciales.
- Padre o madre que no vive con los niños.

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

La técnica aplicada para la recolección de datos fue mediante la encuesta, y que es definida por Díaz (2001) como un procedimiento ejecutado para la búsqueda sistemática de información que se desea obtener. El instrumento del estudio, fue el cuestionario, que consta de un conjunto de proposiciones articuladas y coherentes cuyo objetivo es recopilar información con respecto a una variable de estudio (Grande y Abascal, 2007). La ficha técnica para cada uno de los instrumentos se estableció de la siguiente manera:

Ficha Técnica del instrumento que mide Gestión del servicio educativo

Nombre: Cuestionario de Gestión del Servicio Educativo

Autora: Celina Guarnizo

Administración: Individual y grupal

Duración: 20 minutos

Aplicación: Representantes de los estudiantes de la institución educativa 10 de agosto de Guayaquil- Ecuador.

Significación: Evalúa las percepciones el nivel de gestión del servicio educativo que desarrollan los directivos de la institución educativa.

Descripción: El instrumento se compone con 20 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Ficha Técnica del instrumento que mide Estándares de Calidad

Nombre: Cuestionario Estándares de calidad

Autor: Celina Guarnizo

Administración: Individual y grupal

Duración: 20 minutos

Aplicación: Representantes de los estudiantes de la institución educativa 10 de agosto de Guayaquil- Ecuador.

Significación: Evalúa el nivel de estándares de la calidad educativa recibida mediante el servicio educativo que brinda el plantel objeto de estudio.

Descripción: El instrumento se compone con 20 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Tabla 5.

Coeficiente de fiabilidad de los instrumentos

	Alfa de Cronbach	# de elementos
Cuestionario de gestión de servicio educativo	0,816602	20
Cuestionarios de Estándar de calidad.	0,94385	20

La tabla 5 muestra un alfa de Cronbach de 0,816602 en la variable Gestión de servicio educativo y 0,94385 para la variable estándares de calidad, resultado en los instrumentos aplicados en una prueba piloto, determinándose que los cuestionarios tienen un alto grado de confiabilidad.

3.5. Procedimiento

Para iniciar la recopilación de los datos se solicitó la autorización de los directivos de la institución educativa objeto de estudio, cuya autorización permitió lograr el contacto directo mediante plataforma virtual con los representantes de los estudiantes de nivel básico medio. Para dicho fin, los cuestionarios tuvieron un diseño en formato Google Form, el mismo que permitió contar con un enlace de acceso para los participantes y una base de datos donde se depositan las respuestas en tiempo real. Este proceso de recopilación de información es

descargado en una base de datos Excel para luego exportarlo al SPSSv25 y seguir con el análisis respectivo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se estableció de manera descriptiva los niveles de Gestión de Servicio en los estudiantes del plantel, calificando los valores que están entre 20-46 como Bajo; los valores que están entre 47-73 como Medio; y los valores entre 74-100 como Alto. Con respecto al análisis descriptivo, se procedió a organizar los datos en tablas de Alfa de Cronbach 20 elementos Cuestionario de gestión del servicio educativo con resultado del 0,816602. El cuestionario de estándares de calidad con resultado de 0,94385. Luego los resultados serán analizados con frecuencias y figura de barras en función a las dimensiones y variables.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló considerando los aspectos éticos pertinentes para el estudio. Por tal razón, para la aplicación de los instrumentos, se obtuvo el consentimiento de los participantes, lo cual solventó la implementación de los cuestionarios, que fueron respondidos voluntariamente por los participantes. Luego, las ideas y teorías científicas expuestas fueron debidamente citadas y referenciadas cuidando que la información redactada no genere alguna situación de perjuicio, discriminación o daño sobre la autoría de la información adoptada. Esto, exigió el desarrollo de una encuesta anónima y la codificación de datos.

Tabla 6

Criterios de los aspectos éticos

Criterio	Características éticas de criterio
Beneficencia	Los involucrados deben tener total conocimiento del beneficio que obtienen o si están expuesto a algún tipo de riesgos.
Justicia	El proceso aplicado debe generar equidad, lo que significa que todos deben tener condiciones igualitarias y optimas del trato que reciban con la investigación.
No maleficencia	Es obligatorio en todo aspecto proteger la información consensuada, sin que cause daño a los participantes del estudio, el investigador evitará todo tipo de riesgos.

Fuente: (Acevedo, 2002)

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 7

Nivel de interpretación de resultados- Gestión de Servicios

Gestión de Servicio Educativo	Bajo	Medio	Alto
Liderazgo	3– 6	7 – 11	12 – 15
Planificación estratégica	3– 6	7– 11	12 – 15
Orientación hacia el usuario	3 – 6	7 – 11	12 – 15
Gestión del conocimiento	3 - 6	7 - 11	12 - 15
Enfoque en los recursos humanos	3 - 6	7 - 11	12- 15
Gestión de procesos	3 - 6	7 -11	12 - 15
Resultados	2 - 4	5 - 7	8 -10
V.1 – Gestión de servicio	20 - 46	47-73	74 -100

Los valores de la tabla 6, reflejan el nivel de interpretación de los resultados del análisis descriptivo, relacionado a la variable independiente, Gestión de servicio y sus dimensiones, que han sido clasificadas como: Bajo, Medio y Alto, de acuerdo a los ítems elaborados para cada una de sus dimensiones que suman 20.

Tabla 8

Nivel de interpretación de resultados - Estándares de calidad

Estándar de calidad	Insuficiente	Regular	Satisfactorio
Planificación estratégica	2 – 4	5 – 7	8 – 10
Gestión administrativa	8 –18	19 – 29	30 – 40
Pedagogía curricular	4 – 8	9 – 15	16 – 20
Convivencia escolar	4– 8	9 – 15	16 – 20
Relación del centro educativo con la comunidad	2 – 4	5 – 7	8 – 10
V.2 – Estándar de calidad educativa	20 - 46	47 - 73	74 - 100

Los valores de la tabla 7, de igual manera miden el nivel de interpretación de resultados relacionado a la variable dependiente estándar de calidad y sus dimensiones, las cuales se clasificaron como insuficiente, regular y satisfactorio, según los ítems elaborados para cada una de las dimensiones que suman 20.

Tabla 9

Gestión de servicio educativo

	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	26	36%
Medio	40	56%
Alto	6	8%
Total	72	100%

Fuente: encuesta

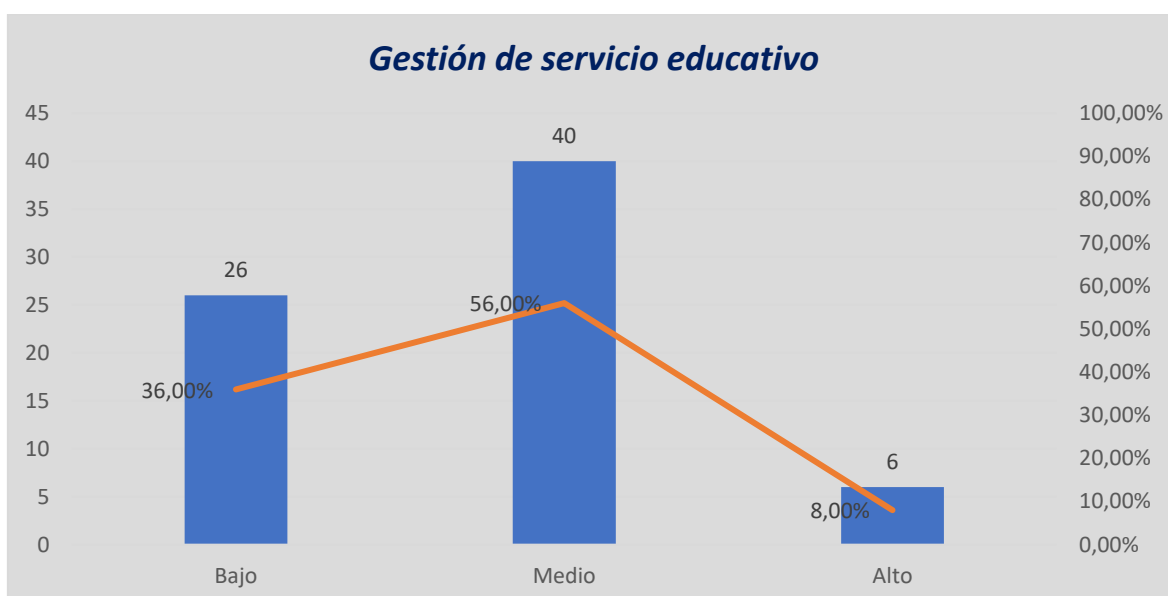


Figura 1 Gestión de servicio educativo en la institución educativa 10 de agosto

En la figura 1, se determina que el nivel de la gestión del servicio educativo en la institución de educación primaria 10 de agosto, es alto en un 4% según la apreciación de representantes y padres de familia, así como el 56% considera que la gestión de servicio tiene un nivel medio en la institución y un 36% lo ubican en un grado bajo de su desarrollo.

Tabla 10

Estándares de calidad

	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	42	58%
Indiferente	9	13%
Satisfecho	21	29%
Total	72	100%

Elaborado por: Celina Guarnizo

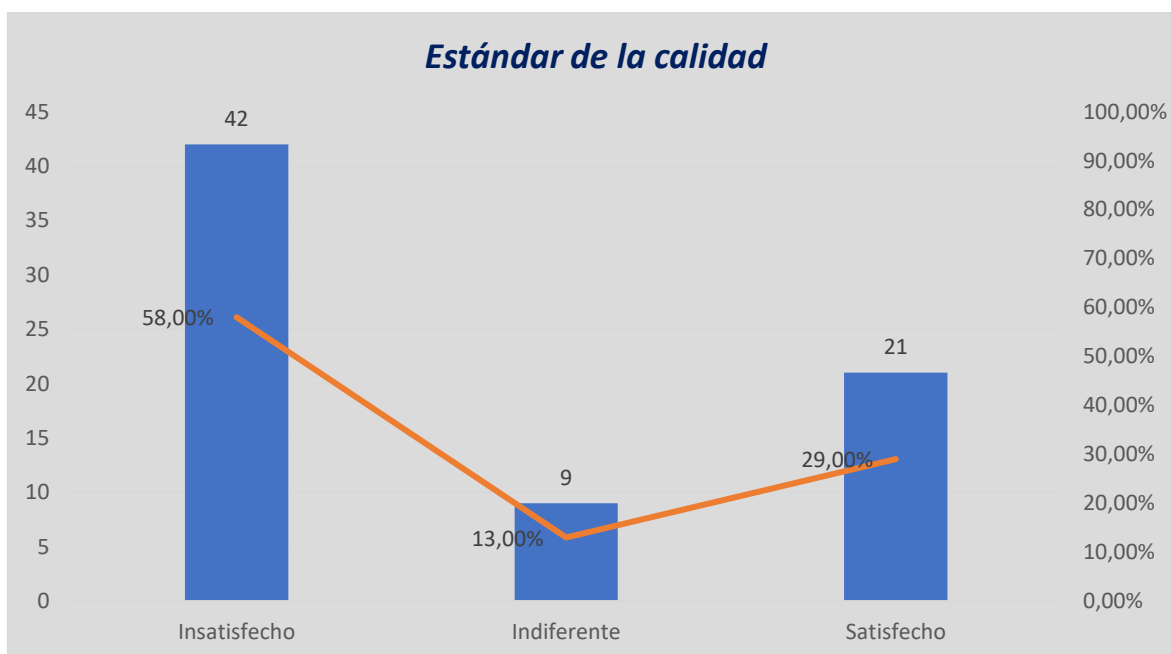


Figura 2 Estándar de la calidad en la institución educativa 10 de agosto

En la figura 2, se evidencia que en la institución educativa 10 de agosto, el 29% de los representantes encuestados se consideran satisfecho con los estándares educativos que reciben sus representados. El 13% mostró indiferencia en relación al cuestionario y no dio una respuesta, de igual forma el 58% se sienten insatisfechos por los estándares de la calidad educativa desarrollada en la institución donde reciben clases sus representados.

Tabla 11

Estándares de calidad con la dimensión Planificación estratégica

	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	24	33%
Indiferente	11	16%
Satisfecho	37	51%
Total	72	100%

Fuente: encuesta

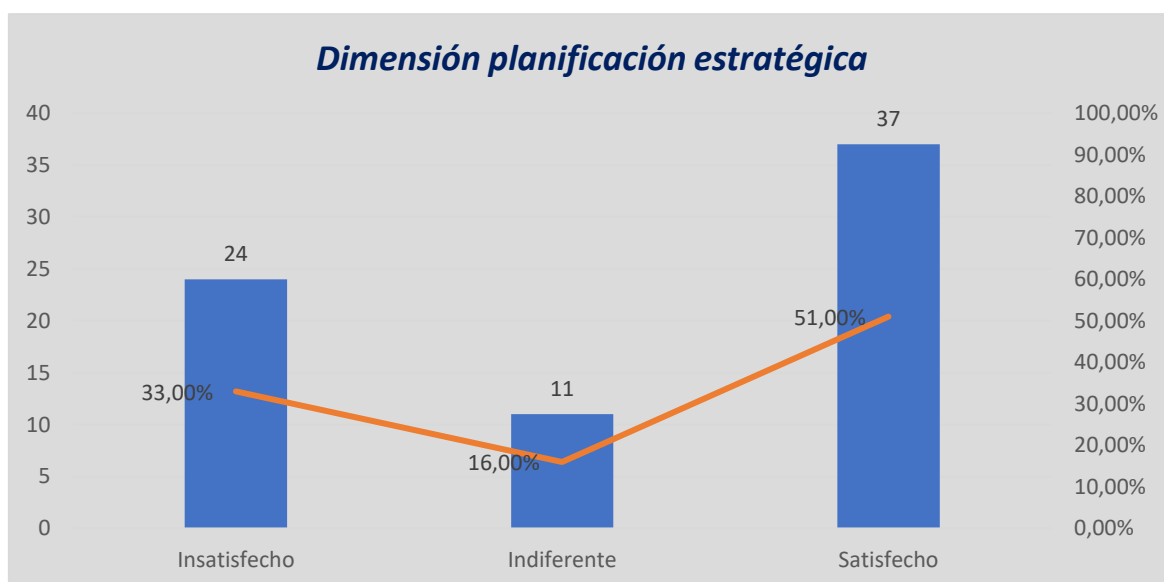


Figura 3 Dimensión planificación estratégica

La figura 3 refleja que 51% de los representantes de los estudiantes de la institución educativa 10 de agosto, se consideran satisfechos en relación a la dimensión planificación estratégica que se desarrolla en el plantel. El 33% de los representantes encuestados, tienen un criterio contrario con esta dimensión, al sentirse insatisfechos sobre las planificaciones estratégicas. Luego, el 16% fue indiferente en contestar esta interrogante.

Tabla 12

Estándares de calidad con la dimensión Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	32	45%
Indiferente	11	15%
Satisfecho	29	40%
Total	72	100%

Elaborado por: Celina Guarnizo

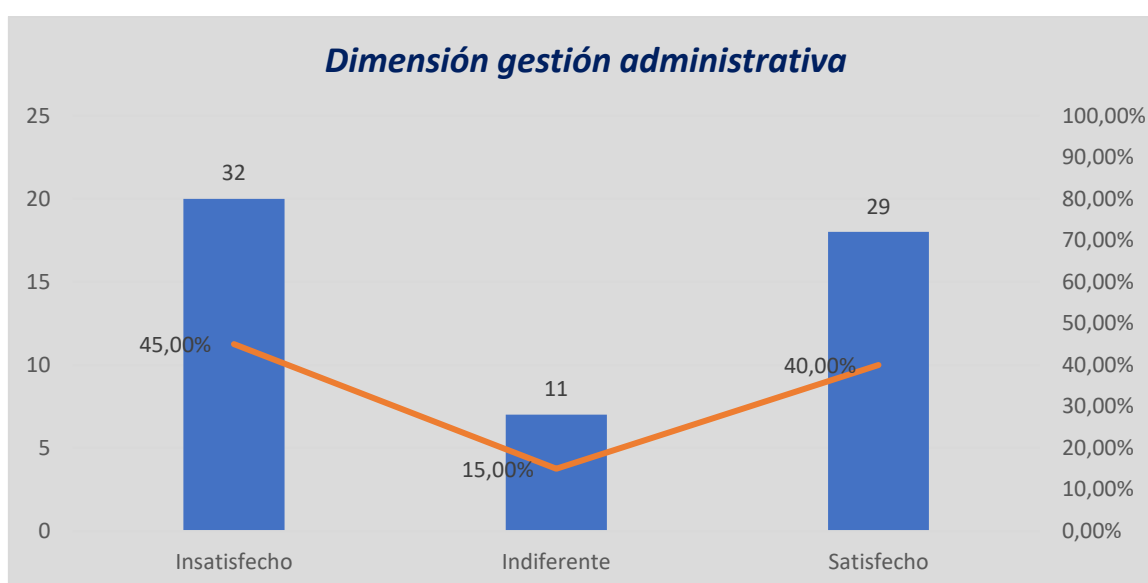


Figura 4 Dimensión gestión administrativa

En la figura 4, se evidencia que los representantes encuestados, dan un resultado en que el 40% está satisfecho con la gestión administrativa que se desarrolla en el plantel, el 15% de encuestados no tienen una clara posición sobre la pregunta gestionada al no dar una respuesta. Por el contrario, el 45% de representantes están insatisfecho con la gestión administrativa del plantel.

Tabla 13

Estándares de calidad con la dimensión pedagógica curricular

	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	24	33%
Indiferente	8	11%
Satisfecho	40	56%
Total	72	100%

Elaborado por: Celina Guarnizo

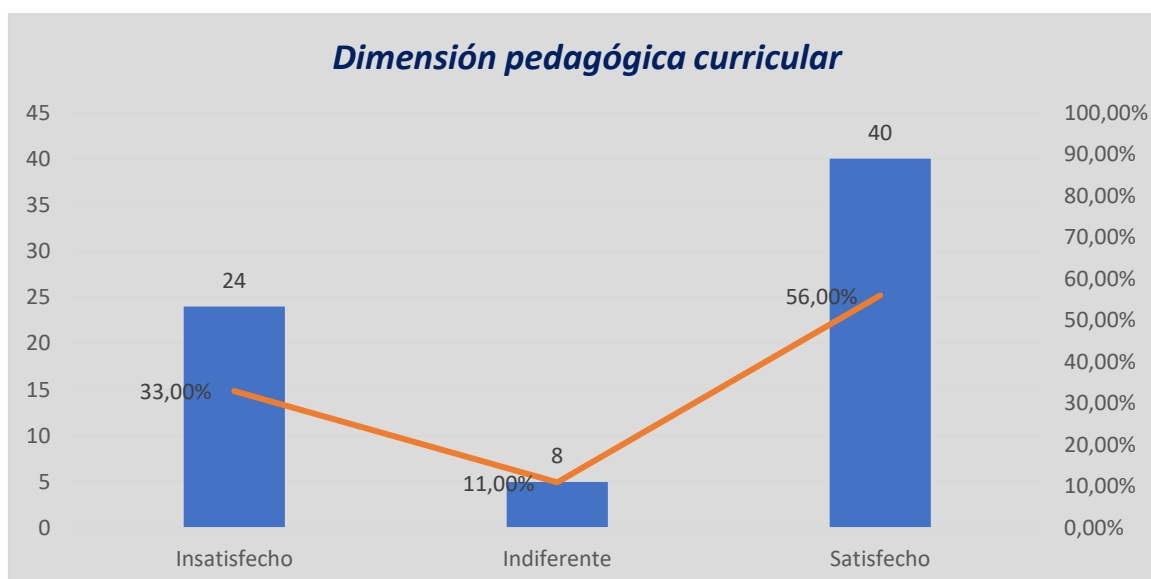


Figura 5 Dimensión pedagógica curricular

La figura 5, refleja los resultados sobre las interrogantes relacionadas a la dimensión pedagógica curricular, donde el 56% están satisfechos con la pedagogía aplicada en el plantel. El 33% de los encuestados tiene un criterio contrario, al sentirse insatisfechos de la pedagogía curricular aplicada en el centro educativo objeto de la investigación. Por otro lado, el 11% no dieron una respuesta a la interrogante, lo que evidencia la indiferencia sobre lo cuestionado.

Tabla 14

Estándar de calidad con la dimensión convivencia escolar

	Frecuencia	Porcentaje %
Insatisfecho	19	27
Indiferente	5	7
Satisfecho	48	66
Total	72	100

Elaborado por: Celina Guarnizo

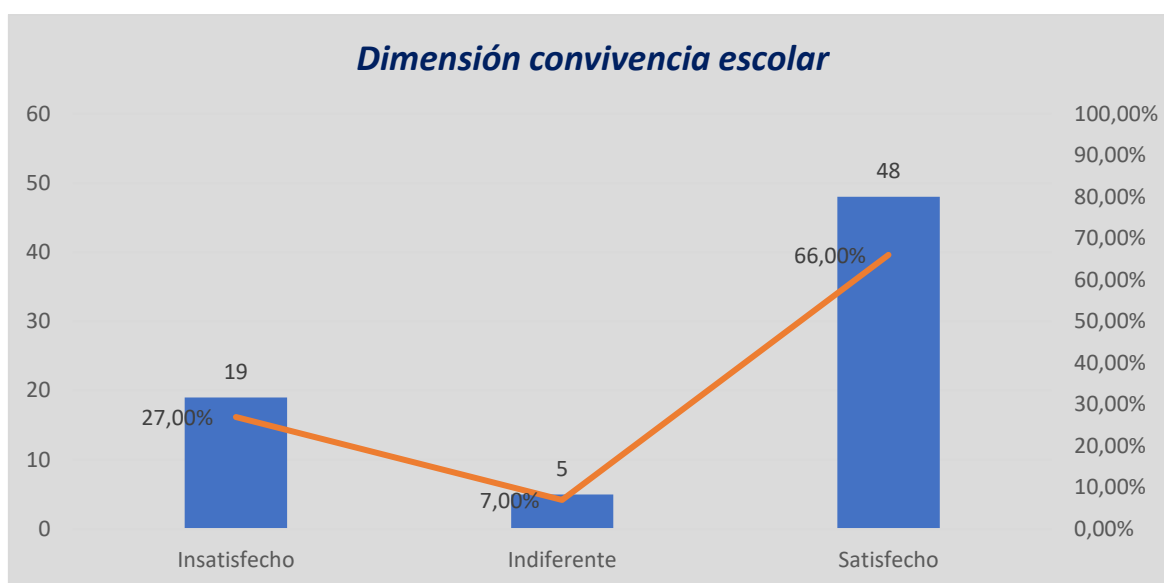


Figura 6 Dimensión convivencia escolar

Los resultados obtenidos en esta interrogante relacionada con la dimensión convivencia escolar, refleja que el 66% de representantes encuestados están satisfecho con la dimensión convivencia escolar, en virtud que, a través de la convivencia se genera los estándares de calidad educativa en el plantel, el 7% mostró indecisión e indiferencia en responder a la pregunta y el 27% de representantes encuestados se manifiestan insatisfechos sobre el tipo de convivencia escolar, donde se genera situaciones relacionada con la conducta de la población estudiantil, que en mucho de los casos, impera la indisciplina y la falta de interés para el aprendizaje.

Tabla 15

Estándares de calidad con la dimensión Relación del centro educativo con la comunidad

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	7
Indiferente	13	18
Satisfecho	54	75
Total	72	100

Elaborado por: Celina Guarnizo

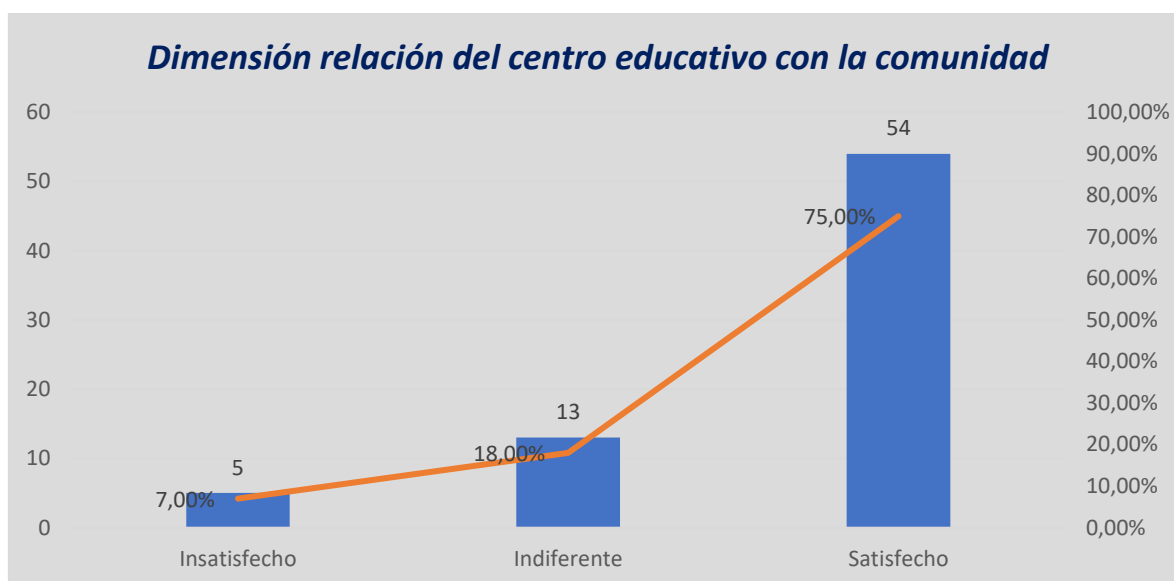


Figura 7 Dimensión relación del centro educativo con la comunidad

Los resultados reflejados en esta dimensión, establecen que el 75% de representantes está satisfechos con la relación que mantiene el centro educativo con el plantel y su comunidad. El 18%, es indiferente a este aspecto, y el 7% considera estar insatisfecho con la relación que se genera entre el plantel y la comunidad, ya que en muchos de los casos no son atendidas las inquietudes que el representante desea le sean atendidas.

Análisis inferencial

La presente investigación, fue evaluada de manera inferencial, con el fin de establecer la normalidad de los datos y la correlación entre las variables utilizando el sistema estadístico SPSS. Al tener una participación mayor a 50 elementos se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov, donde el coeficiente de significancia al ser menor a 0,005, determinó el uso de la prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman.

Tabla 16

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión de servicio educativo	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Dimensión Planificación estratégica	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Dimensión Gestión administrativa	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Pedagogía curricular	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Dimensión convivencia escolar	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Dimensión relación del centro educativo con la comunidad	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%
Estándar de la calidad	72	100,0%	0	0,0%	72	100,0%

Fuente: Sistema SPSS

La tabla 16, refleja el total de datos procesados sobre las variables inmersas en el estudio Gestión de Servicio Educativo (V.1). Estándares de Calidad (V.2) y las dimensiones que conforman la variable dependiente estándar de calidad educativa, donde no existen casos perdidos. Esta información fue extraída de la muestra poblacional seleccionada que consistía en los representantes o padres de familia de los estudiantes de la institución escolar 10 de agosto de la ciudad de Guayaquil. 2021.

Tabla 17*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de servicio educativo	,489	72	,000	,491	72	,000
Dimensión Planificación estratégica	,390	72	,000	,622	72	,000
Dimensión Gestión administrativa	,376	72	,000	,677	72	,000
Pedagogía curricular	,489	72	,000	,491	72	,000
Dimensión convivencia escolar	,390	72	,000	,622	72	,000
Dimensión relación del centro educativo con la comunidad	,376	72	,000	,677	72	,000
Estándar de calidad	,376	72	,000	,677	72	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Sistema SPSS

En la tabla 17, la prueba de normalidad desarrollada es Kolmogórov-Smirnov, en razón que los datos de la muestra poblacional supera los 50 elementos, cuyo resultado de significancia, es en todos los casos = 0,000, por lo tanto, la distribución no es normal y se aplicará para cada caso, una correlación no paramétrica de Rho Spearman, mediante la cual, se puede confirmar el tipo de correlación existente entre las variables V1 y V2, así como la correlación entre la variable V1 y cada una de las dimensiones de la variable dependiente.

Tabla 18*Correlaciones no paramétricas – Rho de Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Estándar de la calidad educativa
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Estándares de calidad	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Fuente: Sistema SPSS

En la tabla 18, el coeficiente de correlación entre gestión de servicio educativo y Estándares de calidad, establece una correlación positiva alta, al reflejar un valor de 0,727.

Tabla 19*Correlaciones no paramétricas Rho de Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Dimensión Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Dimensión Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Fuente: Sistema SPSS

Los valores de la tabla 19, evidencian que entre la variable Gestión de servicio educativo y la dimensión Gestión administrativa existe una correlación positiva muy alta ya que su valor es de 0,727.

Tabla 20*Correlaciones no paramétricas Rho de Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Dimensión Planificación estratégica
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Dimensión Planificación estratégica	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

Fuente: Sistema SPSS

Los valores que se reflejan en la tabla 20, evidencia que entre la variable Gestión de servicio educativo y la dimensión Planificación estratégica existe una correlación positiva moderada, cuyo valor es 0,612.

Tabla 21*Correlaciones no paramétricas Rho de Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Pedagogía curricular
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coeficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	72	72
	Pedagogía curricular	Coeficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	.	.
		N	72	72

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

Fuente: Sistema SPSS

En la tabla 21 se refleja una correlación positiva grande y perfecta entre la variable Gestión de servicio educativo y la dimensión Pedagógica curricular, al tener un valor de 1,000.

Tabla 22*Correlaciones no paramétricas Rho de Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Dimensión convivencia escolar
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Dimensión convivencia escolar	Coefficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

En la tabla 22, refleja un coeficiente de correlación de 0,612 que se interpreta como una correlación positiva moderada entre la variable Gestión de servicio educativo y la dimensión Convivencia escolar.

Tabla 23*Correlaciones no paramétricas Rho Spearman*

			Gestión de servicio educativo	Dimensión relación del centro educativo con la comunidad
Rho de Spearman	Gestión de servicio educativo	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Dimensión relación del centro educativo con la comunidad	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

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

En la tabla 23, se refleja que entre la variable (V1) y Relación del centro educativo con la comunidad su coeficiente es 0,727, que indica una correlación positiva alta.

Prueba de Hipótesis:

Ho: Entre Gestión de Servicio Educativo y Estándares de calidad no existe una relación significativa.

H1: Entre Gestión de servicio educativo y Estándares de calidad existe una relación significativa.

Los coeficientes de correlación de Rho de Spearman entre las variables y dimensiones todos son positivos que permite descartar la hipótesis nula Ho.

V. DISCUSIÓN

El objeto de estudio en esta investigación fue determinar la gestión de servicio para mejorar el estándar de calidad en la atención de representantes y estudiantes de la unidad educativa particular 10 de agosto de Guayaquil. Donde luego del análisis realizado se procedió con la aplicación de una encuesta mediante los instrumentos de investigación, de forma virtual en el marco de la pandemia donde prevalecen las medidas sanitarias para los centros de formación de todos los grados. Los resultados permitieron analizar el nivel de interpretación en que se encuentra el actual modelo de gestión de servicio, reflejando que existe un nivel bajo según los resultados el 36% de los representantes considera bajo, el 56% se encuentra en nivel medio y el 8% en nivel alto, con estos resultados se determina que es necesaria mejorar el servicio dado hasta el momento por el plantel, con fines de desarrollar adecuados estándares de calidad educativa que incidan en optimizar el aprendizaje en la población estudiantil.

Para Cervantes (2018), la gestión de servicio es relevante con fines de lograr calidad educativa, este debe sustentarse bajo estándares de calidad, implementando estrategias innovadoras que permitan satisfacer las necesidades de sus clientes, que son los estudiantes del plantel. Esto implica desarrollar innovación y creatividad en los programas por medio de la cual se promueve la gestión del servicio. De igual forma Camarillo y Rangel (2016), indican que, para ofertar la gestión de servicio en las instituciones educativas, es necesario conocer cuáles son las expectativas de los estudiantes, así como, involucrar a cada miembro que conforma el centro de educación para identificar dichas expectativas, lo cual, a su vez, supone que debe existir confianza sobre la competencia laboral del talento humano y en su capacidad de decisión. Por lo tanto, los autores identifican la necesidad de involucrar de manera sutil a toda la comunidad educativa en los lineamientos a establecerse en la gestión de servicio cuyo fin es obtener un beneficio colectivo.

Arroyave y Hurtado (2019), expresaron que, aquellos procesos con estándares previamente definidos, y llevados a cabo por instituciones educativas, son útiles en el mejoramiento continuo del servicio y en el cumplimiento de los parámetros

exigidos por los gobiernos en el ámbito educativo, lo cual, a su vez contribuye a la calidad de la educación conforme se implementen procesos de autoevaluación. Luego, considerando las expresiones de los autores, evidencian la necesidad de definir los niveles de gestión para desarrollar la enseñanza- aprendizaje en una institución educativa, donde estos deben cumplir con determinados estándares de calidad de la educación impartida, la que será medida con la aplicación de constantes evaluaciones.

En el mismo contexto, la fiabilidad, consistencia y validez del instrumento de investigación fue sometido a la valoración mediante análisis por juicio de experto y a su vez por estadística descriptiva e inferencial mediante el sistema “Statistical Product and Service Solutions”, SPSS V25. La validez del contenido fue analizado por 5 profesionales con grado académico de doctor, quienes examinaron, comprobaron la pertinencia entre la aplicación de los instrumentos con sus variables dimensiones e indicadores, así como, la validez de los criterios que componen el cuestionario, el dictamen de los expertos fue de pertinencia, , que lo confirma Ruiz (2013) en la publicación de su libro titulado “Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa para la recolección y análisis de datos donde afirma que, la validez de contenido no se manifiesta de forma numérica o por medio de coeficientes y niveles de significancia, por ser una estimación subjetiva se debe realizar por medio del juicio.

Por tal razón, se debe considerar la validez de contenidos para las interrogantes mediante juicio de expertos, para lo que se seleccionó un grupo de profesionales del ámbito de la investigación con el propósito de evaluaran las preguntas de los cuestionarios a ser aplicados, donde se confirma su relevancia en la redacción, cada juez debe recibir la información necesaria y suficiente en virtud del objetivo del cuestionario, caracterización del contenido, operacionalización, donde el instrumento debe estar categorizado de forma que sea congruente con dominio en el estudio.

Es así como la fiabilidad del instrumento luego del análisis descriptivo en el SPSS V25, arrojó un coeficiente de 0,85 estimado como nivel bueno, el instrumento para el estudio se compuso por 4 dimensiones y 25 ítems en escala de Likert y aplicado

de forma virtual. Lo expuesto es confirmado por Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez (2020) quienes en su artículo que lleva como título “Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach” manifestaron que, se comprende por confiabilidad a la precisión de la magnitud de alguna característica o aspecto. El alfa de Cronbach generalmente es utilizada por su disponibilidad de escalas, al aplicar el sistema SPSS se puede calcular este coeficiente de forma sencilla y ágil, colabora con la decisión que se debe tomar al aplicar el cuestionario de investigación.

Dentro de este marco, los resultados hallados en la variable gestión de servicio presenta un bajo nivel al 33%, nivel medio 50% y nivel alto 17%, con estos resultados se observa que la gestión de servicio educativo está por debajo del alcanzar la expectativa esperada, por tal razón, es necesario el refuerzo y la aplicación de una estrategia didáctica para generar unos estándares de calidad en el ámbito educativo del plantel. Similares hallazgos obtuvo Zapata (2021) en su trabajo de investigación de tipo aplicada de alcance descriptivo donde estimo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental la muestra del estudio se conformó con 90 estudiantes, el hallazgo indica que la gestión de servicio se encuentra en el 50% de nivel bajo. En contraste los resultados difieren con lo encontrado por Medina (2021) en su investigación sobre estándares de calidad encontró que su nivel se ubica en 62% en nivel alto.

Los resultados de la variable gestión de servicio, es preocupante se evidencia la necesidad de aplicar un modelo innovador para mejorar el estándar de calidad educativa en el plantel. Lo expuesto se respalda con lo que menciona Ruíz, (2020), La gestión de servicio educativo estará asociado a los estándares de calidad. Por tal razón, obliga al análisis de necesidades de los usuarios a cada institución, a innovar los procesos productivos o servicios, evaluándolos con fines de una mejora continua, direccionados a la calidad y satisfacción de las demandas del usuario.

Los resultados obtenidos en la dimensión Gestión administrativa el nivel insatisfecho se encuentra con el 58%, el nivel regular 13% y satisfactorio 29%, razón que se acredita a diferentes factores entre los que están la actual modalidad

de enseñanza, donde tanto docentes como estudiantes necesitan un tiempo de adaptación a la tecnología utilizada que aun genera conflictos vinculados con la conectividad. Para Raffino (2020), La gestión de servicios administrativos comprende un colectivo de actividades directrices en una institución, que son desarrolladas con la ejecución de tareas elementales, donde el esfuerzo y recursos, son coordinados y controlados con el fin de prevenir situaciones problemáticas en el afán de alcanzar los objetivos institucionales.

La planificación estratégica, es una dimensión que se correlaciona con la variable gestión de servicio con un nivel positivo moderado, al reflejar un valor de 0,612 lo que permite tener un entorno conveniente para mantener un estándar de calidad educativa bastante aceptable, así lo refleja el 51% de satisfacción de representantes en el análisis descriptivo. Roncancio, (2018), considera que, la planificación estratégica, como herramienta de gestión permite determinar los procesos y procedimientos que se deben realizar en las instituciones para lograr las metas previstas, según los cambios y demandas que impone el mercado de la educación. Es un factor fundamental para seleccionar las vías que optimicen la organización en un centro educativo.

La gestión de servicio mediante la pedagogía curricular, demuestra los resultados de correlación de Rho Spearman son perfectas, así lo confirma el análisis descriptivo con una satisfacción del 56%, que indica que la enseñanza mediante los contenidos curriculares desarrollados, son los adecuados. Estos deben mantenerse para garantizar excelentes estándares de calidad educativa en este centro de formación escolar. Para Beltran J, (2014), la gestión pedagógica curricular son los procedimientos que los docentes desarrollan de manera objetiva donde la transmisión de conocimientos al estudiante requiere de un modelo eficiente de enseñanza. Vinculado a esto, la dimensión Convivencia escolar, esta mantiene un nivel de satisfacción del 62% donde docentes, estudiantes y representantes son los actuales actores diarios de la convivencia educativa en los horarios de cátedras virtuales. La correlación entre la variable gestión de servicio y la dimensión convivencia escolar se refleja como positiva moderada con el 0,612 lo que revela que existe un buen enlace afectivo entre los participantes de esta

comunidad educativa. La convivencia escolar es el conjunto de las interacciones y relaciones que se producen entre los actores de una comunidad educativa, que comprende todo tipo de participación individual o grupal, dentro del plantel o de su entorno. (Mineduc, 2012)

El análisis descriptivo de la dimensión Relaciones del centro educativo con la comunidad refleja un nivel satisfactorio con un 75%, donde se puede determinar que de igual manera existe una correlación positiva alta al tener un coeficiente de 0,727 que confirma además descartar la hipótesis alterna que niega dicha relación significativa. Según INET, (2000), la premisa básica para una relación sostenida, profunda y provechosa entre las instituciones educativas y la comunidad no es una elección aleatoria, necesita de la voluntad y del desarrollo socio cultural y económico que beneficie al entorno del que forman parte.

Luego, un modelo de gestión de servicio, comprende una cuidadosa atención de parte de los directivos de toda institución educativa, en virtud de que es a través del servicio que se logra generar confianza y credibilidad sobre aquello que es ofertado para promover e incentivar a potenciales usuarios a tomar la decisión de ser parte de una determinada comunidad educativa. Por tal razón, debe estar vinculado a esta gestión los estándares de calidad educativa, cuyos niveles se vean reflejado en la formación de los estudiantes de todos los niveles, así como, en el desarrollo de la labor docente que se recibe en las cátedras diarias, donde hay la presencia de nuevos elementos de los cuales son considerados emergentes recursos tecnológicos, mediante los cuales ha sido posible viabilizar la continuidad de la educación desde casa.

La prueba de hipótesis, determinó que entre gestión de servicio educativo y estándar de calidad existe una relación significativa, según los coeficientes de correlación desarrollados estadísticamente que reflejaban indicadores positivos, descartando por tal razón, la hipótesis nula planteada en la prueba y confirmando la hipótesis alternativa H1: Entre la gestión de Servicio Educativo y Estándares de calidad existe una relación significativa.

VI. CONCLUSIONES

El nivel del estándar de calidad educativa en el plantel se refleja como insuficiente, determinado de acuerdo a la distribución de los porcentajes en el análisis descriptivo: nivel insuficiente 58%; nivel regular 13% y satisfactorio 29%. Igualmente, la medición del nivel de cada una de las dimensiones, se encuentran distribuidos: Gestión administrativa- insuficiente con 45%; Planificación estratégica -satisfactoria con 51%; Pedagogía curricular -satisfactorio con 56%; Convivencia escolar - satisfactoria con 56%, Relación del centro educativo con la comunidad - satisfactorio con 75%.

El nivel de correlación entre las variables Gestión de servicio (V1) y la variable Estándar de calidad (V2), es positiva alta, al reflejar un coeficiente de 0,727 según la prueba no para métrica de Rho Spearman, lo cual descarta la hipótesis nula H_0 .

El nivel de correlación entre (V1) y la dimensión Gestión administrativa es positiva alta, al reflejar un coeficiente de 0,727 según la prueba de Rho Spearman.

El nivel de correlación entre (V1) y la dimensión Planificación estratégica, es positiva moderada, al reflejar un coeficiente por 0,612 según la prueba de Rho Spearman.

El nivel de correlación entre (V1) y la dimensión Pedagogía curricular es, positiva perfecta, donde el coeficiente refleja un valor de 1,000 según la prueba de Rho Spearman.

En el nivel de correlación entre (V1) y la dimensión Convivencia escolar se refleja un coeficiente de 0,612 significando un nivel positivo moderado según la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

El nivel de correlación entre (V1), y la dimensión Relaciones del centro educativo con la comunidad, es positiva alta, al tener un valor de 0,727, según la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

Un plan de gestión de servicio estratégico, debe ser diseñado, para ser implementado en la unidad educativa 10 de agosto. Esto deberá reflejarse en la atención para resolver inquietudes e interrogantes de aspecto educativos que brinden los directivos y docentes del plantel a estudiantes y representantes que pertenezcan a la institución.

Mantener y mejorar el estándar de calidad educativa gestionada por el servicio en la atención a problemáticas que se generen dentro de la institución, es un factor importante para la satisfacción de estudiantes y representantes.

El desarrollo del servicio mediante una buena gestión administrativa elevaría la fidelidad de pertenencia de representantes al centro educativo, lo que fortalece la imagen institucional del plantel.

Realizar una excelente planificación estratégica por parte de los directivos, sobre el desarrollo de las actividades educativas sustenta la gestión de servicio que se aplica en el plantel, lo cual mantendría una relación significativa positiva entre variable y dimensión.

La gestión de servicio se fortalece desarrollando una buena aplicación de pedagogía curricular, la misma que será desarrollada durante todo el año lectivo para mantener un elevado estándar de calidad.

Las actividades de convivencia escolar deben ser adaptadas a las actuales circunstancias y modalidad del estudio virtual, donde la participación del representante es fundamental como apoyo a la labor docente de enseñanza.

La gestión de servicio debe considerar mantener un alto nivel de relación del centro educativo con la comunidad, esto es formar una consolidación cuyo interés sea optimizar la calidad educativa que beneficie la formación de la población estudiantil.

VIII. PROPUESTA

Plan de gestión de servicio para mejorar los estándares de calidad educativa en la unidad educativa 10 de agosto de Guayaquil.

Datos informativos

- Institución: Unidad Educativa 10 de agosto
- Dirección: Ciudadela Santa Mónica Manzana. 5 Solar 6
- Tipo: Educación Regular
- Provincia: GUAYAS
- Cantón: GUAYAQUIL
- Parroquia: Ximena
- Nivel educativo: Inicial y EGB
- Tipo de Unidad Educativa: particular
- Zona: Urbana INEC
- Régimen escolar: Costa
- Modalidad: Presencial
- Jornada: Matutina
- Acceso: Terrestre
- Cantidad de Docentes:6
- Cantidad de Estudiantes: 120

Fundamentación teórica

Fundamentos filosóficos

Schnarch (2011) afirmó que, “El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza. El servicio es un valor agregado para el cliente. Se trata de una filosofía que integra a todos, en la organización, en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.” (P.45).

Los servicios son aquellas actividades identificables, intangibles, cuyo objetivo principal en un proceso, es satisfacer de las necesidades de un determinado mercado. Es la atención relevante que una institución, organización o persona

ofrece mediante propuestas de carácter estratégico a quienes demanden un producto tangible o intangible. Tal prestación puede ir vinculada o no, a productos físicos, es un factor determinante en la toma de decisión del usuario. El servicio constituye un bien económico donde predominan los componentes intangibles (Camisón, Cruz & Gonzales 2007, p. 94).

El servicio se identifica mediante el concepto de una marca, símbolo, logotipo, colores corporativos, o diseños especiales que los diferencian de otros servicios similares en la satisfacción de una necesidad de personas o de cualquier entidad que lo requiera (Meza, 2012, p. 246).

Toda institución debe fundamentarse en una filosofía organizacional, puesto que esta se considerada como la guía para las actividades que se realicen, las cuales deben estar relacionada a la naturaleza y a su propósito. Para lo cual es necesario establecer un mensaje proyectado para el usuario. El servicio tiene como objetivo, el lograr un posicionamiento en el mercado, mediante el cual cubre las expectativas generadas en el usuario.

Fundamento Psicológico

Maslow (1968), establece que las necesidades humanas se identifican como primarias y secundarias, las mismas que deben ser satisfechas en ese orden. El fin es generar la autosuperación del estudiante; esto es, que las necesidades primarias deben ser satisfechas para poder satisfacer a las necesidades secundarias, así se lo conoce como “salud psicológica”.

La fundamentación psicológica sobre la gestión de servicio en una institución educativa se sustenta en que está fundamentada en la investigación de las orientaciones teóricas, sustentadas en el estudio de sus dimensiones de acuerdo con sus indicadores y directrices establecidas por la institución, así como la necesidad del usuario que demandan servicios, tomando en consideración los aspectos básicos como el buen trato y la atención personal.

Fundamentos epistemológicos

Mejorar la calidad del servicio educativo para satisfacer la demanda de mercado, requiere ir hacia un paradigma más contemporáneo enfocado en mejorar la calidad de la innovación, ciencia y tecnología, ello requiere de un esfuerzo clarificador del concepto de calidad y sus implicaciones, no solo desde lo ontológico y metodológico, sino esencialmente desde lo epistemológico.

Es de considerar aquellas grandes transformaciones de carácter científico, tecnológico, económico y cultural en la actualidad en virtud de una globalización galopante de demandas de los mercados, que son desafíos enfrentados en los centros educativos, proyectando al conocimiento como el factor principal de la competitividad entre las naciones (Tapia, 2013).

Objetivos

General

- Diseñar un plan de gestión de servicio para mejorar los estándares de calidad educativa en el plantel.

Específicos

- Elaborar un esquema organizacional sobre gestión de servicio educativo
- Fomentar en la comunidad educativa la necesidad de elevar el nivel de los estándares de calidad para generar la fidelidad del usuario
- Potenciar los actuales procesos de gestión de servicio educativo para bienestar del estudiante y del entorno comunitario.

La presente propuesta, justifica su desarrollo, en virtud de las actuales necesidades que se han generado por diversidad de factores incidentes, tales como la constante evolución de la tecnología, las demandas del mercado consumidor, la industria de la educación, y de factores sanitarios que afectan a la población estudiantil de la ciudad y del mundo. Por tal razón, aquellos servicios que son gestionados de manera eficientes, son aquellos que la comunidad va a demandar, donde se

promociona la calidad educativa, el profesionalismo del docente y la seguridad de sus estudiantes.

Modelo de excelencia en la Gestión:

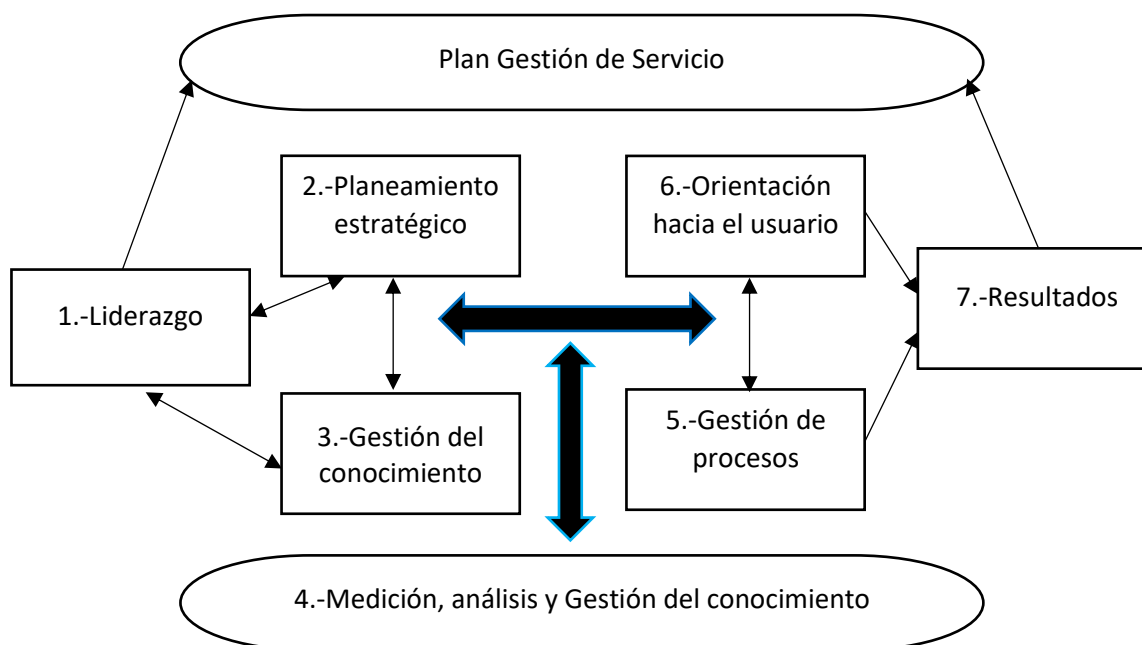


Figura 8 Modelo de excelencia en gestión

Acciones para desarrollar la propuesta

El modelo de gestión de servicio educativo propuesto, evidencia la necesidad de descentralizar las directrices que se establecen en cada centro de estudios, según lo determina el Ministerio de Educación del Ecuador, donde debe prevalecer el mejoramiento de aspectos, tales como: optimizar la distribución de personal capacitado e idóneo; la inversión y buena disposición de recursos, distribución de competencias y responsabilidades.

Para generar una buena gestión, se requiere de un directivo, con capacidad de liderazgo, vinculado a las actividades pedagógicas diarias desarrolladas en la institución educativa a la que pertenece. Luego, la gestión de servicio no refiere solamente a la función del directorio, esta debe relacionarse con el trabajo del personal de cada área y de los diferentes actores de la comunidad educativa. La gestión debe tener una esencia motivadora con una determinada intencionalidad hacia los sujetos implicados. Convirtiéndose en la plataforma perfecta para lograr la calidad de los servicios educativos en toda localidad que lo requiera.

Por tal razón, es fundamental que la comunidad educativa en general, unan intenciones y esfuerzos para alcanzar el objetivo institucional de los estándares de calidad en la formación educativa mediante el cumplimiento de las planificaciones establecidas, compartidas y socializadas entre los actores participantes de la gestión. Luego, es posible gestionar una filosofía de calidad total en base a principios fundamentales como: Organización orientada al bienestar del usuario, liderazgo, optimización de los procesos, responsabilidad compartida, concientización en la toma de decisiones, enfoque gerencial. Los resultados serán el producto del funcionamiento de los procesos que producen el servicio educativo.

Liderazgo

El liderazgo de servicio consiste en poder transformar el modo de direccionar a las instituciones de manera eficiente, donde el fin es la sostenibilidad de los servicios ofertados por una organización para el presente caso, el campo educativo, donde cada quien tiene un rol a ejecutar de modo efectivo. El liderazgo de servicio se puede definir como la dedicación de una persona en direccionar a otros para satisfacer las demandas y necesidades de aquellos que lo requieran. En las instituciones educativas, cada empleado administrativo o docente, tiene un rol que cumplir orientado a generar calidad del servicio educativo. Las actividades de un liderazgo de servicio pueden estar determinadas por:

Aclarar y reforzar la necesidad de servicio a los demás:

Los líderes de servicio capacitan a los miembros que conforman la institución mediante sus palabras y acciones. Ofertar y brindar servicio es su principal objetivo. Donde debe primar la consideración, respeto y amabilidad en la atención.

Escuchar y observar con atención

El liderazgo de servicio implica líderes que escuchan realmente a sus colaboradores y usuarios, proponiendo su participación en aportar con ideas para ser receptadas y evaluadas siempre buscando el mejor beneficio entre las partes. Es muy importante que un líder sepa discernir e identificar la visión del mundo de cada uno de los colaboradores que le permita prevenir situaciones conflictivas.

Actuar como mentores desinteresados

El liderazgo esta para apoyar y guiar a los colaboradores de la institución a desarrollar en ellos sus propias habilidades vitales que permitan optimizar su desempeño y rendimiento institucional.

Mostrar constancia

Es fundamental darse cuenta que, a veces, en las interacciones e intercambios de ideas con los colaboradores y usuarios, no consigue transmitir de manera efectiva un determinado aspecto puesto en discusión. Así, el liderazgo de servicio implica tener constancia para invertir todo el tiempo que sea necesario para transmitir correctamente un criterio e inspirar confianza en los miembros del equipo institucional y del usuario.

La responsabilidad administrativa es la premisa a cumplir

Los líderes que gestionan servicio, también pueden cometer errores, por tal razón, adquieren altos estándares de trabajo relacionados con la calidad de servicio buscando establecer los valores en el personal de la institución, tomando la responsabilidad por todos ellos mismos en caso de un mal resultado por la gestión. El liderazgo de servicio, apuesta en invertir en el desarrollo profesional de un equipo de trabajo para alcanzar juntos la excelencia y el éxito de la mencionada gestión. El líder que gestiona servicio contrasta fuertemente con otros estilos de liderazgo que buscan influir y motivar a colaboradores desde una posición de poder y, en algunos casos, de dominación o intimidación.

Planeamiento estratégico

Para desarrollar y generar un crecimiento institucional, se requiere de la elaboración de un documento donde las organizaciones o instituciones educativas establecen procedimientos claros y precisos para la evaluación de la situación institucional actual, la proyección de una situación institucional deseada y el procedimiento estratégico a ser desarrollado para tal aspiración, considerando los recursos y actividades elementales. Donde queda establecido la misión visión, principios, valores, objetivos, estrategias orientados a lograr metas y objetivos institucionales.

La Unesco (2000), señaló que la gestión educativa comprende un colectivo de procesos teórico-prácticos integrados y vinculados en su totalidad, dentro de un sistema educativo que propone la atención y satisfacción de las demandas sociales y educativas. Las acciones son desarrolladas por los gestores y directivos de centros de formación escolarizada integrando aspectos como conocimiento y acción, ética y eficacia, política y administración de procesos direccionados al mejoramiento continuo de las prácticas educativas, explotación y exploración de aquellas formas de poder innovar los procesos sistemáticos.

La gestión de servicio educativo es parte de una política de un sistema vigente; fomenta las relaciones, articulaciones e intercambios entre currículos, programas de apoyo y propuestas con ciclos de mejoramiento constante de los procesos y resultados. Se precisa, además, plantear las demandas y necesidades del mercado estableciendo las competencias, de cada uno de los actores en cada uno de los ámbitos donde gestionan sus actividades, sus objetivos comprende la calidad con equidad, capacitación docente y consolidación de instituciones inteligentes.

Para Cassasus (2005) una gestión de servicio educativo eficiente, constituye un gran desafío a ser alcanzado para facilitar vías de desarrollo para un verdadero cambio en los centros formativos educacionales. La planificación estratégica se define como el proceso sistémico y sistemático con fines de optimizar la gestión de servicios. Esta planificación es participativa donde tiene presencia los actores de una comunidad educativa. El diseño, ejecución y seguimiento es responsabilidad de todos ellos. Por lo tanto, se planifica a partir de las situaciones existentes en el mercado educativo, se establecen metas y objetivos con visión futura. En tanto, y en cuanto, la planeación estratégica considera factores y procedimientos sistemáticos para desarrollar un análisis entre los actores de una comunidad educativa específica, los cuales deben establecer directrices de acciones claves para que los resultados superen resistencias y satisfagan expectativas.

Cuando la planeación se convierte en un proceso que se realiza de forma permanente, participativa y con base en consensos, no hay un planificador sino un facilitador de la planificación situada dentro de la comunidad; misma que se convierte en un sistema de autoorganización, autorregulación y auto planificación.

Por otro lado, la planeación didáctica mejora el tiempo de trabajo efectivo en el salón de clases al minimizar actividades como la entrega de materiales didácticos y las reuniones informales, permitiendo además establecer aquellos requerimientos para la actualización y capacitación del consejo técnico en aspectos de tipo pedagógico y asociados a conflictos dentro del salón de clases, estrategias para la enseñanza-aprendizaje, planeación, uso de materiales de apoyo didáctico, gestión del personal y análisis de actividades.

Mediante la planeación, el docente descubre el alcance de los contenidos, y si éstos están articulados con los diferentes programas y proyectos que operan en la institución para contribuir con el aprendizaje de los alumnos, además se verifica si está considerada la atención a la diversidad, proponiendo diversas rutas para la atención a estudiantes con necesidades educativas especiales, identificando si se aplica las estrategias únicamente en una asignatura o en todas.

Gestión de conocimiento

Esta dimensión, hace posible la apertura para innovar de manera continua los procesos de la actividad formativa, la cual es singular, compleja e incierta y representada a través de aquellos elementos que la conforman y le caracterizan. Por lo tanto, se representa, se complementa, se involucra, correlaciona y muestra su interdependencia. El revisar y reflexionar los procesos de enseñanza, se orienta en identificar el vínculo entre concepto y la práctica que desarrolla el docente. Las metodologías aplicadas por el maestro para educar al aprendiz, muestran el significado que tiene para el profesor lo que significa enseñar estableciendo las maneras ofrecidas al discente para su aprendizaje. Así, el profesor es responsable de idealizar la manera más eficiente para generar aprendizaje a partir de los saberes previamente adquiridos y del conocimiento por ser tratado en clases.

Los modelos educativos seleccionados para la gestión de enseñanza pueden identificarse en el plan curricular didáctico del docente, en los apuntes de sus alumnos y en la autoevaluación de la práctica realizada en clases. Por tal razón, es necesario considerar las oportunidades que se ofrece al estudiante para concretar la comprensión y entendimiento de los contenidos asimilados.

El aprendizaje de los estudiantes puede ser mejorado con una evaluación constante de sus avances cognitivos. Se requiere, por lo tanto, evaluar al docente más que evaluar al estudiante, con fines de medir el resultado de su actividad. La creación de ambientes permite un aprendizaje exitoso en cada comunidad educativa. Luego, se debe considerar el método más adecuado de enseñanza-aprendizaje para la población estudiantil, utilizando herramientas cognitivas tales como el análisis y síntesis mediante la observación, comprensión y retención de contenidos.

Esto, permite al docente practicar alternativas didácticas que propicien un aprendizaje significativo en el estudiante, y para aquellos que tengan un elevado o mínimo nivel cognitivo, luego, si el aprendiz no asimila contenidos en un tiempo específico, puede que lo haga con un ritmo distinto de aprendizaje que el resto de compañeros, lo que debe ser determinado por el instructor quien bajo su responsabilidad realizará la planificación curricular de las actividades didácticas a desarrollarse en sus cátedras.

Gestión de procesos

Se requiere el aporte del plantel docente, principalmente para discutir las estrategias y metodologías pedagógicas, que permitan elevar el estándar de calidad educativa de la institución. Entre los procesos están:

- Actividades de planificación grupal: formación de equipos o grupos paralelos de docentes que determinen procedimientos a ser desarrollados en clase.
- Continuidad de Proyectos: selección de materiales didácticos, según la planificación de temáticas a ser impartidas.
- Formato: se desarrollan actividades siguiendo un esquema previamente establecido considerando horarios, materiales y evaluación de resultados.
- Criterios: se programan actividades de manera concientizada y razonada que beneficie y facilite el aprendizaje
- Contenidos: Seleccionar temáticas con proyección practica para el desarrollo tecnológico y humanitario en la vida cotidiana.

La actuación de los docentes, genera ambientación áulica, y, por ende, en cada salón de clases se desarrolla las relaciones entre profesores y estudiantes

estableciéndose éstas de manera cordial. El respeto y la confianza entre los actores de la comunidad debe prevalecer para la conservación de la armonía y el bienestar de la mencionada comunidad.

Conforme el nivel de confianza entre docente y estudiante es alto, el nivel de aprendizaje del colectivo se fortalece, en caso contrario se limita a quienes mayor interés tengan en aprender. Hay casos donde los estudiantes perciben la imagen del docente con un aspecto de severidad aun antes de tratarse en clases.

Entre los procesos educativos hacer aplicados según las necesidades se consideran:

- Certificación de proyectos y programas educativos.
- Proveerse de recursos y materiales didácticos.
- Registrar solicitudes de admisión.
- Medir el desempeño y rendimiento académico con evaluaciones.
- Socializar el modelo de gestión de servicio en la institución.
- Transformar el conocimiento en información y viceversa.
- Prevención de errores del modelo.
- Elaborar diseños innovadores sobre la planificación.
- Seleccionar materiales y actividades del curso.
- Establecer la visión y la misión institucional como modelo estratégico
- Desarrollar instrumentos que permitan verificar el rendimiento académico.
- Determinar los objetivos institucionales y educativos.
- Analizar las actuales planificaciones curriculares.
- Fortalecer la gestión de los procesos para el aprendizaje.
- Inspección de las condiciones de las instalaciones del centro educativo
- Analizar el sistema sobre la gestión de la calidad.
- Evaluar la políticas y normas institucional
- Elaborar boletines para comunicar a la comunidad educativa.
- Inscripción y matriculación a los aspirantes estudiantiles.
- Personal de apoyo a la formación.
- Tutoría y asesoramiento sobre oportunidades profesionales.
- Verificar el cumplimiento del sistema de gestión de servicio educativo.

Orientación hacia el usuario

Una estrategia del ámbito del servicio educativo, pone al usuario o estudiante como centro del mismo. La orientación hacia el usuario comprende interiorizar en las demandas y necesidades con el fin de ser satisfechas adecuadamente. Estas se establecen como:

Atención al cliente:

El cliente (estudiante), es el centro de la actividad empresarial educativa, por quien, se desarrollan estrategias ofertadas como una solución a lograr de manera práctica la solvencia de necesidades de aprendizaje y formación escolar. Este aspecto es compartido a todo el personal de la institución con el fin de que se dé pleno cumplimiento a tal actividad.

Colaboradores de la gestión:

Comprende a personas que tienen excelentes referencias sobre el nombre de una institución y quienes de manera voluntaria comparten su criterio a favor de la organización, en virtud de haber experimentado su participación como usuario del centro educativo y confirmar el haber logrado los objetivos académicos e institucional que se pregonan a los potenciales usuarios.

El cliente y su entorno:

Las instalaciones de una organización educativa deben previamente desarrollar un análisis del entorno en el cual va a ser ubicada. Esto es, un estudio del mercado educativo en el que se va a participar, entre los más relevantes, se tiene, el estatus social, la seguridad, la movilidad, la tecnología existente en el sector, niveles de ingresos, costumbres, cultura, actividades religiosas, entre otras, con fines de identificar el segmento de mercado educativo en el que se va a participar.

Uso de la tecnología en la gestión de servicio:

La actual tendencia del mercado educativo, es la implementación de la tecnología como factor fundamental para el desarrollo de la enseñanza-aprendizaje. Razón por las actuales circunstancias sanitarias y pandémicas, que impulsó la utilización

de equipos tecnológicos como medio de comunicación educativa, con el uso de plataformas y conectividad constante del internet de parte de estudiantes y docentes para la búsqueda de información a nivel globalizado. Por tal motivo, una institución formativa que no cuente con implementos de la tecnología, esta fuera del mercado. Este fenómeno, implica además que el personal docente y el resto de colaboradores de un centro de estudios, desarrollen sus habilidades y destrezas en el manejo y buen uso de aquellos innovadores implementos.

Beneficios al usuario:

Entre los beneficios que una institución oferta al usuario, se direcciona a reducir los valores de matrículas y pensiones en el caso de que se vayan a registrar en la institución dos o más integrantes de la familia, tales como hermanos, primos. Etc. Contar con departamentos de asistencia médica emergente en el caso que se requiera y seguridad social e integral, con monitoreo del entorno del centro educativo.

Vías de comunicación con los usuarios

Las actuales organizaciones educativas, utilizan la tecnología como vía inmediata de comunicación, las redes sociales con el nombre institucional, tales como Facebook, WhatsApp, Instagram, páginas Web, Correo electrónico, entre otras, a más del tradicional teléfono convencional y móvil.

Resultados

Este modelo de gestión se sustenta en la intención de desarrollar la innovación en la gestión del servicio educativo con el objetivo de optimizar los estándares de la calidad orientado a usuario. Los lineamientos son:

Lealtad de los usuarios:

La lealtad del usuario se mantiene o se disminuye, según las experiencias vividas en los procesos formativos. En casos experimentados por las instituciones educativas se evidencia que un 20% de clientes están inconformes con la gestión de servicios. Por tal razón, se proyecta que, de cada cinco estudiantes, uno va a separarse y dejar los servicios del centro educativo.

Conclusiones

Los centros de formación educativos, deben prever la generación de problemas y conflictos relacionados a la gestión de servicio educativo, en razón que la fidelidad a la institución está vinculada a una buena experiencia del servicio educativo recibido.

La atención al usuario, sobre requerimientos e inquietudes es fundamental para generar su lealtad. Esto es corroborado por estudios realizados en donde los resultados demostraron que el nivel de lealtad es el mismo que de aquellos usuarios que no necesitaron asistencia o atención sobre un determinado conflicto. Al contrario de quienes recibieron una deficiente atención cuando se les presento un problema. La fidelidad y lealtad de estos usuarios bajo a cero en la mayoría de casos.

Los centros educativos que se organizan según el mercado en el que van a participar, contarán con un departamento de atención al cliente por situaciones de conflicto con el fin de solucionar el mismo. Si el problema es resuelto, el usuario será un eterno colaborador para dar buenas referencias de la institución.

Según investigaciones relacionadas con los conflictos generados a un usuario, existen resultados que afirman que el 50% de estos usuarios nunca comunican o informan la problemática que experimentan en el plantel, lo cual reflejará futuros impactos negativos en la credibilidad institucional.

El uso de la tecnología en la actualidad es un factor fundamental para la comunicación entre los actores de una comunidad educativa, los equipos tecnológicos y el internet, son los medios que se necesitan para acceder a las redes y otros medios informáticos.

Los conflictos experimentados por los usuarios, según los estudios a instituciones, establecen que son comentados a 10 usuarios potenciales, así como aquellos que han compartido buenas experiencias, se lo comentan a 5 posibles usuarios. Esto es que, de cada 50 usuarios de comentarios positivos, uno no concretará un

registro, mientras de cada 100 posibles usuarios que escuchan comentarios negativos, solo uno se registrará en el centro de estudio.

Las actuales instituciones educativas desarrollan modelos que proyectan minimizar el impacto generados por posibles comentarios negativos direccionados a la gestión del servicio promocionado.

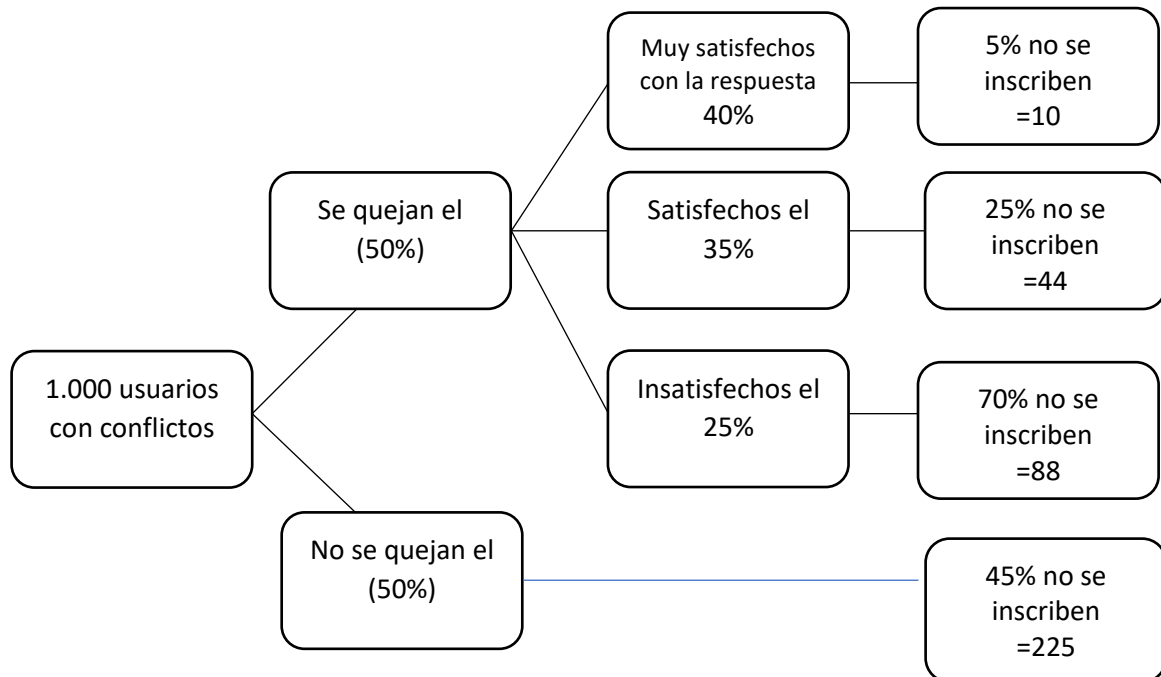


Figura 9 Resultados

Total, de usuarios que no se inscribirán en el plantel $10+44+88+225= 367$

REFERENCIAS

- Araujo, M., & Cevallos, E. (2016). *La calidad educativa y su incidencia en el rendimiento académico de los niños de sexto y séptimo año de Educación Básica de la Unidad Educativa Joaquín Lalama cantón Ambato provincia Tungurahua* [tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].
- Arroyave, J., & Hurtado, O. (2019). "Calidad del servicio educativo en una institución de educación superior privada de la ciudad de Pereira. *Revista Empresarial*, 13(1), 35–47.
- Bass, B., & Burns, G. (1985). *Teoría del liderazgo transformacional*.
- Bravo, N., & Ramírez, I. (2015). *La calidad educativa en el desempeño de los docentes del tercer año de bachillerato del Instituto Coello de la ciudad de Guayaquil durante el período lectivo 2015* (Maestría). Universidad Estatal de Milagro.
- Briones, Y., & Marcillo, M. (2018). *Diseño de estrategias de marketing mix para la captación de clientes en el Centro Educativo "Semilla", en la Ciudad de Guayaquil, 2018* (Ingeniería). Universidad de Guayaquil.
- Cadena, P. (2016). *Planificación estratégica de marketing para el incremento de estudiantes en la Unidad Educativa Canadiense de la ciudad de Guayaquil año 2016* (Ingeniería). Universidad de Guayaquil.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid: Pearson.
- Camarillo, N., & Rangel, N. (2016). La calidad del servicio educativo prestado en la Universidad Nacional Abierta. *Educación en contexto*, 2, 261–280.
- Cassasus, J. (2005). *La escuela y la (des)igualdad*. Santiago: Cepal.
- Cervantes, V., Stefanell, I., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11, 27–39.
- Chamba, M. (2017). *Liderazgo y la calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa Fiscomisional "Don Bosco" del Guayas, 2017* (Maestría). Universidad César Vallejo.

- Díaz, M. (2020). *Calidad de servicio educativo e imagen institucional de una Escuela Profesional de Derecho en Lima Norte, 2019* (Maestría). Universidad César Vallejo.
- Elliot, J. (2017). *La gestión educativa estratégica y la calidad del servicio educativo en las Instituciones Educativas del nivel secundario de la Provincia Páucar del Sara Sara-Ayacucho*.
- Esquivel, N., & Huamaní, D. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del Distrito de San Sebastián – Cusco 2015* (Tercer grado). Universidad Andina del Cusco.
- Farfán, M., & Reyes, I. (2017). gestión educativa estratégica y gestión escolar del proceso de enseñanza-aprendizaje: una aproximación conceptual. *Análisis De Problemas Universitarios*, 28(73), 45-61.
- Figuroa Quiroz, A. E. (2015). *Los estándares de calidad educativa y su incidencia en el aprendizaje de los estudiantes*. Quito: UTE.
- Flores, L. (2018). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra* (Maestría).
- García, F., Juárez, S., & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana Educación Superior*, 2, 206–216.
- Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas. (2020). *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1819–1838. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- ISOTools. (2017). *Principios de Gestión de la Calidad en la Educación*. <https://www.isotools.org/2017/06/24/principios-de-gestion-de-la-calidad-en-la-educacion/>
- Maslow, H. (1968). *Piramide de las necesidades humanas*. Economipedia.
- Meza Rueda, J. L. (2012). *Familia , escuela y desarrollo humano*. Bogotá: La Salle.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2017). *Manual para la implementación y evaluación de los estándares de calidad educativa* (No.1). Dirección Nacional de Estándares Educativos.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2018). *Modelo de Gestión del servicio educativo*. Ministerio de Educación, 2.

- Mineduc. (2012). *Convivencia escolar*. Quito: Mineduc.
- Monarca, H. (2018). *Calidad de la educación en Iberoamérica*. Madrid: Dykinson.
- Mora, D. (2009). *Objetivo e importancia de la gestión educativa*. Scielo, 10.
- Oliveira, W. (2017). *Gestión de servicio*. Obtenido de www.heflo.com/es/blog/gestion-de-empresas/gestion-de-servicios/
- Pérez, A. (14 de enero de 2019). Obtenido de *Gestión de servicios, Garantías y devoluciones*: <https://www.obsbusiness.school/blog/gestion-de-servicios-y-sus-5-elementos>
- Ramírez, A. (2017). *Pedagogía y calidad educativa en la era digital*. Bogotá: ECOE.
- Resabala, S. (2014). *Factores de éxito en la gestión educativa y administrativa de los centros privados del nivel medio en la ciudad de Guayaquil y propuesta (Velasquez, 2020) del plan estratégico para el colegio Miraflores (Maestría)*.
- Ruiz, J. (2020). *Icorp.com*. Obtenido de *Gestión de servicios*: <http://www.icorn.com.mx/blog/sistema-de-gestion-del-servicio/>
- Snarch Kirberg, A. (2011). *Marketing de fidelización*. Santiago: Ecoe.
- Soaje, R., & Orellana, P. (2013). *Textos escolares y la calidad educativa*. Santiago: EU.
- Suasnabas, L. (2020). *Calidad de la educación*. *Dominio de las Ciencias*, 12.
- Subsecretaría de fundamentos educativos. (2017). *Estándares de gestión escolar, desempeño profesional directivo y desempeño profesional docente (N.º 1)*. Ministerio de Educación del Ecuador.
- Tapia, F. (2013). *Comunicación, Cultura y desarrollo*. Mexico D.F.: Pearson.
- UNESCO. (2000). *Educación para todos*. Dakar: Unesco.
- Velásquez, M. (2020). *Uso del análisis estructural para caracterizar variables de calidad educativa en institución de primaria y secundaria venezolana (p. 2)*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v29n56/2304-4322-educ-29-56-170.pdf>
- Vidal, M. & Morales, I. (2010). *Calidad Educativa*. Scielo, 12.

ANEXOS

Anexo 1

Ficha Técnica del instrumento que mide Gestión del servicio educativo

Nombre: Cuestionario de gestión del servicio educativo (V.1)

Autora: Celina Guarnizo

Administración: Individual y grupal

Duración: 20 minutos

Aplicación: Representantes de los estudiantes de la institución educativa 10 de agosto de Guayaquil- Ecuador.

Significación: Evalúa las percepciones el nivel de gestión del servicio educativo que desarrollan los directivos de la institución educativa.

Descripción: El instrumento se compone de 7 dimensiones y 20 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Encuesta Dirigida a los representantes o padres de familia de los estudiantes del 10mo. año de educación general básica de la unidad educativa 10 de agosto

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una x en el casillero de su preferencia:

5 (Definitivamente sí) – 4 (Probablemente sí) – 3 (Indeciso) – 2 (Probablemente no)

1 (Definitivamente no).

Ítems	PREGUNTAS Variable 1 Gestión de servicio educativo	OPCIONES				
		5 Definitivamente sí	4 Probablemente sí	3 Indeciso	2 Probablemente no	1 Definitivamente no
	Liderazgo					
1	¿Planifica sus actividades docentes antes de cada sesión de clases con la finalidad de despertar el interés al aprendizaje en sus estudiantes?					
2	¿Los estudiantes cumplen sus disposiciones disciplinarias durante el desarrollo de sus cátedras?					
3	¿Ofrece incentivos por cumplimientos de tareas y desempeño académico desarrollados en clases?					

	Planificación estratégica					
4	¿Los objetivos institucionales establecidos para desarrollar las actividades docentes, siempre son alcanzados?					
5	¿Los programas y planificaciones desarrolladas por los docentes son estandarizadas según el nivel escolar?					
6	¿Planifica sus actividades docentes antes de cada sesión de clases con la finalidad de despertar el interés al aprendizaje en sus estudiantes?					
	Orientación hacia el usuario					
7	¿Se comunica frecuentemente con los representantes para informar sobre la situación del estudiante?					
8	¿Utiliza usted apoyo documental con videos sobre temáticas de la malla curricular para ser impartidas en clases??					
9	¿Son coordinados con los directivos del plantel los casos en que se identifican conflictos familiares en el estudiante, ocasionando su bajo rendimiento					
	Gestión del conocimiento					
10	¿Se realizan controles y evaluaciones sobre las tareas dispuestas a ser desarrolladas y su cumplimiento en un tiempo establecido?					
11	¿Agenda usted las reuniones con representantes para dar a conocer dificultades de comprensión lectora o escrita?					
12	¿Las evaluaciones del rendimiento académico de los estudiantes se califican según los resultados obtenidos en el examen y su desempeño en clases?					
	Enfoque en los recursos humanos					
13	¿Sus planes de labor docente son supervisados por el jefe de área de la asignatura?					
14	¿En el desarrollo de sus actividades, se siente obligado a generar motivación para la participación de sus alumnos?					
15	¿Concientiza a sus estudiantes sobre la importancia del significado de alcanzar el bienestar mediante la educación?					
	Gestión de procesos					
16	¿La institución educativa a la que usted pertenece, utiliza marketing estratégico de servicio para aumentar la población estudiantil actualmente existente?					
17	¿Considera usted que, el plantel posee una adecuada oferta académica para los estudiantes de todos los niveles formativos?					
18	¿Los valores devengados por la institución van acorde a la calidad educativa que oferta y ejecuta en sus estudiantes?					
	Resultados					
19	¿ha participado el plantel en torneos de conocimiento u otra actividad relacionada a la educación de manera constante?					
20	¿El personal docente colabora en el adiestramiento de sus estudiantes en las instancias de competencias internas del plantel					

Ficha Técnica del instrumento que mide Estándares de calidad educativa

Nombre: Cuestionario de satisfacción del usuario

Autor: Celina Guarnizo

Administración: Individual y grupal

Duración: 20 minutos

Aplicación: Representantes o padres de familia de los estudiantes de la institución educativa 10 de agosto de Guayaquil- Ecuador.

Significación: Evalúa el nivel de estándares de la calidad educativa recibida mediante el servicio educativo que brinda el plantel objeto de estudio.

Descripción: El instrumento se compone de 5 dimensiones y 20 ítems tipo Likert que tienen opciones con cinco niveles de respuesta.

Encuesta Dirigida a los representantes del 10mo. año de educación general básica de la unidad educativa 10 de agosto.

Instructivo: Agradecemos a usted se digne contestar el cuestionario consignando una x en el casillero de su preferencia:

5 (Siempre) – 4 (Muchas veces) – 3 (A veces) – 2 (Pocas veces) - 1 (Nunca).

Ítems	PREGUNTAS Variable 2	OPCIONES				
		5	4	3	2	1
		Siempre	Muchas veces	A veces	Pocas veces	Nunca
	Dimensión Planificación estratégica					
1	¿Considera usted que en la institución se desarrollan actividades formativas pedagógicas acorde a lo planificado para el año lectivo?					
2	¿Los horarios de atención a padres de familias de los estudiantes están organizados de manera adecuada?					
	Dimensión Gestión administrativa					
3	¿Cumple el plantel con las normas de prevención sanitaria en todas sus áreas para un futuro regreso a clases presenciales?					
4	¿Los docentes de la unidad educativa demuestran habilidades blandas tanto a estudiantes como a representantes en los horarios de atención?					
5	¿Cuenta el plantel con docentes calificados para desarrollar la docencia en todos los niveles de formación?					
6	¿La institución ha gestionado la adquisición de implementos didácticos para renovar aquellos que					

	necesitan ser cambiados cuando se regrese a clases presenciales					
7	¿La institución cuenta con material didáctico para niños que se encuentren entre los grupos vulnerables?					
8	¿Las instalaciones del plantel cuentan con un sistema de internet con capacidad para el desarrollo normal de las actividades docentes diarias?					
9	¿La escuela capacita a docentes y estudiantes para desarrollar el buen uso de los instrumentos técnicos y tecnológicos con los que se imparten las clases?					
10	¿El desarrollo de las cátedras vía telemática son acompañadas por el representante desde su hogar?					
	Dimensión Pedagógica curricular					
11	¿Considera que, es necesario rediseñar el currículo actual aplicado en los temas de enseñanza-aprendizaje?					
12	¿Cree que muchos docentes improvisan sus temas de clases continuamente?					
13	¿Los temas que se llevan en clases, son los mismos que están desarrollados en los textos de guía para el docente?					
14	¿En los actuales textos educativos, existe información acerca de cómo cuidar la salud en épocas de pandemia?					
	Dimensión Convivencia escolar					
15	¿Es beneficioso para la comunidad educativa del plantel proponer actividades recreativas en los horarios de clases donde participen los representantes y estudiantes?					
16	¿Qué beneficio a logrado el estudiante donde la presencia de su representante es una constante en su horario de clases?					
17	¿En el desarrollo de clases hay temas que vinculan a la formación ciudadana al estudiante?					
18	¿La institución educativa tiene algún tipo de servicio complementario como de segura para accidentes?					
	Relación del centro educativo con la comunidad					
19	¿Las redes sociales constituyen un aporte a mejorar la comunicación entre los actores de la comunidad educativa?					
20	¿Es permitido el uso de la información del internet como parte de los contenidos de temas curriculares?					

Anexo 3

Validación de instrumentos por los expertos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: PLAN DE GESTIÓN EDUCATIVA PARA MEJORAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 10 DE AGOSTO GUAYAQUIL, PIURA 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	NINGUNA
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X	NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X	NINGUNA

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando.

Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PUNTUACION : 98.88. Excelente

Piura, 12 de julio del 2021.

Nombre y Apellidos **Lucia Espinoza Cedillo**

DNI 00235690

Teléfono 955852888

FIRMA



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Lucia Espinoza Cedillo; con DNI N° 00235690; registrado con código N° SUNEDU 00235690 de profesión docente universitario; Doctora en Educación; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad Los Ángeles de Chimbote Filial Tumbes; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 12 de julio del 2021.

Apellidos y Nombres : **Lucia Espinoza Cedillo**

DNI : 00235690

Especialidad : Doctora en Educación

E-mail : _espinozacedillo@hotmail.com

Dr. Lucia Espinoza Cedillo

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS
TEMA DE TESIS: PLAN DE GESTIÓN EDUCATIVA PARA MEJORAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 10 DE AGOSTO GUAYAQUIL, PIURA 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				X	NINGUNA
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				X	NINGUNA

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	NINGUNA
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X	NINGUNA
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				X	NINGUNA
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				X	NINGUNA

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando.

Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PUNTUACION :97.22 Excelente

Piura, 12 de julio del 2021.

 Nombre y Apellidos **José Clever Del Rosario Céspedes**

 DNI **00237213**

 Teléfono **985826915**

FIRMA


CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, José Clever Del Rosario Céspedes; con DNI N° 00237213; registrado con código N° SUNEDU 00237213, de profesión docente universitario; Doctor en Educación; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo filial Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 12 de julio del 2021.

Apellidos y Nombres : José Clever Del Rosario Céspedes

DNI : 00237213

Especialidad : Doctor en Educación

E-mail : jrosarioc@ucvvirtual.edu.pe


Dr. José Clever Del Rosario Céspedes

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: PLAN DE GESTIÓN EDUCATIVA PARA MEJORAR LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA 10 DE AGOSTO GUAYAQUIL. PIURA 2021.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVAC.																			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96																				
ASPECTOS DE VALIDACION																						5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				X	NINGUNA																			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				X	NINGUNA																			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			X		NINGUNA																			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				X	NINGUNA																			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			X		NINGUNA																			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				X	NINGUNA																			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				X	NINGUNA																			
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables o indicadores																				X	NINGUNA																			
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																		X			NINGUNA																			

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

PUNTUACION :98.33 Excelente

Piura, 12 de julio del 2021.

Nombre y Apellidos Santos Gonzalo Silupú del Rosario

DNI 00234310
Teléfono 972521004

FIRMA



CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Santos Gonzalo Silupú del Rosario; con DNI N° 00234310; registrado con código N° SUNEDU 00234310 de profesión docente universitario; Doctor en Educación; desempeñándome actualmente como Docente Universitario; en la Universidad César Vallejo filial Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 12 de julio del 2021.

Apellidos y Nombres : César Balladares Atoche

DNI : 00231696

Especialidad : Doctor en Educación

E-mail : sdelro2365@ucvvirtual.edu.pe



Dr. Santos Gonzalo Silupú del Rosario

Anexo 4

Oficio de autorización de la institución para realizar encuesta

SOLICITO: Permiso para realizar tesis de investigación.

Lcda. Felicita Coello Jaramillo

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE EDUCACION BÁSICA PARTICULAR 10 DE AGOSTO.

YO, GUARNIZO REYES CELINA DEL CARMEN, identificada con C.I. 0916724420, con domicilio en Guayaquil parroquia Ximena sector Fertisa, cooperativa Santa Martha 1 manzana 5 solar 6. Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que estando por culminar los estudios de maestría en Administración en la Educación, en la Universidad César Vallejo, solicito a usted la autorización para realizar la tesis de investigación sobre: **“Plan de gestión educativa para mejorar los estándares de calidad de la institución educativa 10 de agosto Guayaquil. Piura 2021.”** para optar el grado de maestra.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted muy comedidamente acceder a mi solicitud.

Guayaquil, 10 de mayo del 2021.

Lcda. Guarnizo Reyes Celina Del Carmen



Firma y sello de autorización



Declaratoria de Originalidad del Asesor


Yo, Dr. Martin Wilson Lozano Rivera docente de la Facultad / Escuela de posgrado y Escuela Profesional / Programa académico de la Universidad César Vallejo Piura, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“Plan de gestión educativa para mejorar los estándares de calidad de la institución educativa 10 de agosto Guayaquil. Piura 2021” de Celina Del Carmen Guarnizo Reyes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.

Apellidos y Nombres del Asesor: Lozano Rivera, Martin Wilson	
DNI 20181614	Firma 
ORCID 0000-0002-2069-2059	