



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión y calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana
Cristóbal Colón de Guayaquil. Piura 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Administración de la Educación**

AUTOR

Juvenal Sáenz Quiñónez (Orcid: 0000-0003-0994)

ASESOR

Dr. Lozano Rivera, Martín Wilson (Orcid: 0000-0002-2069-2959)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de la calidad de servicio

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Este trabajo investigativo está dedicado a mis padres Ángel y Rosario (+), impulsores constantes de mis logros. A mi esposa Vicenta Amalinda, motivación especial en nuestro hogar de treinta años de unión conyugal. A mis hijos Ángel Virgilio, María Guadalupe y Melisa Paola, gestores de inspiración en este caminar de la vida.

Juvenal Sáenz Quiñónez.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida, por la salud y por la oportunidad de cumplir con su plan de vida.

Así también, corresponde agradecer a todas las personas que han hecho posible mediante sus respaldos, llegar a cumplir con este desafío, que no sólo es conseguir un título académico, también corresponde a ser aporte significativo para los procesos de enseñanza-aprendizaje, en los colegios salesianos de Guayaquil.

Juvenal Sáenz Quiñónez.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
Keywords: management, educational management, quality of service, salesian.....	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	21
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización	22
3.2.1. Definición operacional	23
3.2.2. Dimensión	24
3.2.3. Indicadores.....	25
3.2.4. Ítems.....	25
3.3. Escenario de estudio.	25
3.4. Participantes.....	26
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.6. Procedimientos	28
3.7. Rigor científico.....	29
3.8. Método de análisis de datos	29
3.9. Aspectos éticos.....	29
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	30
4.1 Resultados descriptivos.....	30
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	54
VIII. REFERENCIAS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	223
Tabla 2	26
Tabla 3	27
Tabla 4	28
Tabla 5	29
Tabla 6	29
Tabla 7	30
Tabla 8	31
Tabla 9	33
Tabla 10	34
Tabla 11	36
Tabla 12	37
Tabla 13	38
Tabla 14	39
Tabla 15	40
Tabla 16	41
Tabla 17	42
Tabla 18	43
Tabla 19	44
Tabla 20	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	31
Figura 2	32
Figura 3	34
Figura 4	35

RESUMEN

Este estudio trata los temas de gestión educativa y calidad del servicio, y de cómo este proceso se responsabiliza por la formación holística del estudiante, donde el principal objetivo de la gestión institucional se encuentra basada en la esquematización de procedimientos que permitan aplicar instrumentos de control para la evaluación de los procesos en la unidad educativa, así como también incorporar instrumentos de control y evaluación a los prestadores de servicios en la comunidad educativa, para mejorar la calidad de la educación.

El objetivo principal es determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad de servicio. El método de investigación es cuantitativo, no experimental, transversal, mismo que tomó como universo a los 85 docentes de la institución y una muestra correspondiente a 42 docentes. Se concluye que, el coeficiente de correlación de Spearman de 0,857 muestra una fuerte correlación. Recordemos que un coeficiente de correlación del 85,70% y un porcentaje con una P menor a 0,05, determinan la existencia de una relación directa entre las variables de estudio.

Por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación propuesta. Es recomendable diseñar una estrategia de gestión educativa que posibilite la excelencia educativa de la unidad de educación particular bilingüe “Cristóbal Colón” de Guayaquil, así como la calidad del proceso de aprendizaje educativo que integren servicios focalizados, actividades académicas, socioculturales, afiliaciones y comunidades. Proceso de gestión integral de servicios educativos.

Palabras clave: gestión educativa, calidad de servicio, salesiana.

ABSTRACT

This study deals with issues of educational management and quality of service, and how this process is responsible for the holistic formation of the student, where the main objective of institutional management is based on the outlining of procedures that allow the application of control instruments for the evaluation of processes in schools, as well as outlining maneuvers and providing management tools and instruments of control and evaluation to service providers in the educational community to improve the quality of education.

The main objective is to determine the relationship between educational management and the quality of service in the Salesian educational sector, especially in the "Cristobal Colon" Private Bilingual Institution in Guayaquil, Ecuador. The research method is quantitative, non-experimental, transformational, which took as its universe the 85 teachers of the institution and a sample of 42 teachers. It is concluded that, in comparison with the general hypothesis, Spearman's correlation coefficient of 0.857 shows a strong correlation. Let us recall that a correlation coefficient of 85.70% and a percentage with a P less than 0.05, determine the existence of a direct relationship between the study variables. Management and quality of education in a university environment. Therefore, we reject the null hypothesis and accept the proposed research hypothesis. It is advisable to design an educational management strategy that makes possible the educational excellence of the bilingual business education unit "Cristobal Colon" of Guayaquil, as well as the quality of the educational learning process that integrates focused services, academic, socio-cultural activities, affiliations and communities. Integral management process of educational services...

Keywords: management, educational management, quality of service, salesian.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del diario vivir, lo ordinario de la vida se esconde en la rutina, situación que permite al ser humano sentirse cómodo y con tranquilidad, este aspecto en el ámbito educativo puede ser un gradiente negativo al momento de intentar ser innovadores, críticos y jueces de un sistema educativo cuestionado por todos. Dos aspectos vivenciales en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Salesiana Cristóbal Colón de Guayaquil, establecen presunciones de dificultades que están retardando el normal desarrollo de sus actividades académicas, regular y apropiada actividad educativa y la posibilidad de asegurar un muy buen nivel en la calidad de servicio para la comunidad guayaquileña. Los actores educativos involucrados en los múltiples contextos; pedagógico (educativo pastoral), institucional, administrativo y comunitario deben analizar y repensar sus roles, pues según afirma Marconi (2012), en su trabajo Gestión Educativa “Educational management”, la administración de la escuela debe proporcionar las sinergias adecuadas entre todas las partes que trabajan en el Centro Educativo.

En su descripción Marconi (2012), nos indica sobre la gestión educativa, identificando cuatro ambientes que la conforman, dentro de las cuales se encuentran la gestión de la institución, la pedagogía, la gestión de la administración y la gestión hacia la comunidad. Al interior de la institución se evidencia un descenso gradual en la demanda del servicio en la educación básica en su nivel inicial en la institución, y se debe buscar las causas que están produciendo tal efecto; pero definitivamente sea cual fuere los resultados de esta investigación, se presume en la falta o inadecuada aplicación de procesos en la gestión educativa lo que se traduce en el problema actual; afectando la calidad del servicio educacional a través de la disminución de estudiantes dentro del próximo ciclo educativo.

De acuerdo con Marchesi y Martín (1998), desde su perspectiva mencionan que resulta necesario afrontar el proceso como un suceso importante y complejo, en el cual se encuentra como centro del desafío, los diferentes establecimientos de educación y sus docentes, englobando implícitamente los procesos de gestión e innovación, manifiesto de Portugal (2013).

Actualmente la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón, sujeto de este trabajo investigativo; ha iniciado el proceso de sucesión de autoridades debido al cumplimiento de sus periodos, como objetivo de las nuevas autoridades, han enfatizado en involucrar cada uno de los elementos de la comunidad, dentro de la gestión educativa para lo cual es primordial que cada actor tenga en la visión que la gestión es el cumplimiento eficaz y eficiente desde sus funciones para mejorar la calidad en cuanto al servicio educativo.

Para Amarante (2000), la palabra gestión es usada en el contexto educativo, con la finalidad de realizar una descripción y análisis acerca de las funciones de una institución educativa, y es importante reflexionar sobre este punto ya que, pone de manifiesto la presencia de un directivo que administra, pero con un equipo de colaboradores a los cuales tiene que organizar, dirigir, controlar y evaluar. Esto se resume en dos facetas; planificación institucional y toma de decisiones, contextos que se favorecen a través de la dimensión institucional, lo que va a garantizar, distribuir y optimizar los recursos humanos y financieros que garanticen una alta calidad en el servicio Chacón (2014), en su trabajo investigativo relacionado con la gestión de la educación en el siglo XXI: de acuerdo al paradigma emergente de la complejidad.

Para la formación holística del estudiante, el principal objetivo de la gestión institucional se encuentra basada en la esquematización de procedimientos que permitan aplicar instrumentos de control para la evaluación de los procesos en las unidades educativas, así como también, el esquematizar maniobras y proporcionar artilugios de gestión e instrumentos de control y evaluación a los prestadores de servicios en la comunidad educativa, todo con el propósito de lograr una mejora en cuanto a la calidad educativa, en esencia a lo sugerido, poder rendir cuentas, autorregularse, mostrar transparencia del proceso y seleccionar al personal adecuado para poder desarrollar de manera integral el proceso de gestión, orientado a cumplir las disposiciones propuestas en documentos oficiales como son la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), el PROSIEC Y RIES del Consejo Nacional de Educación Salesiana (CONESA).

Las disposiciones del Ministerio de Educación, refieren que es la estructura central que formula el modelo de gestión con lineamientos centrales y verticales, que presentados en un informe pretenden descentralizar la gestión, delegando a

nueve coordinaciones zonales (agrupa estratégicamente algunas provincias) y se derivan a ciento cuarenta y cuatro direcciones distritales (controla acciones a nivel cantonal). Desde esta estructura se replican las directrices, formatos, sistema curricular y de evaluación, así como otros recursos que se necesiten para el normal desarrollo de los procesos educativos. A nivel micro, son las instituciones educativas por medio de sus directivos y docentes, tanto en el ámbito fiscal como particular, ejecutores operativos en beneficio de los educandos y de la comunidad (Educación, 2021; p.83)

De acuerdo a lo anteriormente descrito, se puede inferir que la Gestión Educativa tiene como finalidad el alcance de los lineamientos establecidos en el PEI y POI en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, se cuenta con la infraestructura necesaria para el mejoramiento a plenitud de las actividades educativas, pero la calidad no depende únicamente del recurso material, cuando se trata de educación el recurso humano es quien marcará la diferencia y en gestión educativa este recurso humano debe tener claro la misión y visión institucional, para que cada actor sume en la entrega de un servicio de calidad considerando el valor agregado que la institución oferta dentro de su propuesta educativa, la formación salesiana, lo que implica que cada miembro de la institución debe conocer y vivir con espíritu salesiano.

La trayectoria del autor de la investigación como miembro del cuerpo docente de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de la ciudad de Guayaquil por aproximadamente tres décadas, avala el planteamiento de la problemática desde una perspectiva social, puesto que la institución es considerada como un entorno de ambiente familiar. Es motivante haber presentado este proyecto investigativo, el mismo que expresa como pregunta central, el poder determinar ¿Si existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio educativo?, que ha sido reconocida desde sus orígenes por familias de la comunidad guayaquileña pero que, en la actualidad podría considerarse como el talón de Aquiles, en cuanto a la satisfacción del usuario del servicio educativo.

Así también este planteamiento promueve identificar y plantear una lista de problemas específicos que derivan del enfoque y dimensiones inherentes a este punto central. Se destaca entonces preguntar: ¿Existe relación entre la dimensión

pedagógica y la calidad de servicio en la institución Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil? ¿Qué nivel de correspondencia existe entre la dimensión institucional y la cualidad del servicio educativo en la Escuela Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil?; ¿Hay correlación entre la dimensión administrativa institucional y la calidad del servicio educativo del Centro Educativo Salesiano Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil?; ¿Compruebe que existe relación entre la dimensión comunitaria y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil?.

Es importante indicar que, esta investigación se justifica desde el ámbito socio-educativo porque busca dar respuesta a los cuestionamientos que se presentan en los procesos educativos de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil y que no permiten desarrollar las actividades en el mejor de los ambientes; también se puede intuir que resulta apropiada, ya que responde a la problemática de investigación, las cuales se encuentran presentes dentro de las dimensiones y características que indiquen si existe relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo.

Desde la perspectiva práctica, se contribuirá con la determinación del comportamiento de las variables y sus dimensiones, así también, se pretende demostrar la relación existente, con el propósito de implementar diversas estrategias de innovación y mejoramiento. En el contexto de valor teórico, el desarrollo formativo provoca actualizar la información acerca de las bases teóricas para el soporte al estudio, además de conocer el comportamiento de las variables. Desde el punto de vista metodológico el estudio permitirá identificar procedimientos y metodología que se aplicarán para la recolección de información y análisis de datos. Por consiguiente, los resultados obtenidos permitirán implementarse y replicarse dentro del sistema educativo de los colegios privados y religiosos.

A continuación, se refleja en la propuesta un propósito general: Determinar la relación que exista entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. Involucrando como objetivos específicos, el primer objetivo específico es, conocer el grado de relación que existe entre la Dimensión Pedagógica y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil. El segundo objetivo específico expresa que debemos conocer el grado de relación que existe,

entre Dimensión Institucional y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. El tercer objetivo específico es conocer el grado de relación que existe, entre Dimensión Administrativa de la gestión educativa y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil. El cuarto objetivo específico refiere el conocer el grado de relación que existe entre, Dimensión Comunitaria y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil.

Consecuentemente, se ha implementado en el proyecto como hipótesis general que: H_1 . Existe relación entre Gestión y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. Resultando como antítesis: H_0 . No existe relación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. Teniendo dentro de las hipótesis específicas las siguientes, la primera refiere a que: HE_1 . Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Pedagógica y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, correspondiendo su hipótesis negativa con el enunciado de que, HE_0 . No existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Pedagógica y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. La segunda hipótesis específica refiere a que, HE_2 . Existe una relación directa y significativa entre Dimensión Institucional y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, correspondiendo su hipótesis negativa a que, HE_0 . No existe una relación directa y significativa entre Dimensión Institucional y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. La tercera hipótesis específica nos indica que, HE_3 . Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Administrativa y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, siendo su par negativa el enunciado de que, HE_0 . No existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Administrativa y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil. La cuarta hipótesis específica nos refiere que, HE_4 . Existe una relación directa y significativa entre Dimensión Comunitaria y Calidad del Servicio en la

Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, correspondiendo su par negativa a que, HE_0 . No existe una relación directa y significativa entre Dimensión Comunitaria y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

II. MARCO TEÓRICO

Es el resultado de la selección de varios aspectos que matizan la relación con la estructura teórica y epistemológica, vinculados al tema seleccionado para dicha investigación. A partir del raciocinio, estructuración y consistencia lógica va a permitir el cuestionamiento de los hechos que se conocen, permitiendo desarrollar la secuencia de otros criterios y datos más significativos, destacado por Balestrini (1998, p. 32). Para los precedentes se han tomado como referencias los próximos trabajos de corte mundial, nacional y local.

En los precedentes que el marco teórico nos ofrece para apoyarnos como base informativa histórica existente, poseemos en el campo universal, la exposición del trabajo llevado a cabo por Cadillo (2021), para revisar el cumplimiento del objetivo general y específicos que se acogieron a realizar la prueba Rho de Spearman en relación a la premisa general de acuerdo con la cual la administración se encuentra relacionada directamente y de manera significativa con calidad de servicio en dos instituciones públicas del distrito de Chancay en 2020. Se obtuvo un costo p de 0.013. Se concluye que existe una relación directa entre las dos dimensiones, pero el costo Rho = 0.339 muestra un bajo grado de correlación. Este informe define los objetivos predeterminados comunes para 2este análisis. Segundo: se aplicó la prueba Rho de Spearman para validar la primera presunción específica de que la organización está directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio. Tengo un costo p de 0.029. Esto nos permite ver una correlación estadísticamente significativa entre las variables. El estadígrafo Rho = 0.299 indica una correlación débil.

También está previsto revisar el trabajo de investigación de Trigo (2020). Las estadísticas han demostrado una correlación entre la administración educativa en 2020 y la calidad institucional de los servicios y la educación en Taparoto. Como resultado, se observaron alfa (sig) y It. Chi de Pearson al cuadrado (115,311) sobre 0,05, tabla de gastos (26,296). Esto confirma la hipótesis de investigación con un nivel de confianza de 95 y muestra una relación significativa entre las variables de investigación..

De igual forma en su trabajo estadístico Avila (2019), presentó una información sobre gestión pedagógica que nos reveló la existencia de una relación precisa entre la gestión de la educación y la calidad del servicio de la educación, en

una institución educativa de la provincia de Huaura, período 2018. Dentro de los principales resultados, se identificó una correlación directa entre las variables del estudio teniendo un Spearman Rho = 0.769 **. 0,000 el; 0,05.

Así también, al leer el trabajo investigativo de Canchaya (2019), con la temática de la administración de la educación y la satisfacción en cuanto a la calidad de servicio, desde la perspectiva de los padres de familia en la Organización Educativa N° 30405, en esta actividad se estableció que la administración educativa y la satisfacción de calidad que tiene el servicio de la educación presentaban en los resultados una interacción positiva profunda. Habiéndose basado en las conclusiones se sugirió motivar en la tarea del personal directivo, actualizaciones pedagógicas con el objetivo de conseguir la plena satisfacción de los usuarios de la organización, debido a que la estadística nos muestra que si aumenta la administración educativa se consigue una más grande satisfacción en el servicio educativo.

Asimismo, la presentación de investigación de Sánchez (2018) se centra en la calidad de la gestión y los servicios educativos brindados al Instituto de Educación La Merced en Ventanilla durante 2017 en su investigación. La relación entre a gobernanza escolar y la calidad de los servicios educativos. Concluimos que se ha identificado una relación directa entre las variables investigadas.

También se recoge en el trabajo investigativo de Dávila (2018), resultados acerca de la influencia de la gestión de la educación dentro del proceso autoevaluativo de una institución de Cajamarca en el período 2014, como objetivo planteado. La línea investigativa es básica, descriptiva en su nivel y correlacional causal como diseño con enfoque cuantitativo. La muestra corresponde a todo el personal docente y administrativo, elaborando dos cuestionarios para medir la influencia de la gestión de la educación y sus dimensiones directiva, pedagógica, administrativa y comunitaria. Un segundo cuestionario mide la calidad del servicio educativo y sus dimensiones. Los valores obtenidos muestran un elevado nivel de confiabilidad, 0.78; 0.853 y 0.925 respectivamente. Interpretando los valores la gestión educativa y autoevaluación están relacionadas positiva y significativamente al observar los resultados y compararlos con los estadísticos teóricos.

Además, un estudio de Cerrinos (2016) titulado “Interacción entre la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos para los estudiantes del CETPRO” RFS Yugoslavia “, Nuevo Chimbote-2016, el objetivo es establecer la interacción que existe entre la gestión educativa y la calidad del servicio. En cuanto a la calidad de los servicios de educación estudiantil, las estadísticas detalladas se utilizan para el procesamiento de datos y el resultado principal es que 8 estudiantes dicen que la institución tiene de promedio 31.1%. Además, la correlación de Pearson es 0,62, que es una correlación profunda. En la prueba heurística se aplica chi-cuadrado y el costo requerido es 3.8, lo que da 6.08, por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se puede concluir que estas evaluaciones tienen una fuerte correlación entre la gestión de la educación y la calidad de los servicios educativos de los estudiantes.

En el **entorno nacional**, se revisó la investigación sobre Ramos (2020), algo similar ocurre con la calidad y gestión de las instituciones educativas en Valencia, Ecuador en 2020. El objetivo es determinar la relación que existe entre las dos variables. En los resultados obtenidos se observa la aceptación de hipótesis al explicar que existe una relación significativa entre las dos afirmaciones.

También, Vélez (2019), pone a disposición su trabajo investigativo asociado a la gestión de la administración y su interacción con la calidad del servicio de la educación en una entidad educativa de San Pablo-Ecuador, período 2019. En el estudio, se analizaron las dimensiones identificadas dentro de la gestión administrativa se encuentran la planeación de las actividades, la organización de las funciones, la ejecución de cada una de las ocupaciones y el control y revisión de resultados, mismo que tuvieron relación con la calidad de la educación de la institución. Los resultados permitieron ser presentados ante el rector y a los docentes y administrativos y ejecutar las actividades que se planificaron para el mejoramiento del proceso de enseñanza.

De igual manera infiriendo que liderazgo directivo es una dimensión de gestión educativa se observó la investigación de Chamba (2019), puso en consideración su trabajo investigativo asociado al liderazgo y la calidad del servicio de la educación en una unidad educativa de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, en el período 2017. Los principales resultados, asociados a la correlación de Pearson, permitieron identificar la relación directa entre ambas variables, en donde a mayor

liderazgo, mejor es la calidad del servicio brindado, demostrando la validez de la hipótesis alterna, por lo cual se recomendó mejorar el nivel de liderazgo para brindar una mayor calidad en el servicio.

De igual manera el trabajo investigativo de Bajaña (2020), en el cual se relaciona la gestión de la educación y la calidad educativa en Escuelas con un solo docente en la zona rural del Distrito 09D19C08. Los resultados obtenidos permitieron identificar que la gestión educativa tiene gran influencia en la calidad del servicio educativo. Esto permitió inferir a medida que se sumen esfuerzos relacionados con el fortalecimiento de la gestión educativa, la institución se desarrollaría apropiadamente. Así también correspondería mejorar la satisfacción institucional, relacionando también a la calidad de la educación en esta influencia positiva.

Como referentes **locales** se menciona lo investigado por Rendón (2019), investigador que buscó determinar la relación entre la gestión de la institución y la calidad del servicio de la educación según la percepción de los padres de familia del décimo año de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” en Guayaquil, período 2018. El mismo que, posterior a la recolección de la formación y análisis, se concluye que se observó una relación directa entre las variables de estudio. Así también es coherente con el nivel correlacional directo al considerar que, si mejora la gestión se podrá aumentar la calidad del servicio brindado.

Sin embargo, de acuerdo a Alcoser (2020), nos compartió información sobre el trabajo investigativo asociado a la gestión de la educación y la calidad del servicio brindado en una institución de la provincia del Guayas, período 2020, con la finalidad de establecer la relación entre las variables de estudio. Misma que concluyó que existe una relación baja entre las variables investigada, es decir, no existe relación entre la gestión de la educación y la calidad del servicio brindado por dicha institución.

Teorías de la Administración

Según un estudio presentado por Agüero (2007), titulado Teorías de la gestión, nos relata y proporciona el contenido y el contexto de varias teorías, mostrando la relación o paralelismo entre estas teorías y la investigación actual. Establecida a principios del siglo XX, **la teoría clásica** de la gobernanza se opone

a la flexibilidad y robustez de los modelos y la invisibilidad del trabajo y los derechos humanos en estas organizaciones validadas. La trayectoria de esta teoría se encuentra en varias categorías, aunque los principios de Taylor y Fayol garantizan la permanencia.

En otro aspecto, las propuestas de la **teoría de la gestión humanística**, en cambio, se basan en una filosofía del entorno organizacional y el comportamiento grupal, pero tienen consecuencias negativas para la gestión de los conflictos de intereses grupales identificados en un contexto político. Una fina línea de juicio que tiene en cuenta los intereses de individuos y grupos. Mientras que la teoría clásica elige la producción y no muestra la importancia de los recursos humanos, la teoría del humanismo defiende el trabajo humano.

De igual forma, la **teoría institucionalista de la Administración** de Selznick, propone que los mecanismos administrativos impulsados por la eficiencia, la racionalidad y el éxito, y los procedimientos institucionalizados orientados a valores, pueden ser adaptables y receptivos. Las personas se vuelven más dependientes del entorno de las instalaciones y adoptan un modelo que les funciona

Asimismo, las **teorías racionales de la gestión** son supervisadas por reconocidos representantes como Bernad, Weber, que tienen propuestas paralelas, teniendo en cuenta los criterios según los cuales una organización está construida por personas y cuyas actividades son reguladas y llevadas a cabo por personas. que están motivados por estas racionalidades limitadas. A partir de la definición de metas y objetivos, establecen una comunicación efectiva sobre los controles estructurados por la autoridad, la planificación y ejecución de actividades. Desde la idea fija hasta la primera teoría de identificación de recursos materiales o humanos, es de interés alinear esta producción con otros sistemas y planes de control que debe seguir la organización.

De igual forma, la **teoría institucionalista de la Administración** de Selznick, propone que los mecanismos administrativos impulsados por la eficiencia, la racionalidad y el éxito, y los procedimientos institucionalizados orientados a valores, pueden ser adaptables y receptivos. Las personas se vuelven más dependientes del entorno de las instalaciones y adoptan un modelo que les funciona.

Asimismo, la **teoría de la dependencia de recursos** se propuso a mediados de la década de 1970, centrando el análisis en las decisiones tomadas en la organización. Esto está relacionado con el enfoque de economía política de la organización y el enfoque de intercambio dependiente.

En otro aspecto, la **teoría de la contingencia racional** desarrolla nuevas tendencias que tienen un impacto significativo en los contextos del marketing, planificación organizacional y consultoría empresarial. Se mantiene como supuesto básico que una organización se comporta de forma racional y adaptativa a su entorno. Una organización es un sistema abierto que interactúa con el medio ambiente y replica en los sistemas sociales por lo que es imperativo el tener que relacionarse e interactuar con los integrantes del entorno.

Asimismo, el siguiente enunciado que nos une a ser parte del cambio global, así como de la evolución de la sociedad está conformado por una visión ecológica en la que trabaja la **teoría ecológica evolucionista**. Estos conceptos no se aclaran teóricamente y plantean numerosas dificultades metodológicas en su enfoque. La forma organizativa ocupa una brecha sin contenidos.

Es importante destacar que los investigadores responsables de estas teorías y propuestas, tenían una visión futurista prominente, es el caso de la **Teoría de los Costos de Transacción**, desde donde surge del campo de la economía y trata de explicar por qué existen y actúan las organizaciones. La unidad de análisis es la transacción o intercambio de bienes y servicios. Al poner el acento en la transacción, deja de lado el problema de la producción para centrarse en los mercados.

Se puede aseverar que este estudio de las teorías de la administración, han sido estudiados secuencialmente y permite establecer una línea de fundamentos en el tiempo que nos deja un saldo favorable en los resultados de causas y efectos de estas propuestas.

Finalmente, en una presentación de Agüero (2007), estableció la organización e implementación del proceso, y reconoció la forma de explotación laboral, que es un hábito restrictivo de las empresas, empresa o un empleado de la organización. Ambas teorías hacen referencia a las teorías posmodernas y de la gestión crítica, que critican su promesa de actores autónomos que se liberan paulatinamente del conocimiento adquirido a través de los métodos modernos e

innovadores. En la investigación organizacional, el reclamo de la teoría crítica es apuntar a una sociedad y un lugar de trabajo no regulados.

Después, a partir de los años 70, el control y la explotación de los propietarios, y más tarde de los administradores, es un tema central de la crítica ideológica. Respondió a estas opiniones disidentes, estudiando empíricamente el sistema dominante, enfatizando la asimetría de la preocupación y encontrando la ideología dominante sin tratarla como un medio de comunicación. Pertenece al pensamiento filosófico sistemático de Habermas.

Además, el informe *Epistemology in Management* (2007) de Agüero abandona los términos inferencia axiomática y afirma que la práctica precede a la teoría. Acción sistemática antes del conocimiento. Nació la práctica teórica, luego nació la práctica basada en la teoría. Es dialéctico y paralelo con la práctica antes que la teoría. Scherer y Steinmann proponen romper la estructura estricta del pensamiento y la acción, aprender una forma completamente nueva de diseñar y realizar la investigación organizacional y comenzar el proceso de consenso desde cero.

A lo largo de la historia, el conocimiento de la administración se ha construido a través de grandes declaraciones, algunas en forma teórica y otras que involucran un discurso idealista. El primer formato contiene la teoría principal de la gestión y el segundo forma el enfoque de gestión de cada autor. Al respecto, Martín (2005), profesor titular de administración de empresas de la Universidad de Bogotá, enfatiza la capacidad de definir, por lo que cuando habla de la gestión y su teoría, se refiere a la teoría del autor.

En otro contexto, el enfoque de las **teorías de la educación** realizada por Touriñan (2008) en donde se observa la racionalidad de la investigación en la disciplina educativa, tomando como punto de partida que la educación es considerada como una disciplina científica asociada a una realidad específica y sus conceptos nacen de un estudio específico.

Asimismo, una novedosa publicación describe la obra de García del Dujo (2021). Allí destaca un reporte de las deficiencias y los éxitos de varios modelos educativos conocidos e identificar tres preocupaciones. Preocupaciones similares se basan en la forma de enfoques individuales. Digitalización, caminos experimentales a través de pantallas, transformación de subjetividad en la que se

genera conocimiento. ¿Cuáles son las condiciones de acceso a las estructuras virtuales que entrelazan el proceso educativo entre el entorno y los destinatarios individuales, primero y último, en la pantalla digital que brinda el mundo virtual?

De manera similar, como punto de partida, los principios de metodología versus progreso tecnológico están vinculados a los poderosos principios operativos actualmente mediados por la tecnología, y los principios de la teoría construccionista social se están reformando en la próxima generación.

En general, la interpretación y el uso de esta tecnología continúa llevándonos a pensar y crear educación, sin importar de dónde venga, basada en el pensamiento moderno sobre la educación, el pensamiento moderno sobre la educación. Los modelos pedagógicos intelectuales implícitos responden a la forma en que imaginamos la realidad hoy, como si la tecnología claramente no hubiera cambiado la forma en que discernimos, damos forma y pensamos sobre esta realidad, en todas sus formas.

En otro ademán se argumentará que, cuando dependemos cada vez más de dispositivos digitales, y, más exactamente, cuando el universo se manifiesta a través de las pantallas, existe algo reciente y exclusivo en lista con la realidad. Para fundamentar esta afirmación, resulta importante, en tercer lugar, abordar la tecnología desde una perspectiva específica, a saber, que el universo se nos muestra cada vez más a través de instrumentos de comunicación tecnológicos. De acuerdo con *Maintenant*, resultante de relacionarnos con el universo a través de un dispositivo inteligente, puede ser dilucidada aún más volviendo a sus orígenes pre modernos.

En este sentido, la tecnología en el contexto cultural que aquí se involucra incluye nuestra existencia y forma de pensar, nuestras relaciones con los demás, nuestro entorno y el significado específico de nuestra existencia. Se debe tener en cuenta que tenemos cosas a nuestro alrededor, incluido el proceso de adaptación a un nuevo entorno cultural, el proceso de creación y recreación de nuestra identidad, el proceso subjetivo de los individuos y la sociedad, asociaciones y sujetos mutuos, crecer.

De hecho, históricamente, la introducción de herramientas e instrumentos en la actividad humana ha cambiado la forma de crear conocimiento, pero dadas las peculiaridades de esta evolución, podemos esperar de esta tecnología digital.

Lo apoyamos y lo hemos demostrado desde el principio. En primer lugar, la educación debe tener en cuenta una de las mayores características y el mayor potencial de esta tecnología, su soberanía. Estrictamente hablando, ante una tecnología cada vez más preeminente en términos de soberanía, flexibilidad y esta tecnología tal vez excede su utilidad como agente tecnológico, pero solo como medio.

Necesitas entender esto poniéndote al nivel de un actor. Es decir, interfiere más que otras tecnologías anteriores. De hecho, la interacción con el planeta es muy continua con la tecnología actual, ya que está mediada por tecnologías específicas que corresponden a cada período específico del estado humano. Pero quizás encontremos que estos cambios o transformaciones no sólo los hacen más rápidos, más grandes y más amplios, sino también diferentes. Como resultado, la participación humana puede, en última instancia, diferir en diferentes cualidades, no solo en intensidad y extensión, sino también en grado. De acuerdo con este enfoque, podemos concluir que el planeta de la educación también está influenciado por esta tecnología, incluidos escenarios, tiempos, temas, especialmente prácticas, profesiones e interrelaciones significativas. Esta tecnología constituye el proceso educativo y los métodos que catalizan y orientan.

En esta línea conceptual Parra (2003), declara que, la ciencia cumplirá su labor analizando las actividades de los elevados ejecutivos o directivos de las empresas educativas, involucrados a desarrollar y llevar a cabo el desarrollo procesual sistemático de una organización institucional. Tienen que considerarse como táctica metodológica y descartarlo como impacto el proceso. Esto dejará detectar con más efectividad las metas a proponer.

Faculta abundar en propiedades la explicación de la problemática, tamizando e incorporando teorías elaboradas anteriormente con el proceso investigativo desde las colaboraciones existentes entre sí (Tamayo y Tamayo, 2000, p. 96).

Los antecedentes anteriormente expuestos facilitan la comprensión de estas variables y se necesita validar el enfoque de la gestión educativa desde la línea directiva, que debe garantizar el normal desarrollo de las actividades programadas fruto de la gerencia integral, así pues, la gestión procesualmente es un procedimiento, que conlleva a desarrollar el trabajo y avance de la serie de sucesos

sistémicos. Los criterios aplicados al área académica dentro del servicio de educación, permiten generar expectativa acerca de la gerencia institucional de la educación como un proceso que permite orientar y conducir la labor del docente y la administración de la institución, de acuerdo al entorno que los rodea Manes (1999).

Por consiguiente, la función que cumple el gerente educativo se encuentra encaminado en la administración del sistema que representa la escuela o red escolar que se encuentra a su cargo, con el propósito de satisfacer las necesidades de los diferentes miembros internos o vinculados a dicha institución y de esta manera lograr aportar con la demanda cuantitativa y cualitativa del proceso educativo. Todo director gerencial de una institución educativa debe aplicar continuamente, en conjunto con los demás miembros de la misma, el ciclo: Planificar-Ejecutar-Revisar-Actuar manifestado por Deming (1989).

En relación a la gestión educativa, Amarante (2000), considera que la palabra gestión en la actualidad se usa en el ámbito educativo, sobre todo cuando se desea hacer énfasis en la descripción y análisis del funcionamiento de la unidad educativa (UE). Las cuales son un conjunto de actividades que se realizan diariamente, dentro de las cuales se encuentran; tomar las decisiones, autorizar, coordinar, planificar y orientar los procesos y estrategias de evaluación, reuniones con los docentes y todos los individuos que estructuran la entidad formativa, citado por Chacón (2014).

También en relación a la gestión educativa Hernández E (2017), en un documento expresa que, los gerentes y directores son agentes esenciales en la planificación, el mando y la gestión de una organización. Dirigir y monitorear el trabajo, desempeño y calidad del trabajo de otros empleados.

De igual manera Mello (2020), propone en su artículo la siguiente reflexión, mientras la atención esté sobre la características del proceso enseñanza aprendizaje, será manifiesta su intencionalidad. Asumidas como código de conducta, las intervenciones en todos los niveles, desde el sistema educativo nacional hasta el aula, sin descuidar el objetivo final: el producto definido por el cambio o la adquisición de las competencias de los estudiantes. Facilita el camino a la superación de uno de los problemas más graves de la educación: la brecha

entre la definición de objetivos estratégicos y las prácticas efectivas adoptadas por escuelas y docentes. Siempre que las herramientas y contenidos del aprendizaje se expresen con razonable precisión, el concepto de satisfacción incluso de las necesidades más básicas ofrece la oportunidad de definir modelos para evaluar los resultados del proceso educativo. Es un tema que ha suscitado mucha controversia hasta hoy. También, la claridad de propósito puede facilitar la expresión en lenguajes simples y, por lo tanto, está dirigida a quienes aplican el sistema educativo en términos de lo que se puede esperar y exigir del proceso de aprendizaje. Finalmente, al limitar el análisis de la conducta educativa al proceso educativo y la finalidad del proceso educativo se amplía en la medida en que las necesidades básicas de aprendizaje no se limiten a los niños y adolescentes.

La planificación institucional, por otro lado, a nivel de las Américas, permite determinar tres enfoques en el desarrollo de su planificación; normativo o también denominado programático, el enfoque estratégico y finalmente el estratégico-situacional Fernández & Aguerro (1990).

Desde el Ministerio de Educación del Ecuador (2021) se propone el aspecto de la dimensión pedagógica como relevante cuando nos damos cuenta de que es una tendencia particular en el proceso de educación y aprendizaje y que todos los demás aspectos son realidades centrales. Por tanto, el proceso de aprendizaje implica la de los procedimientos de innovación multidimensionales, incluida la redefinición de roles individuales y la reestructuración de una organización. Esto se refuerza y se refleja en el proceso de aprendizaje adquirido. Experiencia para asegurar una educación exitosa a los estudiantes.

En otro aspecto al referirnos a la variable calidad de servicio, para Matus (1977), la calidad es una característica que se encuentra adherida a toda acción importante de los delegados para obtener las metas propuestas y el protagonismo que puedan sostener en el plan a ejecutar por la calidad del servicio.

De igual manera, Ivancevich (1996), la define como el conjunto de actividades que permiten consolidar diversos mecanismos para enfrentarse al mercado exterior, puesto que sólo con la satisfacción de padres de familia y estudiantes a través del servicio de calidad brindado, se logrará mantener la institución dentro del mercado educativo, sin embargo, en caso de que no se logren

satisfacer dichas necesidades, la institución empezará a disminuir su cobertura de estudiantes y con ello, la pérdida de aulas, personal docente y administrativo citado por Feijoo (2016).

De otra manera la calidad la define González (2004), expresando lo siguiente “Es poco congruente dar a conocer la calidad sin mencionar la evaluación, puesto que es necesario realizar una medida y compararla con un referente ideal, elaborando un juicio adecuado acerca del objeto y sujeto evaluado”, (pág. 17).

Por otro lado, en relación a las actividades educativas considerada como característica de la variable calidad del servicio, la singularidad y diversidad son consideradas como hechos que se deben de contar, sin embargo, la problemática radica con qué y cómo tratarlos, sobre todo en temáticas de educación. Lo educable se define como la razón, la actividad educativa es singular y a la vez universal González (2001).

Así también, Amarante (2000), pone de manifiesto que, con la finalidad de lograr los objetivos institucionales planteados a partir del trabajo conjunto de cada uno de los miembros de dicha comunidad; ofreciendo un servicio de calidad, a través de la coordinación de diversas tareas y funciones de cada uno de los miembros hacia la comunidad Álvarez (1998).

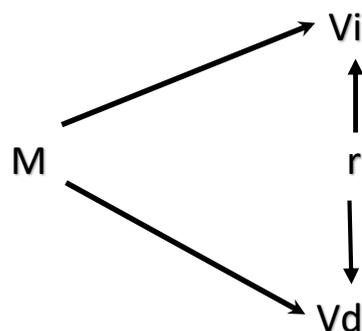
Finalmente, el nivel de satisfacción se define como el estado de ánimo de un individuo que tiene como resultado a, comparar entre lo percibido de un determinado producto o servicio con las expectativas planteadas antes de comprarlo o adquirirlo, referido por Kotler (1989).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación.

En su libro Metodología de la averiguación, Oseda Gago (2008), daba lineamientos sobre los datos técnicos, el diseño y tipología escogido para el trabajo de indagación; argumento utilizado para haber afirmado que, la investigación ha sido de diseño no empírico, transversal ya que no se manipuló ni una variable, ha sido detallada desarrollada en el lapso 2021 y correlacional pues buscaba relacionar ambas cambiantes de investigación.

Para los estudiosos Hernández, Fernández, & Baptista (2014), el diseño de una investigación refiere que, “El término diseño hace referencia al proyecto o táctica concebida para obtener la información que se quiere con el objeto de contestar al planteamiento del problema (Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Kalaian, 2008)”; es decir trata de analizar lo apropiado de las conjeturas planteadas, por lo cual la presente investigación se definió como no empírico de enfoque cuantitativo, con un diseño de tipo transversal correlacional, pues tiene como finalidad establecer la interacción que pudiere existir en medio de las cambiantes del análisis Administración educativa y Calidad del servicio en la UE Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil, y poder confirmar las certezas formuladas en las conjeturas planteadas.



Donde:

M = es la muestra

Vi = variable independiente: Gestión Educativa

Vd = variable dependiente: Calidad del servicio educativo

En cuanto al método de recopilación de datos, existe un método de almacenamiento que utiliza dicha herramienta. Un método de encuesta que utiliza una bibliografía, resúmenes, artículos, resúmenes y herramientas de encuesta

sobre la calidad de la enseñanza de los servicios de variables dependientes y la formación en gestión de variables independientes que se aplican a muestras seleccionadas.

Así mismo, antes de su aplicación se hizo posible el cálculo del coeficiente de fiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach, estadístico que facilitó determinar la confiabilidad del cuestionario aplicado, continuando con el análisis de sus valores con el valor estándar propuesto en el estudio estadístico de la variable Gestión Educativa y de la variable Calidad del Servicio Educativo.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

En el caso de Hernández et al (2014), las variables son características de un individuo u objeto y se pueden medir u observar. Ejemplos de variables incluyen educación financiera y exposición política, presión arterial, atractivo físico, género, actitudes académicas, religión, resistencia material, figura pública y especulación autoritaria. El concepto de variable se aplica a personas y otros organismos, artefactos, eventos y fenómenos que toman diferentes valores para la variable de referencia. Las variables tienen valor para la investigación científica cuando se relacionan con otras variables, es decir, cuando forman parte de una hipótesis o teoría.

En un artículo de la revista Espinosa (2018), cita el concepto de variable propuesto por varios autores en un mismo artículo (Mejía, 2008; Reguant, 201; Shuttleworth, 2018; Pérez, 2015; Torres, 201; Muñiz Zúñiga y Fonseca Valido , 2017; Herrera, 2016; Carballo, 2016 Tipantuña, 2013) coinciden en que el concepto de variable sigue siendo importante y se aplica a menudo a la investigación científica.

En cuanto al método de recopilación de datos, existe un método de almacenamiento que utiliza dicha herramienta. Un método de encuesta que utiliza una bibliografía, resúmenes, artículos, resúmenes y herramientas de encuesta sobre la calidad de la enseñanza de los servicios de variables dependientes y la formación en gestión de variables independientes que se aplican a muestras seleccionadas.

En igual forma la variable dependiente, Calidad del servicio educativo, dichas variables son cuantificables. Según Ivancevich (1996), se entiende por servicio educativo a todas las actividades, que permite consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio podrá mantenerse en el mercado educativo, caso contrario empezará a perder cobertura en alumnados, perdiendo aulas efectivas y personal docente por reducción de las metas de atención. González Galán manifiesta que, decir la calidad sin decir la calificación es inconsistente. De hecho, etiquetar un objeto de buena calidad requiere tomar una medida y compararla con la referencia ideal para determinar la validez de los objetos evaluados. Se utilizan referencias; (A. Gonzales Galán, 200, p. 17).

A partir de 6 dimensiones se conforman 41 indicadores cuantificables a través de 41 ítems, cada ítem presenta 5 alternativas de respuesta en las cuatro dimensiones de la variable independiente y en la variable dependiente presentó 13 ítems en la primera dimensión y ocho ítems, en la segunda dimensión.

Tabla 1.

Alternativas de respuesta por cada ítem

ALTERNATIVAS POR CADA ITEMS	VALOR NUMÉRICO
Totalmente de desacuerdo	5
En desacuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En de acuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Fuente: Autor de la investigación

3.2.1. Definición operacional

De acuerdo con Reynolds (1986), la definición operacional se encuentra constituida por un conjunto de procesos en los que se describen cada una de las actividades o acciones que el observador debe de desarrollar para captar los estímulos

sensoriales, mismos que permiten determinar la existencia de un concepto teórico en mayor o menor proporción (citado en, Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La definición operacional se basa en la medición de la variable Gestión Educativa, mediante un cuestionario, cuyas preguntas se originan desde los indicadores que definen un enfoque pedagógico, la dimensión institucional, la dimensión administrativa, la dimensión comunitaria. La variable calidad del servicio educativo nos indica una referencia de un nivel de calidad del servicio educativo que se presta, se lo hará de forma exclusiva con los padres de familia y estudiantes de la institución, mediante un cuestionario de 21 preguntas aproximadamente, y cuya muestra será establecida, en los diferentes sub-niveles de la educación básica y bachillerato, diseñando las preguntas de acuerdo al sub-nivel. Las dimensiones direccionadas en el cuestionario para la variable calidad, serán actividades educativas y nivel de satisfacción también las relaciones de la institución con la comunidad y su entorno.

3.2.2. Dimensión

Se define como un componente que integra una variable compleja, la cual resulta a partir del análisis o descomposición. Son considerados como rasgos que permiten facilitar una división inicial dentro del concepto establecido. Las dimensiones se descomponen en indicadores, los mismos que deben guardar relación con cada dimensión, Versiones obtenidas del trabajo investigativo de Carballo & Guelmes (2016).

Dentro de las dimensiones utilizadas en el presente proyecto se encuentran:

- **Institucional**, se mide a través de indicadores que tratan de verificar la direccionalidad de la estructura institucional analizando las herramientas de gestión, el clima institucional, las relaciones interinstitucionales
- **Pedagógica y académica**, cuantifica a través de indicadores que miden las estrategias didácticas, la orientación educativa y el clima de aula y la evaluación
- **Comunitaria**, sus indicadores cuantifican las relaciones de la institución con la comunidad y su entorno.

- **Administrativa y financiera** activa los indicadores para la administración de los recursos financieros, humanos y didácticos.

3.2.3. Indicadores

Son considerados como elementos de conceptos que permiten señalar una característica específica acerca del fenómeno o variable. Se definen como construcciones de la mente que permiten servir de intermediarios entre la variable y los datos. Las ponderaciones de Carballo & Guelmes (2016), nos hacen notar que, dentro de las propiedades bases de un indicador se encuentran:

- **Validez.** El indicador mida lo que se pretender medir.
- **Confiabilidad.** Que tenga precisión y consistencia.
- **Interoperabilidad.** Sea entendible por diferentes lectores.
- **No direccional.** No tenga una dirección establecida.
- **Sensibilidad.** Se pueda identificar de manera correcta a cada uno de los miembros que conforman la población a estudiar.
- **Especificidad.** Permite excluir aquellos individuos que no forman parte de la población a estudiar.

3.2.4. Ítems

Son aquellos que permiten establecer una serie de niveles a través de la cual la población a estudiar pueda expresar su desacuerdo o acuerdo a una variable específica, aseveración manifiesta de Carballo & Guelmes (2016).

3.3. Escenario de estudio.

Población. El universo o población estuvo conformado por el cuerpo docente de la UE Salesiana Particular Bilingüe Cristóbal Colón de la ciudad de Guayaquil, mismos que serán seleccionados a través de un muestreo no probabilístico justificado por el número de docentes que no pasa de 100 miembros, contando con un listado proporcionado por la secretaría de la institución.

Tabla 2.

Población

Población	Cantidad	Porcentaje
Personal docente	85	100%
TOTAL	85	100%

Fuente: Datos proporcionados por la Secretaría de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón.

3.4. Participantes.

De acuerdo con los criterios anteriormente planteados se delimitará la población de estudio de 85 individuos, del personal docente. Se aplicará la fórmula de muestra finita para conocer el número de individuos que conforman la muestra, obteniendo que la misma corresponderá aproximadamente a 42 individuos, los cuales se elegirán de manera aleatoria de acuerdo al porcentaje del grupo en el que se encuentran:

Tabla 3.

Muestra

	Cantidad	Porcentaje
Personal docente	42	49.4%
TOTAL	85	100%

Fuente: Datos proporcionados por la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el formato de encuestas, dirigidas al personal docente, de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón en el período lectivo 2021-2022. Dentro de los instrumentos se utilizó la encuesta, así como la validación de las técnicas de recolección de información, mismas que fueron sometidas a los expertos. Para el diseño de las interrogantes e ítems del formato de encuesta, se realizó una investigación teórica, misma que permitió definir las dimensiones e indicadores de las variables. El formato de encuesta dirigida al personal docente, fueron sometidas a evaluación de los expertos con la finalidad de validar el

instrumento. El formato de encuestas se lo aplicó a 42 representantes de los docentes.

Validez:

Según refiere Albert (2007), esta es sólo la medición real de las variables que el instrumento afirma medir. Por ejemplo, un dispositivo para medir la ansiedad debe medirla y no la inteligencia. Para estudiar adecuadamente la validez, se debe tener en cuenta lo siguiente; relevancia del contenido, esta es una métrica suficiente para que el instrumento refleje un área específica de contenido a medir. Validez de criterio, este es un imaginario concurrente o predictivo, dependiendo si los resultados están correlacionados sincrónica o asincrónicamente, ya que la validez se establece por comparación con el criterio externo, este criterio suele ser el estándar. Vigencia de la estructura, este tipo de validez se refiere a la medida en que una medición se asocia coherentemente con otras mediciones, basándose en supuestos teóricos sobre el concepto o estructura a medir.

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de tres profesionales expertos en el área de educación con los grados académicos de doctores en educación. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Tabla 4.

Nómina de los expertos validadores del instrumento

Expertos	Nombres	DNI	Aplicable
1	Dra. Yrma Burga Bustamante	16749289	Aplicable
2	Dra. Ana Vargas Farías	03885478	Aplicable
3	Dr. César Castillo Montúfar	0909968570	Aplicable

Fuente: Autor de la investigación

Confiabilidad: Para Hernández, et al (2014), se utiliza la evaluación de la confiabilidad de los equipos. Asimismo, puede acomodar varias escaleras. La confiabilidad se puede calcular usando una variedad de procedimientos. La confiabilidad de la herramienta viene dada por una medida de consistencia interna,

y la confiabilidad de la lista de verificación se aplica a las variables dependientes. Esto se estima utilizando el alfa de Cronbach. Esta es una estadística que facilita la determinación de la confiabilidad de la encuesta de su aplicación. El estadígrafo comprobó que el cuestionario calidad de servicio es altamente confiable.

Tabla 5.

Confiabilidad de cuestionario gestión educativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.934	42

Fuente: Autor de la investigación

El estadígrafo comprobó que el cuestionario gestión educativa es confiable y según la escala de valoración muy satisfactoria.

Tabla 6.

Confiabilidad de cuestionario calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N. de elementos
0.941	42

Fuente: Autor de la investigación

El estadígrafo comprobó que el cuestionario calidad de servicio es altamente confiable.

3.6. Procedimientos

Al identificar la problemática de investigación, como punto de partida, se pidió la colaboración y permiso de las autoridades pertinentes para la elaboración de la investigación. Una vez aceptada por las máximas autoridades de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón, se continuó el proceso de

investigación y metodología. El universo y muestra se identificó a partir de los datos otorgados por el personal administrativo encargado.

3.7. Rigor científico

Para cumplir este propósito, una vez finalizada la acción de recolección de la información pertinente con el empleo del cuestionario, las referencias fueron tabuladas en forma manual. A continuación, se encausó la indagación manejando el MS Excel que permitió procesar tablas estadísticas, gráficos disponibles para mostrarlos, analizar y elaborar los juicios pertinentes.

3.8. Método de análisis de datos

En el presente estudio se tuvo en cuenta el principio de reserva y respeto al ser humano, manteniendo la privacidad y confidencialidad de los participantes al no revelar su identidad en los diferentes procedimientos realizados. Además, se informó a los participantes de los diferentes instrumentos acerca del estudio y sus alcances. Se analizó y se realizó la discusión de los resultados expuestos asociados con los lineamientos de la investigación y se socializó los alcances obtenidos en la investigación.

3.9. Aspectos éticos

Los principios éticos y morales instaurados por organismos internacionales como la UNESCO y la Universidad César Vallejo han sido respetados por la ética de la investigación científica. Desde el inicio, luego de obtener el permiso del directivo de la institución educativa, se informó a cada docente sobre las encuestas para que pudieran participar en ellas de manera libre, objetiva y juiciosa desde todos los puntos de vista. Confidencialidad y anonimato. Por eso respetamos los principios de caridad y respeto por las personas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados descriptivos.

Tabla 7.

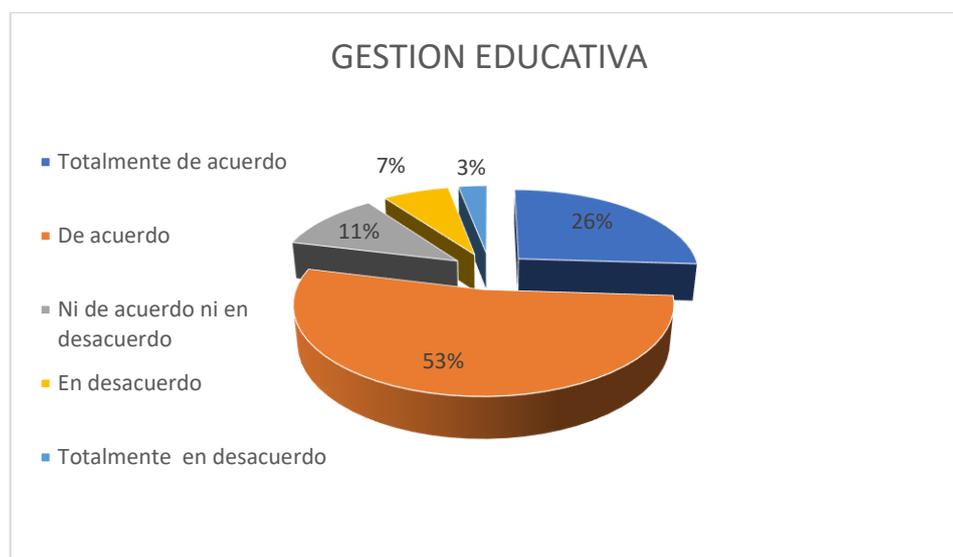
Niveles de la variable Gestión educativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
5	11	26%
4	22	53%
3	5	11%
2	2	7%
1	1	3%
Total	42	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Figura 1

Niveles de gestión educativa



En la tabla 7 se observa la frecuencia y el porcentaje agrupados por nivel de gestión educativa que es la variable independiente. Por tanto, vemos que, 11 de los 42 docentes entrevistados endosaron un porcentaje del 26% al nivel totalmente de acuerdo con la gestión educativa. Del mismo modo, 22 profesores que equivalen al 53%, justifican estar de acuerdo con la gestión educativa de la institución; en el estudio también encontramos un grupo de 5 profesores que representan el 11% y

manifiestan no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la gestión educativa. También se logró identificar a 3 docentes que representan el 7% y señalan no estar de acuerdo con la gestión educativa y en un porcentaje del 3% que equivale a 1 profesor su manifestación es de total desacuerdo por la gestión educativa de la institución. Estos resultados están graficados en la figura 1.

Tabla 8.

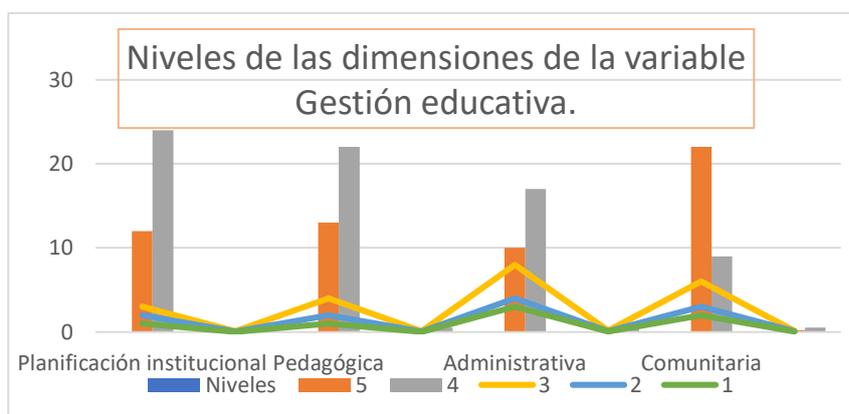
Niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa

Niveles	Planificación institucional		Pedagógica		Administrativa		Comunitaria	
	f	%	f	%	f	%	f	%
5	12	28%	13	36%	10	22%	9	21%
4	24	57%	22	51%	17	46%	22	54%
3	3	7%	4	7%	8	17%	6	14%
2	2	6%	2	5%	4	9%	3	7%
1	1	2%	1	1%	3	6%	2	4%
Total	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Figura 2

Gráfico de los niveles de las dimensiones de la variable gestión educativa



En la tabla 8 se muestra la frecuencia y porcentaje de las dimensiones que se las ha confinado en un sólo instrumento tabulador por aspectos de que forman

parte de la variable gestión educativa, mostrando en la categoría planificación institucional que, el 28% respalda el nivel 5, aseverando estar totalmente de acuerdo 12 docentes, también se pudo mencionar que, 24 docentes que representan el 57% están de acuerdo con la planificación institucional y un 7% configurado por 3 docentes dicen, no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; un porcentaje del 6% mostró a 2 docentes estar en desacuerdo y un profesor que justifica el 2% dijo estar en total desacuerdo. En el detalle de la dimensión pedagógica un 27% que significó el pronunciamiento de 13 docentes en estar completamente de acuerdo con la gestión pedagógica, un porcentaje mayor del 57% representado por 22 docentes dijeron estar de acuerdo, mientras que los porcentajes correspondientes al 7%, 5% y 1% que significaron 4, 2 y 1 profesor; manifestaron su posición de estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, no estar de acuerdo y totalmente en desacuerdo respectivamente.

Otros resultados corresponden a la categoría administrativa también se reporta comportamientos similares, así tenemos que, 10 docentes que representan el 22% reconocieron estar totalmente de acuerdo con la gestión administrativa, el porcentaje de 46% engloba a 17 docentes que asumieron estar de acuerdo con la categoría administrativa, se identificó un porcentaje del 17% que validó a 8 maestros en posición neutral, ni de acuerdo ni en desacuerdo, ubicando a 4 profesores que representan el 9% en desacuerdo con la gestión administrativa y 3 docentes con un porcentaje del 6% en total desacuerdo con la categoría administrativa. Nos quedó la gestión comunitaria, con resultados que se dieron 9 maestros que reconocieron estar totalmente de acuerdo con lo comunitario y representa el 21% de encuestados, 22 docentes validan un porcentaje del 54% que aceptaron estar de acuerdo con la gestión comunitaria, les acompañó un 14% equivalente a 6 profesores en una postura de ni de acuerdo ni en desacuerdo, con porcentajes menores 3 docentes en desacuerdo correspondiendo al 7% y un 4% estuvo totalmente en desacuerdo siendo este grupo de 2 docentes.

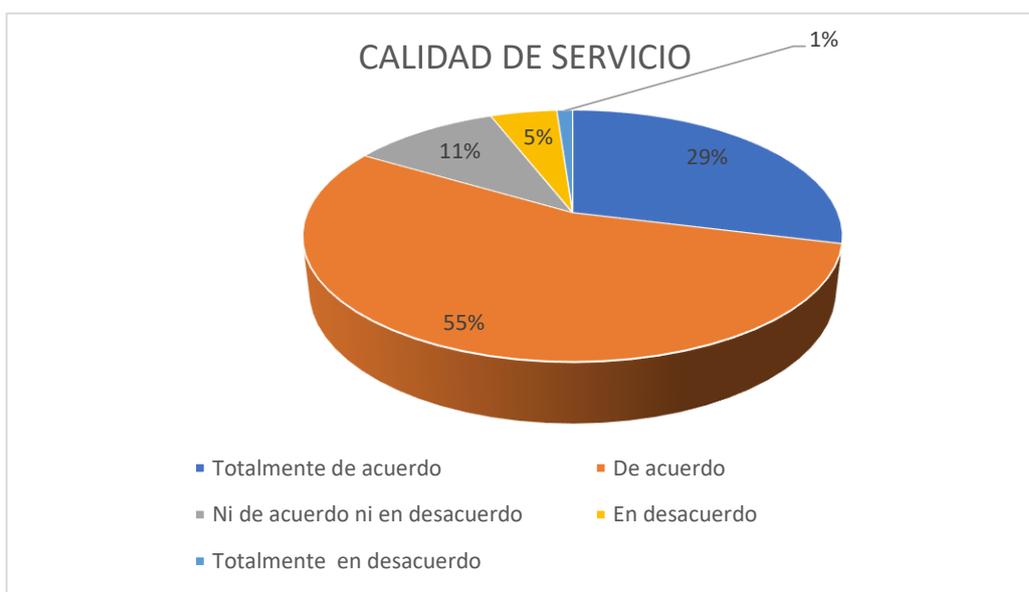
Tabla 9. Niveles de la variable Calidad de servicio.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
5	12	29%
4	24	55%
3	4	11%
2	2	5%
1	0	0%
Total	42	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Figura 3

Gráfico de los niveles de la variable Calidad de servicio.



El análisis de la tabla 9 se determinó que, los niveles de la variable calidad de servicio estaban representados por un grupo de 12 docentes que significó el 29% que estuvieron totalmente de acuerdo con la calidad de servicio en la institución, el 55% que agrupa a 23 docentes estuvieron de acuerdo; un 11% señalaron no estar de acuerdo ni en desacuerdo y correspondió a 4 profesores, el 5% reunió 2 profesores que se identificaron con estar en desacuerdo y por último 1% está totalmente en desacuerdo y se identificó una persona. Esta descripción también se la puede interpretar en la figura 2 que contiene el gráfico de los niveles.

Tabla 10.

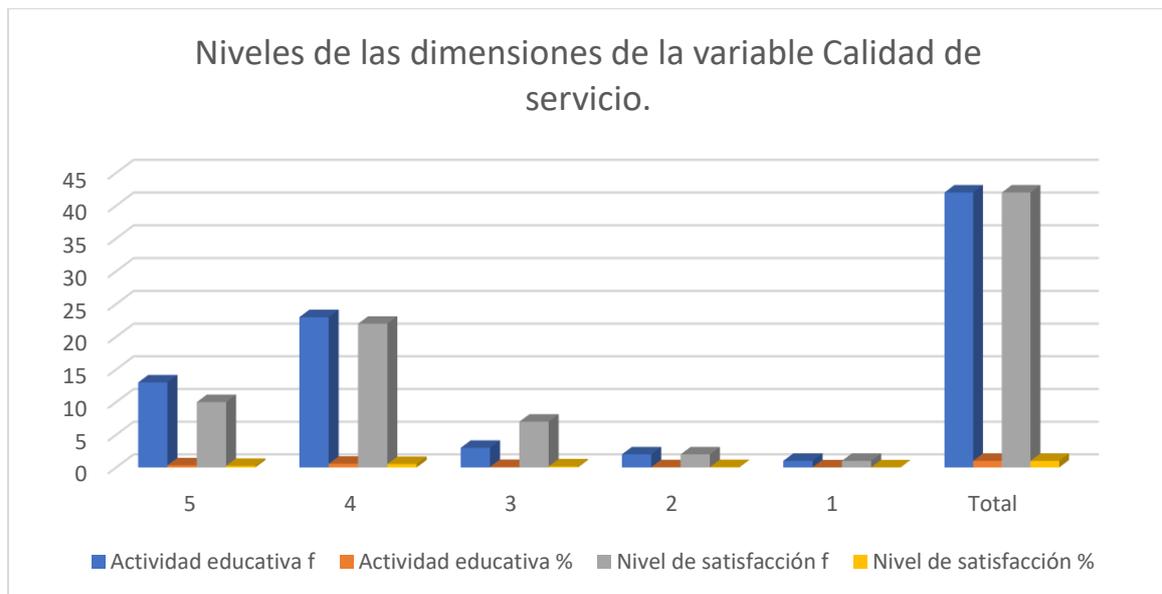
Niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio.

Nivel	Actividad educativa		Nivel de satisfacción	
	f	%	f	%
5	13	32%	10	24%
4	23	56%	22	53%
3	3	7%	7	16%
2	2	4%	2	5%
1	1	1%	1	1%
Total	42	100%	42	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Figura 4

Gráfico de los niveles de las dimensiones de la variable Calidad de servicio



Se simplificó la información de la tabla 10, que endosa los datos de las dimensiones actividad educativa y nivel de satisfacción de la variable calidad de servicio y sus niveles de aceptación, se estableció que 13 docentes que representan un 32% estuvieron completamente de acuerdo, con el 56% constituido por 23 docentes aseveraron estar de acuerdo, el 7% le corresponde 3 profesores que declararon ni estar de acuerdo ni estar en desacuerdo, el 4% lo tuvo el grupo

de 2 docentes que manifestaron estar en desacuerdo y el 1% identifica a un profesor que dijo estar totalmente en desacuerdo, esto involucra el comportamiento con los niveles la dimensión actividad educativa.

En el caso del nivel de satisfacción, estuvieron totalmente de acuerdo 10 profesores que representaron el 24%, de acuerdo estuvieron 22 docentes que corresponde al 53%, ni de acuerdo ni en desacuerdo lo manifestaron 7 docentes que generan un porcentaje del 16%, en desacuerdo estuvieron 2 maestros que responden al 5% y totalmente en desacuerdo 1 profesor, representando el 1%, justificados los niveles de aceptación en esta descripción podemos guiarnos por el gráfico

Resultados Inferenciales

Objetivo general

Determinar la relación que exista entre la gestión educativa y la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 11.

Tabla cruzada Nivel de Gestión educativa y Calidad de Servicio

		Calidad del Servicio											
		Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Gestión Educativa	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,00%	0	0,00%
	En desacuerdo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%	2	5,35%	0	0,00%	0	0,0%	1	2,99%	3	8,33%
	De acuerdo	20	47,14%	1	1,62%	5	11,9%	0	0,00%	0	0,0%	26	59,95%
	Totalmente de acuerdo	2	5,72%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,00%	11	26,00%	13	31,72%
	Total	22		3		5		0		12			100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Según la tabla N° 11 podemos ver que ambas variables son calificadas positivamente en los niveles superiores, aunque difieren en el mismo nivel sus porcentajes, pues manifiestan estar de acuerdo con la gestión educativa de la institución el 47,14% de los participantes para la calidad de servicio no hay valoración, mientras que, están totalmente de acuerdo en la calidad de servicio el 26%, y al analizamos la gestión educativa en la casilla de “totalmente de acuerdo” está por el 26,00%. Esto quiere decir, en primer lugar, que hay una buena percepción de ambas variables por los docentes de la Unidad Educativa, pues son calificados sobre buen nivel, pero no se percibe que éstas se encuentren vinculadas.

Objetivo específico 1.

Conocer el grado de relación que existe, entre Dimensión Institucional y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 12.

Nivel de Dimensión Institucional y calidad de servicio

	Calidad del Servicio											
	De acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
De acuerdo	21	54,8%	0	0,0%	1	2,38%	0	0,0%	0	0,0%	22	57,18%
En desacuerdo	0	0,0%	2	4,29%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	4,29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	3	7,14%	0	0,0%	0	0,0%	3	7,14%
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,43%	0	0,0%	1	1,43%
Dimensión Institucional Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	14	34,29%	14	34,29%
Total	21		2		4		1		14		42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Según la tabla N° 12 se pudo observar que ambas variables fueron calificadas positivamente en los niveles superiores, aunque difieren en el mismo nivel sus porcentajes, pues manifestaron estar de acuerdo con la gestión educativa de la institución el 54,80% de los participantes y para la calidad de servicio no hay valoración, mientras que, están totalmente de acuerdo en la calidad de servicio el 26%, y al analizamos la gestión educativa en la casilla de “totalmente de acuerdo” está por el 5,72%. Esto quiere decir, en primer lugar, que hay una buena percepción de ambas variables por los docentes de la Unidad Educativa, pues son calificados sobre buen nivel, pero no se percibe que éstas se encuentren vinculadas.

Objetivo específico 2.

Conocer el grado de relación que existe entre la Dimensión Pedagógica y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 13.

Datos de Dimensión Pedagógica y calidad de servicio

		Calidad del Servicio											
		De acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni		Totalmente en		Totalmente de acuerdo		Total	
						en desacuerdo		desacuerdo		de acuerdo			
fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Dimensión Pedagógica.	De acuerdo	20	50,48%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,67%	23	57,15%
	En desacuerdo	0	0,0%	2	4,75%	1	0,95%	0	0,0%	0	0,0%	3	5,70%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,48%	0	0,0%	2	6,19%	0	0,0%	0	0,0%	3	7,67%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,95%	0	0,0%	1	0,95%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	12	29,52%	12	29,52%
	Total	21		2		3		1		15		42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Según la tabla N°13, se pudo apreciar que tanto la Dimensión Pedagógica como la variable Calidad de Servicio, fueron avaladas por encima del nivel medio, registrando la Dimensión Pedagógica, sin valoración en “totalmente de acuerdo” y en el nivel de acuerdo con una representación del 6,67% eligieron estar totalmente de acuerdo, el 50,48% de los encuestados estuvieron de acuerdo con la Calidad de Servicio, pero no registró valoración en totalmente de acuerdo. Esto convalidó, en primer lugar, que hubo una buena percepción de ambas variables por los docentes de la Unidad Educativa, además se percibe que éstas se encuentran vinculadas en un nivel intermedio.

Objetivo específico 3.

Conocer el grado de relación que existe, entre Dimensión Administrativa de la gestión educativa y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 14.

Nivel de Dimensión Administrativa y calidad de servicio

		Calidad del Servicio											
		De acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Dimensión Administrativa	De acuerdo	15	37,14%	2	5,71%	7	16,67%	0	0,0%	0	0,0%	24	59,52%
	En desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,86%	0	0,0%	1	2,86%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%	2	3,33%	0	0,0%	1	2,86%	0	0,0%	3	6,19%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,48%	0	0,0%	1	0,48%
	Totalmente de acuerdo	4	9,05%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	21,90%	13	30,95%
	Total	19		4		7		3		9		42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Según la tabla N° 14, se pudo observar que la Dimensión Administrativa y la variable Calidad de Servicio fueron identificadas por los docentes en un 30% en el nivel totalmente de acuerdo, 13 docentes forman este grupo además están de acuerdo 15 docentes que representan al 37,14%; 7 profesores no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y corresponde al 16,67%, alrededor de un 17% se encuentra disperso en los otros niveles, por lo que se puede inferir que aunque hay una sostenida vinculación se mantiene en un nivel intermedio..

Objetivo específico 4.

Conocer el grado de relación que existe entre, Dimensión Comunitaria y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 15.

Datos de Dimensión Comunitaria y Calidad de servicio

		Calidad del Servicio											
		De acuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
						fi	%	fi	%	fi	%		
Dimensión Comunitaria	De acuerdo	21	50,48%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,43%	22	51,90%
	En desacuerdo	0	0,0%	3	6,67%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	6,67%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,81%	1	2,38%	5	13,81%	0	0,0%	0	0,0%	8	20,45%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,90%	0	0,0%	1	1,90%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	8	19,52%	8	19,52%
	Total	23		4		5		1		9		42	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a docentes de la U.E. Cristóbal Colón - Guayaquil

Según la tabla N° 15, podemos apreciar en el cruce de tablas que para la Dimensión Comunitaria y la Calidad del servicio, los docentes están de acuerdo en un 50,48% que significan 21 profesores, y totalmente de acuerdo un 19,52% que representa a 8 docentes, sumando un 70% que reconoce la vinculación de la dimensión administrativa y la calidad de servicio; el otro 30% se encuentra disperso en los tres niveles diferentes.

Comprobación de hipótesis.

Hipótesis general

H₁: Existe relación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

H₀: No existe relación entre Gestión Educativa y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 16.

Correlación de Gestión Educativa y calidad de servicio

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de	
		Correlación	0.857
Rho de	Gestión Educativa		
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
		N	42

**La correlación es significativa en el nivel .001 (2 colas)

La tabla N°16 nos permite observar que, según el Coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.857, la Gestión Educativa y la Calidad del Servicio tienen una correlación elevada, respaldado en el nivel de significancia que tiene un valor de ,000 y según el teórico indica que debe ser menor o igual a 0,05; situación evidente en la tabla, Se recalca que el porcentaje del coeficiente de correlación de 85,70% y un P menor a 0.05 con un define la existencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la institución, lo que

favorece el rechazo de la hipótesis nula y admite los presuntos de la investigación de la hipótesis planteada.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Institucional y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Dimensión Institucional y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 17.

Correlación de Dimensión Institucional y Calidad de servicio

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de Correlación	0.749
Rho de Spearman	Dimensión Institucional	Sig. (bilateral)	0.000
		N	42

**La correlación es significativa en el nivel .001 (2 colas)

La tabla N°17 nos muestra el valor de 0.0749 en el Coeficiente de correlación de Spearman, referente a la Dimensión Institucional y la Calidad del Servicio que les otorga una correlación de elevado nivel, respaldado en el estudio de significancia que tiene un valor de ,000 y según el teórico indica que debe ser menor o igual a 0,05; situación evidente en la tabla, Se recalca que el porcentaje del coeficiente de correlación de 74,90% y un P menor a 0.05 con un define la existencia de una relación directa entre la dimensión institucional y la calidad educativa en la institución, lo que favorece el rechazo de la hipótesis nula y favorece los presuntos de la investigación de la hipótesis restante.

Hipótesis específica 2

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Pedagógica y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Dimensión Pedagógica y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 18.

Correlación de Dimensión Pedagógica y Calidad de servicio.

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de Correlación	0.752
Rho de Spearman	Dimensión Pedagógica	Sig. (bilateral)	0.000
		N	42

******La correlación es significativa en el nivel .001 (2 colas)

La tabla N° 18 facilita la información pertinente, el Coeficiente de correlación de Spearman refleja un valor de 0.0752, la Dimensión Pedagógica y la Calidad del Servicio tienen una correlación efectiva, certificado con el nivel de significancia que tiene un valor de ,000 y según el teórico indica que debe ser menor o igual a 0,05; valoración manifiesta en la tabla. Se remarca que el porcentaje del coeficiente de correlación es de 75,20% y con un P menor a 0.05, avala la existencia de una relación directa entre la dimensión pedagógica y la calidad educativa en la institución, lo que favorece el rechazo de la hipótesis nula y permite realizar la investigación de la hipótesis propuesta.

Hipótesis específica 3

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Dimensión Administrativa y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 19.

Correlación de Dimensión Administrativa y Calidad de servicio

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de Correlación	0.663
Rho de Spearman	Dimensión Administrativa	Sig. (bilateral)	0.000
		N	42

**La correlación es significativa en el nivel .001 (2 colas)

La tabla N°19 nos detalla la valoración del Coeficiente de correlación de Spearman, de la Dimensión Administrativa y la Calidad del Servicio en 0.663 lo que permite considerar tienen una correlación medianamente elevada, así mismo el nivel de significancia presenta un valor de ,000 y según el teórico indica que debe ser menor o igual a 0,05; caso manifiesto en la tabla. Se considera que el porcentaje del coeficiente de correlación de 66,30% y el P menor a 0.05 considerando la existencia de una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad educativa en la institución, lo que favorece y admite los presuntos de la investigación, generando por consiguiente el rechazo de la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

H₁: Existe una relación directa y significativa entre la Dimensión Comunitaria y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

H₀: No existe relación directa y significativa entre la Dimensión Comunitaria y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil.

Tabla 20.

Correlación de Dimensión Comunitaria y Calidad de servicio

		Calidad de Servicio	
		Coeficiente de Correlación	0.980
Rho de Spearman	Dimensión Comunitaria	Sig. (bilateral)	0.000
		N	42

**La correlación es significativa en el nivel .001 (2 colas)

La tabla N°20 nos revela que, el Coeficiente de correlación de Spearman, de la Dimensión Comunitaria y la Calidad del Servicio en 0.980 lo que facilita interpretar que según la teoría estadística tienen una correlación alta y directa, así mismo el nivel de significancia presenta un valor de ,000 y según la estadística indica que debe ser menor o igual a 0,05; caso manifiesto en la tabla. Se considera que el porcentaje del coeficiente de correlación de 98% y el P menor a 0.05 direccionando la existencia de una relación elevada y directa entre la gestión comunitaria y la calidad educativa en la institución, lo que favorece y admite los presuntos de la investigación, generando por consiguiente el rechazo de la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Después de ordenar y analizar la información es pertinente la discusión de los resultados obtenidos anteponiendo la contrastación y comparación con los antecedentes teóricos e históricos frutos de la investigación ejecutada.

La hipótesis general menciona que, la gestión educativa tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, los valores de los datos estadísticos respaldan la veracidad, pues el Coeficiente de correlación de Spearman da un resultado de 0.857 para las variables Gestión educativa y calidad de servicio con un nivel de significancia que tiene un resultado de ,000; situación que se alinea con el documento investigativo realizado por Cadillo (2021), destacando en las conclusiones que, de la prueba de contraste Spearman Rho 2020 sobre la hipótesis general de que la administración educativa está directa y significativamente relacionada con la calidad del servicio en dos instituciones públicas del distrito de Chancay.; en la misma línea Alcoser (2020), nos comparte información sobre el trabajo investigativo denominado, informe “Gestión Educativa Guayas 2020 y Calidad de Servicio” determinó que existía un bajo grado de relación entre la Gestión Educativa Guayas 2020 y la calidad de la educación. Asimismo, el investigador Sánchez (2018) afirma haber encontrado un vínculo directo e importante entre la gestión de la educación y la calidad del servicio en las instituciones educativas La Merced Galois, UGELVentanilla 2017.

Refuerzan los criterios aplicados al área educativa, dentro del servicio de educación, permiten generar expectativa la gerencia institucional de la educación, es activado como un proceso que permite orientar y conducir la labor del docente y la administración de la institución, de acuerdo al entorno que los rodea Manes (1999); buscando como fin, lograr los objetivos institucionales propuestos a partir del trabajo conjunto de los miembros de dicha comunidad, en otro aspecto Amarante (2000), sugiere ofrecer un servicio de calidad, a través de la coordinación de diversas tareas y funciones de cada uno de los miembros hacia la comunidad Álvarez (1998), amalgamados estos fundamentos teóricos pues resultan muy importantes en la figura estructural de la institución que busca cumplir sus objetivos

de forma programada con una gestión educativa integral para obtener un resultado de alto nivel representados en una calidad de servicio educativo a gran nivel.

Se debe manifestar en síntesis que, en este debate, se validó el objetivo general planteado porque la hipótesis estudiada nos dio como resultado que, la dimensión institucional tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0857 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor de ,000; siendo la hipótesis nula desestimada.

Para discutir la primera hipótesis específica, se manifestó que, la dimensión institucional tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0749 en el Coeficiente de correlación de Spearman, referente a la Dimensión Institucional y la Calidad del Servicio les avala una correlación de nivel intermedio, respaldado en el estudio de significancia que tiene un valor de ,000; situación que se alinea con el documento investigativo realizado por Cadillo (2021), principal izando en las conclusiones que, el examen de contraste Rho de Spearman entre la planificación institucional y calidad de servicio; presentó un resultado de Rho de 0.299 y con un p valor de 0.029 se confirmó que existió una correlación estadística directa pero débil entre la planificación institucional y la calidad de servicio; en la misma línea Rendón (2019), publicó que, la relación entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo según los padres de familia de la unidad educativa fiscal “Amarilis Fuentes Alcívar” de la ciudad de Guayaquil – Ecuador – 2018, es directa entre la gestión de la institución y la calidad en el servicio educativo; también colaboró Hurtado (2017), en su trabajo de investigación determinó, que la relación entre gestión institucional con la calidad del servicio educativo de la institución educativa Tomas Alva Edison San Juan de Lurigancho, 2017, inducido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se observó que existía relación de gran nivel entre la gestión institucional y la calidad de servicio, su valor de 0.893, con valor de significancia (bilateral) 0.000 así lo evidenciaban.

Los principios interpuestos en una jerarquía específica como la dimensión institucional empiezan a generar cuestionamientos, consultamos a Chacón (2014), y sintetiza en dos facetas; planificación institucional y toma de decisiones, lo que va a garantizar la distribución y uso de manera óptima de los recursos humanos y financieros que garanticen una alta calidad en el servicio dentro del servicio de educación, permiten generar expectativa en la gerencia institucional de la educación, es activado como un proceso que permite orientar y conducir la labor del docente y la administración de la institución, de acuerdo al entorno que los rodea; a través de lo que manifestó Chacón (2014), permite un mayor enlace y cohesión con los criterios de Manes (1999); buscando como fin, lograr los objetivos institucionales propuestos a partir del trabajo conjunto de los miembros de dicha comunidad, en otro aspecto Amarante (2000), lleva sus propuestas a obtener un servicio de calidad, a través de la coordinación de diversas tareas y funciones interdisciplinarias de cada uno de los miembros hacia la comunidad; Álvarez (1998), incondicionalmente fusionados estos fundamentos teóricos resultan muy relevantes en la figura estructural de la institución que busca cumplir sus objetivos de forma programada con una dimensión institucional universal y diversa, para obtener un resultado de alto nivel que sea significativo y que garanticen favorecer los intereses de los estudiantes que se reflejará en una calidad de servicio educativo a gran nivel.

Se deja evidenciado entonces que, en esta discusión la hipótesis nula fue rechazada, se validó el primer objetivo específico planteado porque la hipótesis estudiada nos dio como resultado que, la dimensión institucional tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0749 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor de ,000.

Al estudiar la segunda hipótesis específica, los resultados nos guían a verificar que la dimensión pedagógica tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0752 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor

de ,000. Hay similitud y concordancia con el trabajo investigativo de Trigos (2020), quien reveló la correlación entre las variable gestión educativa y la calidad de servicio en la institución educativa “Ángel Custodio García Ramírez”, Tarapoto 2020, por ser el alfa (Sig.) menor a 0.05 y mayor el chi-cuadrado de Pearson (115.311), que el Chi tabular (26,296), se confirma la hipótesis de estudio con una confianza del 95%; lo que implica, hubo una relación significativa entre la gestión de la educación y la calidad de servicio que se ofertaba en la institución educativa.

En la misma línea de relación entre la gestión pedagógica y la calidad del servicio Educativo está el trabajo investigativo realizado por Ávila (2019), en la Institución Educativa “Mercedes Indacochea Lozano” del Distrito de Huacho Provincia de Huaura, 2018. El resultado desarrollado tuvo que ser analizado para obtener la efectividad y confiabilidad correspondiente a la aplicación. Analizando la hipótesis planteada y tratando de encontrar un vínculo entre el impacto de la gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa Mercedes Indacochea, los primeros resultados muestran que existe una correlación positiva entre el desarrollo de la gestión educativa y la calidad de los servicios educativos de la institución educativa "Mercedes Indacochea Lozano" en Spearman Rho = 0.769 **. 0,000 el; 0,05.

Desde el Ministerio de Educación del Ecuador (2021), se propone al respecto de la dimensión pedagógica como una categoría relevante cuando observamos y reflexionamos, nos damos cuenta de que es una tendencia particular en el proceso de educación y aprendizaje y que todos los demás aspectos son realidades centrales. Por tanto, el proceso de aprendizaje implica la de los procedimientos de innovación multidimensionales, incluida la redefinición de roles individuales y la reestructuración de una organización. Esto se refuerza y se refleja en el proceso de aprendizaje adquirido. experticia para asegurar una educación exitosa a los estudiantes, en otro aspecto Amarante (2000), lleva sus propuestas a obtener un servicio de calidad, a través de la coordinación de diversas tareas y funciones interdisciplinarias de cada uno de los miembros hacia la comunidad según Álvarez (1998), incondicionalmente fusionados estos fundamentos teóricos resultan muy relevantes en la figura estructural de la institución que busca cumplir sus objetivos de forma programada con una gestión pedagógica integral para obtener un resultado de alto nivel representados que garanticen favorecer los

intereses de los estudiantes que se reflejará en una calidad de servicio educativo a gran nivel.

Se deja asentado entonces que, esta discusión nos deja como resultado la hipótesis nula rechazada, justificado el segundo objetivo específico propuesto porque la dimensión pedagógica tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0752 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor de ,000.

Al estudiar la tercera hipótesis específica, admitimos que, el valor de 0.0663 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor de ,000; nos inclinan a aseverar que, la dimensión administrativa tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021. Las coincidencias con el trabajo investigativo de Canchaya, titulado Administración educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo a partir del punto de vista de los representantes de familia en la Organización Educativa N° 30405-Acolla- 2018, en esta actividad se estableció que la administración educativa y la satisfacción de calidad del servicio educativo presentaban en los resultados una relación positiva profunda. En la misma línea de relación otra presentación investigativa Sánchez (2018), en su trabajo titulado “Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la organización educativa “La Merced - Galois” UGEL Ventanilla 2017, manifiesta la primera conclusión la interacción directa y significativa entre la administración educativa y la calidad de servicio en la organización Educativa “La Merced Galois” UGEL Ventanilla 2017. Desde el Ministerio de Educación del Ecuador (2021), se propone al respecto de la dimensión pedagógica como una categoría relevante cuando observamos y reflexionamos, nos damos cuenta de que es una tendencia particular en el proceso de educación y aprendizaje y que todos los demás aspectos son realidades centrales. Por tanto, el proceso de aprendizaje implica la de los procedimientos de innovación multidimensionales, incluida la redefinición de roles individuales y la reestructuración de una organización. Esto se refuerza y se refleja en el proceso de aprendizaje adquirido. experticia para asegurar una educación exitosa a los

estudiantes, en otro aspecto Amarante (2000), lleva sus propuestas a obtener un servicio de calidad, a través de la coordinación de diversas tareas y funciones interdisciplinarias de cada uno de los miembros hacia la comunidad según Álvarez (1998), incondicionalmente fusionados estos fundamentos teóricos resultan muy relevantes en la figura estructural de la institución que busca cumplir sus objetivos de forma programada con una gestión pedagógica integral para obtener un resultado de alto nivel representados que garanticen favorecer los intereses de los estudiantes que se reflejará en una calidad de servicio educativo a gran nivel.

Se deja asentado entonces que, esta discusión nos hereda un resultado, la hipótesis nula rechazada, justificado el tercer objetivo específico propuesto porque la dimensión administrativa tiene relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón, 2021, el valor de 0.0752 en el Coeficiente de correlación de Spearman, complementado con los resultados del estudio de significancia que tiene un valor de ,000. El histórico indica, el conocimiento en Administración se ha estructurado con una vasta producción de enunciados, algunos con estatus de teoría y otros más con un estilo de discurso ideológico favorece la producción investigativa de Martín (2005), al enunciar Administración y teorías de la Administración se estará aludiendo indistintamente a una identidad concurrente, Agüero (2007) refiere que se estableció la organización e implementación de procesos, mientras que la explotación laboral, como han reiterado críticos y teóricos posmodernos, es una actividad regular y activa para los empleados de una empresa. sobre la forma, criticando la ilustración de la modernidad y su promesa de un sujeto autónomo que se libera poco a poco por los conocimientos adquiridos por los métodos científicos. En los estudios organizacionales, el reclamo de la teoría crítica es hacia una sociedad y un lugar de trabajo sin control. Desde la década de 1970, el control y la explotación de los propietarios y posteriores administradores ha sido un tema central en la crítica ideológica, respondiendo a estas objeciones cuestionando los sistemas de control y la asimetría de intereses. Y considerando las ideologías como dominantes, no como meras herramientas, los comportamientos comunicativos son parte de la filosofía sistemática desarrollada por Habermas.

El debate nos orienta a implementar administrativamente procesos integradores, que tengan la relevancia de planificar, organizar, ejecutar y evaluar para retroalimentar y poder cumplir bajo una estructura administrativa con intención de optimizar los recursos de la organización y generar un alto valor agregado, que en el caso de la educación es relacionarla con una calidad del servicio significativa.

Considerando la cuarta hipótesis específica el Coeficiente de correlación de Spearman, de la Dimensión Comunitaria y la Calidad del Servicio en 0.980 lo que facilita interpretar que según la teoría estadística tienen una correlación alta y directa, así mismo el nivel de significancia presenta un valor de ,000 y según la estadística indica que debe ser menor o igual a 0,05; caso manifiesto en la tabla. Se considera que el porcentaje del coeficiente de correlación de 98% y el P menor a 0.05 direccionando la existencia de una relación elevada y directa entre la gestión comunitaria y la calidad educativa en la institución, lo que favorece y admite los presuntos de la investigación, generando por consiguiente el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados son respaldados por la valoración revelada en Dávila (2018), se examina cuál es la influencia de gestión educativa en el proceso de autoevaluación de la institución educativa N°82019 de Cajamarca-2014, como objetivo planteado. La línea investigativa es básica, descriptiva en su nivel y correlacional causal como diseño con enfoque cuantitativo. La muestra corresponde a la totalidad del personal directivo y docente, elaborando dos cuestionarios para medir la influencia de la gestión educativa y sus dimensiones directiva, pedagógica, administrativa y comunitaria. Un segundo cuestionario mide la calidad del servicio educativo y sus dimensiones.

Los valores obtenidos muestran un elevado nivel de confiabilidad, 0.78; 0.853 y 0.925 respectivamente. la dimensión comunitaria indica un 13,3% de los docentes manifestando que casi siempre se promueven las actividades delegadas a este sector, el 26.7% que a veces, y un 33.3% asume que a veces.

Las dimensiones se descomponen en indicadores, los mismos que deben guardar relación con cada dimensión, versión obtenida del trabajo investigativo de Carballo & Guelmes (2016). Para este trabajo de investigación la dimensión comunitaria, sus indicadores cuantifican las relaciones de la institución con la comunidad y su entorno. Estas aseveraciones teóricas fundamentan los resultados

de la investigación, los porcentajes de participación desde la óptica de los docentes son elevados y en la práctica se garantiza la efectiva interacción con esta comunidad y su entorno.

VI. CONCLUSIONES

Luego de finalizar la presente investigación, el autor de la misma, en correspondencia con los resultados y objetivos planteados, concluye que:

Respecto a la hipótesis general, en concordancia con el valor coeficiente de correlación de Spearman 0.857, se observa una correlación fuerte. Se reitera que el porcentaje del coeficiente de correlación de 85,70% y un P menor a 0.05 define la existencia de una relación directa y muy significativa entre las variables de estudio; la gestión administrativa y la calidad educativa en la institución, rechazando de esta manera la hipótesis nula y aceptando los presuntos de la investigación de la hipótesis planteada.

Con respecto al grado de relación entre la Dimensión Institucional y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil, se puede observar que el valor de 0.0749 en el Coeficiente de correlación de Spearman otorga una correlación de elevado nivel. Se confirma que el porcentaje del coeficiente de correlación de 74,90% y un P menor a 0.05 con un define la existencia de una relación directa entre la dimensión institucional y la calidad educativa en la institución, lo que faculta el rechazo de la hipótesis nula y favorece los presuntos de la investigación de la hipótesis restante.

Referente al grado de relación que existe, entre Dimensión Pedagógica y Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, se observó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.0752, misma que refleja una correlación positiva. Se remarca que el porcentaje del coeficiente de correlación es de 75,20% y con un P menor a 0.05, avala la existencia de una relación directa y significativa entre dimensión y variable.

En consideración al grado de relación que existe, entre la Dimensión Administrativa de la gestión educativa y la Calidad de Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil se observó un valor de

0.663, misma que permite evidencia una correlación medianamente elevada. Se considera que el porcentaje del coeficiente de correlación de 66,30% y el P menor a 0.05 considerando la existencia de una relación directa entre ambas dimensiones.

Respecto al grado de relación que existe entre, Dimensión Comunitaria y Calidad del Servicio en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Cristóbal Colón de Guayaquil, se identificó un coeficiente de Spearman de 0.980, lo que facilita interpretar una correlación alta y directa, considerando que el porcentaje del coeficiente de correlación de 98% y el P menor a 0.05 direccionando la existencia de una relación elevada y directa entre ambas dimensiones.

VII. RECOMENDACIONES

Diseñar estrategias de gestión educativa que permitan alcanzar la excelencia educativa y la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil integrando actividades pastorales, académicas, socioculturales asociativas y comunitarias como parte de un proceso de gestión integral del servicio educativo.

Mantener los altos estándares de planificación educativa e institucional reflejados en el aprendizaje aula y proyectarlos en este nuevo sistema de enseñanza digital a través de las plataformas educativas utilizadas, aplicando nuevas estrategias educativas que permitan facilitar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

Evaluar las actividades institucionales que se desarrollan en la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, con la finalidad de establecer estrategias que permitan afianzar y mejorar la calidad del servicio brindado desde la perspectiva institucional y contribuya de manera directa al alcance de la excelencia en la calidad del servicio educativo.

Gestionar planes para el desarrollo profesional y personal de cada uno de los colaboradores del equipo de trabajo administrativo, directivo y docente, mismos que se vean reflejados en satisfacción del servicio educativo y administrativo brindado al estudiante, de sus representantes y permita la fidelización de los padres de familia.

Implementar nuevas estrategias asociadas al entorno y la comunidad, en relación a la problemática sanitaria producida por la pandemia del COVID-19, con la finalidad de fortalecer el proceso educativo que gira entorno a las medidas de seguridad y conocimiento en general de cada uno de los estudiantes de la Unidad Educativa Salesiana Bilingüe Particular Cristóbal Colón de Guayaquil, como parte fundamental del desarrollo integral de la gestión educativa.

VIII. REFERENCIAS

- Agüero, J. O. (2007). TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN: UN CAMPO FRAGMENTADO Y MULTIFACÉTICO. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 7, núm. 1, 2-25.
- Albert, M. J. (2007). *Investigación educativa: clases teóricas*. Madrid: porMcGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S. A. U.
- Alcoser, R. (2020). *Gestión educativa y Calidad de servicio de una Institución educativa del Guayas, 2020*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo.
- Álvarez. (1998). *El equipo directivo. Recursos técnicos de gestión*. Madrid: Popular.
- Amarante. (2000). *Gestión Directiva. Módulos 1 a 4*. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=2568276&pid=S0798-9792200200030000700005&lng=es
- Arellano, A. (2005). *La educación en tiempos débiles e inciertos*. Bogotá: Anthropos Editorial.
- Avila, J. (2019). *La gestión pedagógica y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa "Mercedes Indacochea Lozano" del distrito de Huacho*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor San Marcos.
- Bajaña, V. (2020). *"Gestión Educativa En La Calidad De La Educación En Escuelas Unidocentes De La Zona Rural Del Distrito 09D19C08 Ecuador 2020"*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura Perú.
- Botero, C. (2007). Cinco tendencias de la gestión educativa. *Politécnica No 5*, 17 - 31.
- Cadillo, M. (2021). *Gestión educativa y calidad de servicio en dos instituciones educativas públicas del distrito de Chancay, año 2020*. Lima: <http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.03.00>.
- Campi, M. (2020). *Gestión educativa y desempeño docente de la institución educativa, Guayaquil - Ecuador, 2018"*. Piura - Perú: Repositorio Universidad César Vallejo - Piura.
- Canchaya, C. (2019). *Gestión educativa y satisfacción de calidad de servicio educativo desde la perspectiva de los padres de familia en la Institución Educativa N° 30405-Acolla- 2018*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura Perú.
- Carballo, & Guelmes. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(1), 140-150.
- Cerrinos, M. (2016). *Relación entre gestión educativa y calidad del servicio educativo en estudiantes del CETPRO "RFS Yugoslavia", Nuevo Chimbote - 2016*. Chimbote: <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/pe/>.
- Chacón, L. (2014). *Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad*. Maracaibo, Venezuela: Omnia.

- Chacón, L. (2014). Gestión educativa del siglo XXI: bajo el paradigma emergente de la complejidad. *Omnia*, 20(2), 150-161.
- Chamba, M. (2019). *Liderazgo y la calidad de servicio educativo en la Unidad Educativa*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura - Perú.
- Cuadrado, C. (2019). *Gestión de calidad y el rendimiento académico de los estudiantes de la unidad educativa Fiscal Dr. Teodoro Alvarado Olea, Guayaquil, Ecuador 2017*. Piura: Repositorio de Universidad César Vallejo, Piura - Perú.
- Dávila, D. (2018). *Influencia de la gestión educativa en el proceso de autoevaluación de la Institución Educativa N° 82019 de Cajamarca – 2014*. Lima-Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .
- Deming. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Educación, M. d. (2021). *Rendición de cuentas 2020*. Quito: Ministerio de Educación.
- Espinosa, E. (2018). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Parte I. *Revista CONRADO. Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos*, 39 - 49.
- Fernández, & Aguerrondo. (1990). La planificación educativa en América Latina. Una reflexión a partir de la opinión de los planificadores de la región. *Buenos Aires, Troquel*, 16-52.
- García del Dujo, Á. V.-R. (2021). Pensar la (teoría de la) educación, desde la tecnología de. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, pp. 5-26.
- González. (2001). *Conocimiento, comunicación e intervención psicopedagógica*. Cuenca: Servicio de publicaciones de la Universidad de Castilla –La Mancha. .
- Gutiérrez, M. (2018). *Gestión Institucional y Calidad en el Servicio Educativo en una Institución Educativa Primaria, Ayacucho. 2018*. Ayacucho: Repositorio Universidad César Vallejo.
- Hernández, E. (2017). *Teoría de la Administración en educación*. México: Universidad privada del sur de México.
- Hernández, R., & Orrego, R. (2018). Nuevas formas de aprender: La formación docente. *Propósitos y representaciones*, 671 - 701.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima: repositorio@ucv.edu.pe.
- Jumbo, L. (2020). *Gestión educativa y competencias docentes de una Unidad Educativa Fiscal, Guayaquil, Ecuador, 2019*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura Perú.
- Loor, L. (2020). *Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo .
- Manes. (1999). *Gestión estratégica para instituciones educativas. Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional*. Buenos Aires: Granica.

- Martín, D. (2005). La enseñanza de las teorías de la Administración: limitantes epistémicos y posibilidades pedagógicas. *Innovar*, 43-58.
- Mello, G. N. (2020). *Nuevas propuestas para la gestión educativa*. Lima: file:///C:/Users/juves/Desktop/material%20maestr%C3%ADa/tesis/Discusi%C3%B3n/namo-de-mello-with-cover-page-v2%20consulta%20de%20hoy.pdf.
- Michael A. Hitt, J. D. (2007). *Business ethics, strategic decision making, and firm*. Indiana - Estados Unidos: ELSEVIER Indiana University.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2021). *Dimensión de Gestión Pedagógica*. Quito-Ecuador: Sistema Nacional de Información.
- Morales, R. (2019). *Gestión Educativa y la calidad de la educación en la Unidad Educativa Diez de Agosto cantón Montalvo, Ecuador, 2019*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo.
- Navarro, M. /. (2014). *Gestión escolar*. Bloomington, IN: Polibrio LLC.
- Niño, Y. (2019). Problematizar lo humano en educación. La dimensión política y el concepto de pensamiento crítico en la pedagogía de Freire y Giroux. *Pedagogía y saberes*, 133 -144.
- Oseda Gago, D. C. (2008). *Metodología de la Investigación*. . Lima - Perú: Ed. Pirámide.
- Parra, I. (2003). *Los modernos alquimistas: epistemología corporativa y gestión del conocimiento*. Medellín: Fondo editorial Universidad EAFIT.
- Ramos, I. (2020). *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia Los Ríos, Ecuador 2020* . Piura: Repositorio Universidad César Vallejo.
- Rendón, Jorge. (2019). *Gestión institucional y calidad del servicio educativo según padres de familia de la unidad educativa "Amarilis Fuentes Alcívar"*. *Guayaquil, 2018*. Piura - Perú: Repositorio Universidad César Vallejo, Piura.
- Reyes, P. (2021). *Gestión directiva y trabajo en equipo en la Unidad Educativa*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura Perú.
- Sánchez, C. (2018). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la institución educativa "La Merced - Galois" UGEL Ventanilla 2017*. Perú: Repositorio Universidad César Vallejo .
- Santaría, P. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la RED N. º 8 de la UGEL 01, Villa María del Triunfo 2019*. Lima - Perú: Repositorio Universidad César Vallejo.
- Touriñan, J. (2008). Teoría de la educación: investigación disciplinar y retos epistemológicos. *Magis Revista Internacional de Investigación*. 2027-1174, 175-193.
- Trigoso, J. (2020). *Gestión educativa y calidad de servicio en la Institución Educativa*. Trapoto-Perú: Universidad César Vallejo.
- Vélez, P. (2019). *Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa "San Pablo", Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019*. Piura: Repositorio Universidad César Vallejo Piura Ecuador.
- Wiig. (2004). *People-focused knowledge management: How effective decisión making leads to corporate success*. Oxford: Elsevier.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
Título	Variable	Descripción	Categoría	Dimensiones	Instrumentos
Gestión y calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de Guayaquil. Piura 2021.	V.I Gestión educativa	Gestión educativa , se refiere a cómo se organiza la institución educativa y como se desarrolla de manera intencional y sistemática, en sus diferentes dimensiones, las cuales se establecen con la finalidad de lograr resultados satisfactorios y de calidad, se destaca la gestión administrativa y pedagógica como proceso principal, la dimensión institucional y comunitaria que contribuyen al logro de los objetivos institucionales Marconi (2016).	Gestión	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Institucional ➤ Pedagógica y académica. ➤ Administrativa y financiera ➤ Comunitaria 	Cuestionario
	V.D Calidad del servicio	Calidad del servicio educativo , se entiende por servicio educativo a todas las actividades, que permite consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio podrá mantenerse en el mercado educativo, caso contrario empezará a perder cobertura en alumnados, perdiendo aulas efectivas y personal docente.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades educativas ➤ Nivel de satisfacción 	Cuestionario

Anexo 4: Instrumento de Operacionalización de variables.

INTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN EDUCATIVA

FICHA TÉCNICA

NOMBRE: ENCUESTA DE GESTIÓN EDUCATIVA

AUTOR: JUVENAL SÁENZ QUIÑÓNEZ

LUGAR: UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR BILINGÜE SALESIANA CRISTÓBAL COLÓN. GUAYAQUIL-ECUADOR

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTA ENTRE LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA BILINGÜE PARTICULAR CRISTÓBAL COLÓN DE GUAYAQUIL.

ADMINISTRACIÓN: INDIVIDUAL

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

CONTENIDO/INSTRUCCIONES: SE MEDIRÁ CON UN CUESTIONARIO TIPO ESCALA DE LIKERT CON UN TOTAL DE 20 ITEMS, DISTRIBUIDO EN 4 DIMENSIONES: INSTITUCIONAL, PEDAGÓGICA Y ACADÉMICA, ADMINISTRATIVA FINANCIERA, COMUNITARIA.

LA ESCALA DE VALORES RESPECTIVOS PARA ESTE INSTRUMENTO COMO SIGUE: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO, (4) DE ACUERDO, (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (2) EN DESACUERDO, (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

	A	B	C	D	E
Gestión educativa					
➤ Institucional					
1.- Los directivos del plantel, orientan sus acciones de planificación en base a los documentos legales de M.E y CONESA.					
2.- La planificación institucional, nace del diagnóstico, obtenido de indicadores con bases científicas (FODA)					
3.- Los instrumentos de gestión están alineados a la problemática, al interés y realidad de los integrantes de la unidad educativa.					
4.- La institución instaure sistemas procesuales de control para diagnosticar y gestionar la planificación estratégica y se anticipa a la crisis institucional, promoviendo el cambio adecuado.					
5.- La institución educativa ha elaborado un apropiado organigrama funcional adecuado a estos tiempos.					
➤ Pedagógica y académica					
1.- La propuesta pedagógica responde a un enfoque conocido y consensado por los docentes.					
2.- Los planes y programas curriculares han sido diversificados y contextualizados de acuerdo a la necesidad e interés de los estudiantes.					

3.- Los docentes conocen los lineamientos de las áreas que enseñan.					
4.- Los docentes tienen en cuenta las teorías constructivistas en sus sesiones de aprendizaje.					
5.- Los docentes cumplen con un criterio inclusivo aplicando estrategias de enseñanza de acuerdo a la diversidad de sus estudiantes.					
➤ Administrativa y financiera					
1.- Se distribuye adecuadamente los recursos económicos para atender las necesidades prioritarias de la escuela en beneficio de sus estudiantes.					
2.- Se cumple con los presupuestos establecidos.					
3.- Se rinde balance oportuno, a los estamentos correspondientes, de los ingresos y egresos.					
4.- Se proporciona los textos y materiales educativos necesarios para el trabajo pedagógico en el aula.					
5.- La unidad educativa brinda infraestructura cómoda para el desarrollo de las actividades educativas.					
➤ Comunitaria					
1.- La unidad educativa brinda servicios/eventos (educativos, sociales, deportivos) que benefician a la comunidad.					
2.- La Unidad educativa realiza proyectos de investigación e innovación a favor de la comunidad del entorno.					
3.- Hay participación activa entre directivos, docentes, alumnos y padres de familia en eventos a favor de la U.E. y comunidad					
4.- Los padres de familia y comunidad son considerados aliados estratégicos para la Unidad educativa.					
5.- La unidad educativa coordina con autoridades e instituciones locales para la realización de actividades conjuntas en beneficio de la comunidad.					

INTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

FICHA TÉCNICA

NOMBRE: ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

AUTOR: JUVENAL SÁENZ QUIÑÓNEZ

LUGAR: UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR BILINGÜE SALESIANA CRISTÓBAL COLÓN. GUAYAQUIL-ECUADOR

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN QUE EXISTA ENTRE LA GESTIÓN EDUCATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD EDUCATIVA SALESIANA BILINGÜE PARTICULAR CRISTÓBAL COLÓN DE GUAYAQUIL.

ADMINISTRACIÓN: INDIVIDUAL

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

CONTENIDO/INSTRUCCIONES: SE MEDIRÁ CON UN CUESTIONARIO TIPO ESCALA DE LIKERT CON UN TOTAL DE 20 ITEMS, DISTRIBUIDO EN 2 DIMENSIONES: ACTIVIDADES EDUCATIVAS, NIVEL DE SATISFACCIÓN.

LA ESCALA DE VALORES RESPECTIVOS PARA ESTE INSTRUMENTO COMO SIGUE: (5) TOTALMENTE DE ACUERDO, (4) DE ACUERDO, (3) NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (2) EN DESACUERDO, (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO.

	A	B	C	D	E
Calidad del Servicio					
➤ Actividades educativas					
1. Las actividades pastorales, en el servicio educativo que brinda la institución son fortalezas para la formación cristiana y humana de los estudiantes.					
2.- Los retiros espirituales, son actividades pastorales, muy agradables y generan satisfacción espiritual y personal. de los estudiantes					
3. Las ceremonias religiosas como la eucaristía, fiestas de los Santos salesianos son momentos especiales y muy significativos en la formación humana.					
4. Las actividades académicas, que brinda la institución respetan los principios de inclusión y atención a la diversidad.					
5. Para el desarrollo de las actividades académicos se emplea recursos de avanzada tecnología.					
6.Los docentes emplean estrategias innovadoras y efectivas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.					
7. El uso de las plataformas educativas es un modelo que, como servicio educativo marca innovación y modernidad en la forma de aprender, por lo que me siento muy a gusto.					
8. Las actividades socio-culturales, en el servicio educativo que brinda la institución promueven seguridad y autonomía personal en los estudiantes.					
9. La unidad educativa se proyecta a la comunidad a través de actividades sociales culturales.					
10. Las actividades asociativas, (música, periodismo y misiones) en el servicio educativo que brinda la institución son muy apreciadas por los estudiantes.					
11. Se planifican actividades asociativas que contribuyen satisfactoriamente al desarrollo integral de los estudiantes.					

12. Las actividades comunitarias, en el servicio educativo que brinda la institución generan sentimientos de solidaridad y caridad por el prójimo.					
13. Se promueve el espíritu solidario de los estudiantes permanentemente.					
➤ Nivel de satisfacción.					
14. Las actividades extracurriculares, (clubes deportivos y culturales), generan sentido identidad y pertinencia de los estudiantes con la institución.					
15. La unidad educativa prioriza los intereses de los estudiantes y padres de familia, en la planificación de las actividades Institucionales.					
16. La atención del servicio administrativo, implementado en la UEPSBCC, se desarrollan en un ambiente de empatía, resultando un valor agregado en la comunidad educativa.					
17. Existe una adecuada distribución de los recursos humanos, materiales y financieros lo cual contribuye al buen desarrollo de las actividades académicas.					
18. Recomendaría a un familiar o amigo, para que sus hijos accedan a estudiar en la UESBCC.					
19. Los estudiantes de la Unidad Educativa son reconocidos por su buena formación académica y humana.					
20. En caso de tener más hijos o hermanos con edad de escolaridad, sería su primera opción utilizar los servicios educativos de la UEPSBCC.					
21. La comunidad afirma que la Unidad educativa es prestigiosa.					

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la tesis: **Gestión y calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de Guayaquil. Piura 2021.**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observaciones			
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo	RELACION VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA					
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No				
<p>V2: Calidad del servicio educativo: Según Lyapcevič (1996), se entiende por servicio educativo a todas las actividades, que permite consolidar los mecanismos para hacer frente al mercado externo, ya que sólo en la medida que logre la satisfacción de padres y alumnos brindando un buen servicio podrá mantenerse en el mercado educativo, caso contrario empezará a perder cobertura en alumnos, perdiendo aulas efectivas y personal docente por reducción de las metas de atención.</p>	<p>D1: Actividades educativas: La singularidad, y por tanto la diversidad, son hechos con los que hay que contar; el problema es con qué de ellos y cómo tratarlos, especialmente en las actividades de la educación. Y, habida cuenta que lo educable es la razón (González, 2001a), la actividad educativa es singular y, sin embargo, universal.</p>	<p>Actividades Pastorales</p>	<p>1. Las actividades pastorales, en el servicio educativo que brinda la institución son fortalezas para la formación cristiana y humana de los estudiantes.</p>										X		X					
			<p>2.- Los retiros espirituales, son actividades pastorales, muy agradables y generan satisfacción espiritual y personal. de los Estudiantes.</p>													X		X		
			<p>3. Las ceremonias religiosas como la eucaristía, fiestas de los Santos salesianos son momentos especiales y muy significativos en la formación humana.</p>						X								X		X	
		<p>Actividades académicas</p>	<p>4. Las actividades académicas, que brinda la institución respetan los principios de inclusión y atención a la diversidad.</p>														X		X	
			<p>5. Para el desarrollo de las actividades académicas se emplea recursos de avanzada tecnología.</p>														X		X	
			<p>6. Los docentes emplean estrategias innovadoras y efectivas en el desarrollo de las actividades pedagógicas.</p>														X		X	

González Galán manifiesta que, es poco congruente hablar de calidad sin hablar de evaluación,		7. El uso de las plataformas educativas es un modelo que, como servicio educativo marca innovación y modernidad en la forma de aprender, por lo que me siento muy a gusto.																		
		8. Las actividades socio-culturales, en el servicio educativo que brinda la institución								X		X		X						

<p>esto que tildar una cosa como algo que tiene calidad exige realizar una medida, compararla con un referente ideal y elaborar un juicio sobre la adecuación del objeto o sujeto evaluado al referente utilizado; (A. González Galán, 2004, pág. 17).</p> <p>D2: Nivel de satisfacción: La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus</p>	Actividades socio-culturales.	promueven seguridad y autonomía personal en los estudiantes.																			
		9. La unidad educativa se proyecta a la comunidad a través de actividades sociales culturales.											X		X						
	Actividades asociativas.	10. Las actividades asociativas, (música, periodismo y misiones) en el servicio educativo que brinda la institución son muy apreciadas por los estudiantes.									X		X		X						
		11. Se planifican actividades asociativas que contribuyen satisfactoriamente al desarrollo integral de los estudiantes.										X		X							
	Actividades comunitarias.	12. Las actividades comunitarias, en el servicio educativo que brinda la institución generan sentimientos de solidaridad y caridad por el prójimo.									X		X		X						
		13. Se promueve el espíritu solidario de los estudiantes permanentemente.										X		X							
	Satisfacción de estudiantes.	14. Las actividades extracurriculares, (clubes deportivos y culturales), generan sentido identidad y pertinencia de los estudiantes con la institución.									X		X		X						
		15. La unidad educativa prioriza los intereses de los estudiantes y padres de familia, en la planificación de las actividades Institucionales.								X		X		X							
		Cumplimiento de	16. La atención del servicio administrativo, implementado en la UESBCC, se desarrollan en un ambiente de empatía, resultando un valor agregado en la comunidad educativa.										X		X						

expectativas" (Kotler, 1989).	expectativas.	17. Existe una adecuada distribución de los recursos humanos, materiales y financieros lo cual contribuye al buen desarrollo de las actividades académicas.								X			X						
		18. Recomendaría a un familiar o amigo, para que sus hijos accedan a estudiar en la UESBCC.												X			X		
	Identificación con el producto	19. Los estudiantes de la Unidad Educativa son reconocidos por su buena formación académica y humana.												X			X		
	Fidelidad con el producto	20. En caso de tener más hijos o hermanos con edad de escolaridad, sería su primera opción utilizar los servicios educativos de la UESBCC.								X			X			X			
		21. La comunidad afirma que la Unidad educativa es prestigiosa.												X					



FIRMA DE LA EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad del servicio educativo

OBJETIVO: Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de Guayaquil

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADOR: CÉSAR RICARDO CASTILLO MONTÚFAR

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADOR: DOCTOR

VALORACIÓN:

Muy Bueno (5)	Bueno (4)	Regular (3)	Malo (2)	Muy malo (1)
X				



FIRMA DEL
EVALUADOR



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TEMA DE TESIS: Gestión y calidad de servicio en la Unidad Educativa Salesiana Cristóbal Colón de 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																		90			NINGUNA
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					NINGUNA
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		85			NINGUNA
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		85			NINGUNA
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																80					NINGUNA



6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			90			NINGUNA	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				85			NINGUNA
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				90			NINGUNA
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				85			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.

Guayaquil, 22 de julio del 2021.

Nombre y Apellidos César Ricardo Castillo Montúfar

DNI 0909968570

Teléfono 0995304315

E-mail: cercastillo3@gmail.com



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, César Ricardo Castillo ~~Montúfar~~, con CI N° 0909988570; registrado con código N° 1006-04-501721 SENESCYT de profesión docente universitario; Doctor en Ciencias de la Educación Especialización Administración y Supervisión Educativa; desempeñándome actualmente como Docente de Postgrado Modalidades Presencial y Online; en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo UEES DE Guayaquil; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán 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					90
2. Objetividad				80	
3. Actualidad					85
4. Organización					85
5. Suficiencia				80	
6. Intencionalidad					90
7. Consistencia				85	
8. Coherencia					90
9. Metodología				85	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil 22 de julio del 2021.

Apellidos y Nombres: Dr. César Ricardo Castillo ~~Montúfar~~

DNI: 0909988570

Especialidad: Doctor en Ciencias de la Educación Especialización Administración y Supervisión.

E-mail: cercastillo3@gmail.com



Dr. César Ricardo Castillo Montúfar

Anexo 5: Validez y confiabilidad

Herramientas de gráficos ENCUESTA A LOS DOCENTES SOBRE LA GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA U.E.S.B.C.C. - Excel (Error de activación de...

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Diseño Formato ¿Qué desea hacer? Iniciar sesión Compartir

Gráfico 2

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI		
1																																				
2																																				
3																																				
4																																				
5		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	suma	PROM	lim-max	lim-min											
6		4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	83	4.15	4.894	2.993											
7		3	2	3	2	4	2	3	2	4	3	2	2	1	3	3	2	1	2	2	4	49	2.45	4.894	2.993											
8		4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	78	3.9	4.894	2.993											
9		4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	1	1	2	4	4	4	3	4	3	67	3.35	4.894	2.993											
10		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	4.894	2.993											
11		5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	97	4.85	4.894	2.993											
12		5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	89	4.45	4.894	2.993											
13		4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	74	3.7	4.894	2.993											
14		5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	83	4.15	4.894	2.993											
15		4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	76	3.8	4.894	2.993											
16		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	78	3.9	4.894	2.993											
17		5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	82	4.1	4.894	2.993											
18		4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	72	3.6	4.894	2.993											
19		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	3.95	4.894	2.993											
20		5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	89	4.45	4.894	2.993											
21		5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	1	5	5	2	1	5	81	4.05	4.894	2.993											
22		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4.894	2.993											
23		5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	74	3.7	4.894	2.993											
24		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4.894	2.993											
25		5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	2	2	4	70	3.5	4.894	2.993											
26		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79	3.95	4.894	2.993											
27		4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85	4.25	4.894	2.993											
28		5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	93	4.65	4.894	2.993											
29		4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	50	2.5	4.894	2.993											
30		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81	4.05	4.894	2.993											
31		5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	4	89	4.45	4.894	2.993											
32		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	3	89	4.45	4.894	2.993											
33		5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	5	1	1	1	4	45	2.25	4.894	2.993											
34		4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15	4.894	2.993											
35		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	4.894	2.993											
36		5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	76	3.8	4.894	2.993											
37		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	80	4	4.894	2.993											
38		4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15	4.894	2.993											
39		5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	75	3.75	4.894	2.993											
40		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	94	4.7	4.894	2.993											
41		5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	83	4.15	4.894	2.993											
42		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100	5	4.894	2.993											
43		4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	2	2	4	68	3.4	4.894	2.993											
44		3	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	2	2	3	4	4	3	2	3	4	63	3.15	4.894	2.993											
45		5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	79	3.95	4.894	2.993											
46		5	2	2	2	1	1	1	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	41	2.05	4.894	2.993											
47		0.34524	0.56746	0.56916	0.59014	0.80045	0.88039	0.80045	0.75283	0.46712	0.44218	1.1661	0.90079	1.43537	1.26361	1.20011	0.72562	1.16837	1.0068	0.86848	0.61905															

α de Cronbach 0.93495

K(número de encuestados) 42

V_i(varianza de cada ítem) 16.5697

V_t(varianza total) 189.772

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{V_i}{V_t} \right)$$

$$\alpha = \frac{42}{42-1} \left(1 - \frac{16,569}{189,771} \right)$$

$$\alpha = 1,021 \left(1 - 0,0873 \right)$$

$$\alpha = 1,021 \left(0,912 \right)$$

α = 0.934

MEDIANA 4

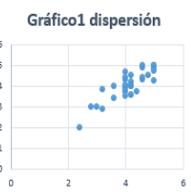
MEDIA 3.94405

MODA 4

DESVIACION ESTANDAR 0.

B49 =CONTAR.SI(B\$5:V\$46,A49)

DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL						X	Y	NO. X Y Rango X Rango y d d ²				RS=	n**2=			
P1	P2	P3	P4	P5		4	4.1	1	2.4	2	1	1	0	0	1	18584
4	5	4	4	3		2.8	3	2	3.2	2.9	4.5	2	2.5	6.25	74046	
3	2	3	2	4		4	4	3	2.8	3	2	3.5	-1.5	2.25	0.251	
4	4	4	4	4		4	4	4	3	3	3	3.5	-0.5	0.25	0.7	
5	5	5	5	5		5	4.9	5	3.6	3.43	6.5	5	1.5	2.25		
5	5	4	4	5		4.6	4.9	6	4	3.52	15	6	9	81		
5	5	5	4	5		4.8	4.5	7	4.2	3.62	26.5	7.5	19	361		
4	4	4	4	4		4	3.8	8	4.2	3.62	26.5	7.5	19	361		
5	5	4	4	3		4.2	4.5	9	4	3.76	15.5	9.5	6	36		
4	3	4	4	3		3.6	4	10	4.4	3.76	31	9.5	21.5	462		
4	4	4	4	4		4	3.9	11	4	3.81	15.5	11.5	4	16		
5	4	4	4	4		4.6	4.3	12	4	3.81	15.5	11.5	4	16		
4	4	4	4	4		4	3.5	13	3.2	3.86	4.5	13	-8.5	72.3		
4	4	4	4	4		4	3.8	14	3.81	3.9	8	14	-6	36		
5	4	4	4	4		4.2	4	15	4	3.95	15.5	15.5	0	0		
5	5	5	5	5		5	4.8	16	4	3.95	15.5	15.5	0	0		
4	4	4	4	4		4	4				6.5	20.5	-14	196		
5	5	4	3	4		4.2	3.6				15.5	20.5	-5	25		
4	4	4	4	4		4	4				15.5	20.5	-5	25		
5	4	4	4	4		4.2	3.6				15.5	20.5	-5	25		
4	4	4	4	4		4	3.8				15.5	20.5	-5	25		
4	4	4	4	4		4	4.3				26.5	20.5	6	36		
5	5	5	5	2		4.4	3.8	23	4.2	4	26.5	20.5	6	36		
4	3	3	3	2		3	3	24	4.2	4	26.5	20.5	6	36		
5	4	4	4	4		4.2	4	25	4	4.05	15.5	25.5	-10	100		
5	4	4	4	4		4.2	4	26	4.2	4.05	26.5	25.5	1	1		
5	5	5	5	5		5	5	27	4.2	4.24	26.5	27	-0.5	0.25		
5	5	2	2	2		3.2	2.9	28	5	4.29	39.5	28	11.5	132		
4	4	4	4	4		4	4	29	4	4.33	15.5	29.5	-14	196		
5	5	5	5	5		5	5	30	4.6	4.33	33.5	29.5	4	16		
5	4	4	4	3		4	4.4	31	4	4.43	15.5	31.5	-16	256		
4	4	4	4	4		4	4	32	4.6	4.43	33.5	31.5	2	4		
4	4	4	4	4		4	4.7	33	4.2	4.52	26.5	33.5	-7	49		
5	4	4	4	4		4.2	4.1	34	4.8	4.52	36	33.5	2.5	6.25		
5	5	5	5	5		5	4.3	35	4	4.71	15.5	35	-20	380		
5	5	5	5	4		4.6	4.4	36	5	4.76	39.5	36	3.5	12.3		
5	5	5	5	5		5	5	37	5	4.85	39.5	37	2.5	6.25		
4	4	4	2	4		3.6	3.4	38	4.6	4.9	33.5	38	-4.5	20.3		
3	3	2	4	4		3.2	3.9	39	5	4.95	39.5	39	0.5	0.25		
5	4	4	4	4		4.2	4.2	40	4.6	5	33.5	41	-7.5	56.3		
5	2	2	2	1		2.4	2	41	5	5	39.5	41	-1.5	2.25		
5	4	5	4	5		4.6	5	42	5	5	39.5	41	-1.5	2.25		
										Total	3097					



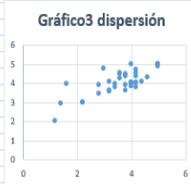
5	83	28%	Totalme	28%
5	171	57%	De acuer	57%
5	21	7%	Ni de acu	7%
5	18	6%	En desac	6%
1	6	2%	Totalme	2%
299				



Z41

DIMENSION ADMINISTRATIVA					X	Y	Correlacion Pearson (r)	NO.	X	Y	Rango X	Rango y	d	d ²	
P11	P12	P13	P14	P15			0.775								
4	4	4	4	5	4.4	4.05	0.601	1	1.2	2	1	0	0		
6	2	2	1	3	2.2	3	0.663	2	1.4	2.9	2	2	0	0	
7	4	3	3	4	3.4	3.95		3	2.2	3	4.5	3.5	1	1	
8	2	2	1	1	1.6	3.95		4	2.2	3	4.5	3.5	1	1	
9	5	5	5	5	5	4.85		5	2.8	3.43	6.5	5	1.5	2.25	
10	5	5	5	5	5	4.9		6	3.2	3.52	10	6	4	16	
11	4	4	4	5	4.2	4.52		7	3.2	3.62	10	7.5	2.5	6.25	
12	4	4	3	3	3.4	3.76		8	3.8	3.62	18.5	7.5	11	121	
13	3	3	3	5	3.6	4.52		9	3.4	3.76	12.5	9.5	3	9	
14	4	4	4	4	4	4		10	4.2	3.76	32.5	9.5	23	529	
15	4	4	3	4	3.8	3.9		11	4	3.81	25	11.5	13.5	182.3	
16	4	4	4	4	3.8	4.33		12	4	3.81	25	11.5	13.5	182.3	
17	2	4	4	4	3.2	3.52		13	2.8	3.86	6.5	13	-6.5	42.25	
18	4	4	4	4	4	3.81		14	3.8	3.9	18.5	14	4.5	20.25	
19	5	4	5	4	4.2	4		15	1.6	3.95	3	15.5	-13	156.3	
20	4	4	1	5	3	4.76		16	3.4	3.95	12.5	15.5	-3	9	
21	4	4	4	4	4	4		17	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
22	3	4	4	4	3.8	3.62		18	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
23	4	4	4	4	4	4		19	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
24	3	4	4	3	3.2	3.62		20	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
25	4	4	4	4	4	3.81		21	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
26	4	5	4	4	4.2	4.33		22	4	4	25	20.5	4.5	20.25	
27	4	5	5	2	4.2	3.76		23	4.2	4	31	20.5	10.5	110.3	
28	2	3	3	1	2.2	3		24	4.2	4	32.5	20.5	12	144	
29	4	4	4	4	4	4		25	3.2	4.05	10	25.5	-16	240.3	
30	5	4	5	4	4.2	4		26	4.4	4.05	36	25.5	10.5	110.3	
31	5	5	3	3	4	4.95		27	3.6	4.24	15	27	-12	144	
32	1	2	1	2	1.4	2.9		28	4.6	4.29	37	28	9	81	
33	4	4	4	4	4	4		29	3.8	4.33	18.5	29.5	-11	121	
34	5	5	5	5	5	5		30	4.2	4.33	32.5	29.5	3	9	
35	3	4	3	5	3.6	4.43		31	3.6	4.43	15	31.5	-17	272.3	
36	4	4	4	4	4	4		32	3.8	4.43	18.5	31.5	-13	169	
37	4	4	5	4	4.2	4.71		33	3.6	4.52	15	33.5	-19	342.3	
38	3	3	3	4	3.2	4.05		34	4.2	4.52	30	33.5	-3.5	12.25	
39	5	5	5	4	4.6	4.29		35	4.2	4.71	32.5	35	-2.5	6.25	
40	4	4	3	4	3.8	4.43		36	3	4.76	8	36	-28	784	
41	5	5	5	5	5	5		37	5	4.85	40	37	3	9	
42	2	4	2	2	2.8	3.43		38	5	4.9	40	38	2	4	
43	3	2	2	3	2.8	3.86		39	4	4.95	25	39	-14	196	
44	4	3	3	5	3.6	4.24		40	5	5	40	41	-1	1	
45	1	1	2	1	1.2	2		41	5	5	40	41	-1	1	
46	5	5	5	5	5	5		42	5	5	40	41	-1	1	
47															
48															
49															
50															

Correlacion Pearson (r) 0.775
 Determinacion (r**2) 0.601
 Correlacion Pearson (r) 0.663



d**2=	4157
n**2=	1764
Rs=	1
Rs=	1
Rs=	0.663
Rs=	24942
Rs=	74046
Rs=	0.33684466
Rs=	0.663



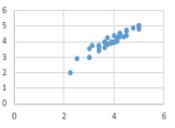
N48

DIMENSIÓN NIVEL DE SATISFACCIÓN VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	X	Y
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4.13	4.05
6	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3.88	3.95
8	4	4	4	2	3	5	4	5	3.88	3.95
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.85
10	5	5	5	5	4	5	4	5	4.75	4.9
11	5	5	4	4	4	4	4	4	4.25	4.52
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3.38	3.76
13	5	4	5	5	5	4	4	4	4.25	4.52
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3.88	3.9
16	5	5	4	4	4	4	4	5	4.38	4.33
17	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3.52
18	3	4	4	4	3	4	4	4	3.75	3.81
19	4	4	3	3	3	4	4	4	3.63	4
20	5	5	5	5	5	5	1	5	4.5	4.76
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	3	3	4	3	4	4	3.63	3.62
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	4	3	3	3	3	3.38	3.62
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3.75	3.81
26	4	4	4	4	4	5	4	5	4.25	4.33
27	5	4	2	2	4	2	2	4	3.13	3.76
28	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	3	3	4	4	4	3.63	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.95
32	4	2	4	2	2	2	2	2	2.5	2.9
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	4	4	4	4	5	4.5	4.43
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	4	4	4	4	4.5	4.71
38	4	4	4	4	4	4	4	5	4.13	4.05
39	4	4	4	4	4	5	3	5	4.13	4.29
40	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4.43
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	4	3	3	4	3	4	3.38	3.43
43	4	4	4	3	4	4	3	4	3.75	3.86
44	4	3	3	3	4	3	5	5	3.75	4.24
45	3	3	3	1	1	3	1	3	2.25	2
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Correlacion Pearsc 0.953
 Determinación (r**) 0.908
 Correlacion Spearr 0.903

Gráfico6 dispersión



N0.	X	Y	Rango	Ranko	d	d ²
1	2.3	2	1	1	0	0
2	2.5	2.9	2	2	0	0
3	3	3	3	3.5	-0.5	0.25
4	3	3	5	3.5	1.5	2.25
5	3.4	3.4	8	5	3	9
6	3	3.5	4	6	-2	4
7	3.4	3.5	8	7.5	0.5	0.25
8	3.6	3.5	11.5	7.5	4	16
9	3.1	3.8	6	9.5	-3.5	12.3
10	3.4	3.8	9	9.5	-1.5	2.25
11	3.8	3.9	15	11.5	3.5	12.3
12	3.8	3.8	15	11.5	3.5	12.3
13	3.8	3.9	15	13	2	4
14	3.9	3.9	18	14	4	16
15	3.9	4	18	15.5	2.5	6.25
16	3.9	4	18	15.5	2.5	6.25
17	3.6	4	10	20.5	-11	110
18	3.6	4	11.5	20.5	-9	81
19	4	4	23	20.5	2.5	6.25
20	4	4	23	20.5	2.5	6.25
21	4	4	23	20.5	2.5	6.25
22	4	4	23	20.5	2.5	6.25
23	4	4	23	20.5	2.5	6.25
24	4	4	23	20.5	2.5	6.25
25	4.1	4.1	28	25.5	2.5	6.25
26	4.1	4.1	28	25.5	2.5	6.25
27	3.8	4.2	15	27	-12	144
28	4.1	4.3	28	28	0	0
29	4.3	4.3	31	29.5	1.5	2.25
30	4.4	4.3	33	29.5	3.5	12.3
31	4	4.4	23	31.5	-8.5	72.3
32	4.5	4.4	35	31.5	3.5	12.3
33	4.3	4.5	31	33.5	-2.5	6.25
34	4.3	4.5	31	33.5	-2.5	6.25
35	4.5	4.7	35	35	0	0
36	4.5	4.8	35	36	-1	1
37	5	4.9	40.5	37	3.5	12.3
38	4.8	4.9	37	38	-1	1
39	3.8	5	15	39	-24	576
40	5	5	40.5	41	-0.5	0.25
41	5	5	40.5	41	-0.5	0.25
42	5	5	40.5	41	-0.5	0.25

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad n^{*2} = 1764$$

Rs = 1 - 746 / 1764 = 0.9065076



• Totalmente de acuerdo • De acuerdo
 • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • En desacuerdo
 • Totalmente en desacuerdo

	f	%	Total	%
5	81	24%	Total	24%
4	178	53%	De acu	53%
3	65	16%	Ni de a	16%
2	18	5%	En des	5%
1	4	1%	Total	1%
336				

Niv	Actividad	Nivel de
el	f	%
5	13	32%
4	23	56%
3	3	7%
2	2	4%
1	1	1%
Total	42	100%
al	42	100%

Tote 1191

Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento



Unidad Educativa Particular
Bilingüe Salesiana Cristóbal Colón

"Me basta que sean jóvenes para amarlos"
Don Bosco

Guayaquil, julio 5 de 2021

Doctor
JUVENAL SÁENZ QUIÑÓNEZ
Presente

ASUNTO: AUTORIZACIÓN – APLICACIÓN ENCUESTA

REFERENCIA: SOLICITUD

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y en atención al documento de la referencia, por el cual solicita autorización para la aplicación de una encuesta al personal que labora en nuestra institución, para el trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Salesiana Cristóbal Colón de la ciudad de Guayaquil", considerando que usted presta sus servicios como docente en el centro educativo y que la información que obtenga será para uso exclusivamente para su tesis de maestría y que al finalizar ceda la información a este despacho para análisis.

En calidad de Rectora, mi despacho **AUTORIZA** la aplicación de la encuesta al personal docente seleccionado de la institución sólo de manera en línea o vía mail.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de superación y crecimiento personal.

Atentamente,



Patricia A. Vinuesa Vásconez de Olivo
Dipl
RECTORA UEPBSCC

C.c archivo.

Rosa Borja de Icaza #155 y Maracaibo

Anexo 7: Evidencias fotográfica