



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Docente En Una Unidad
Educativa De Guayaquil, 2020**

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

AUTORA:

Aguas Santillán, Haydee Maricela (ORCID: 0000-0002-6271-5891)

ASESOR:

Dr. Ulloa Parravicini, César Eduardo (ORCID: 0000-0002-0127-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Es gratificante dedicar con cariño mi proyecto de tesis a mis seres queridos quienes fueron de aliento y motivación para perseverar hasta el final de este sueño.

A mi padre Antonio Aguas quien desde el cielo sé que me brinda la fortaleza necesaria para alcanzar todo lo que me propongo en mi vida laboral y estudiantil, además a cada uno de los miembros de mi familia en cual por su apoyo incondicional y acompañamiento en el alcance de esta meta.

A mis pequeños hijos, Danna, Gianni , Emmanuel, que alegremente compartieron su tiempo de juego y tareas con mis actividades académicas, siendo pacientes en mi ausencia debido a las jornadas de estudio distante de casa.

La autora.

Agradecimiento

Sobre todo, a Dios, autor y consumidor de mi fe, permitiéndome lograr este objetivo de vida, al brindándome salud y entendimiento en todo tiempo.

A mis maestros que compartieron sus conocimientos y experiencias en aulas, siendo ejemplo de responsabilidad y honestidad lo cual será de provecho en mi vida laboral al aplicar lo aprendido durante esta etapa académica, en especial al Dr. Cesar Ulloa el cual compartió todos sus conocimientos para poder culminar este trabajo investigativo.

La autora.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	v
Índice de anexos	vi
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y Diseño de la investigación	17
3.2. Operacionalización de las variables	19
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	22
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIÓN	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Población y Muestra de la investigación	13
Tabla 2: Análisis descriptivo del objetivo general	16
Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 1	17
Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 2	18
Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 3	19
Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 4	20
Tabla 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 5	21
Tabla 8: Análisis descriptivo del objetivo específico 6	22
Tabla 9: Prueba de normalidad de la hipótesis general	23
Tabla 10: Contraste de la hipótesis general	23
Tabla 11: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1	24
Tabla 12: Contraste de la hipótesis específica 1	24
Tabla 13: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2.....	25
Tabla 14: Contraste de la hipótesis específica 2	25
Tabla 15: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3.....	26
Tabla 16: Contraste de la hipótesis específica 3.....	26
Tabla 17: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4.....	27
Tabla 18: Contraste de la hipótesis específica 4.....	27
Tabla 19: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5.....	28
Tabla 20: Contraste de la hipótesis específica 5	28
Tabla 21: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 6.....	29
Tabla 22: Contraste de la hipótesis específica 6	29

Índice de gráficos

	Pág.
Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general.....	16
Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo general específico 1.....	17
Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2.....	18
Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3.....	19
Gráfico 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 4.....	20
Gráfico 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 5.....	21
Gráfico 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 6.....	22

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal determinar si la gestión administrativa mejora calidad de servicio docente de una Unidad Educativa de Guayaquil 2020, en la cual se ha implementado una investigación de tipo aplicada con un diseño no experimental correlacional; aplicando la muestra a 55 docentes; la técnica para el recolección de datos se basa en la encuesta con un instrumento como el cuestionario compuesto un total de 22 ítems entre ambas variables, además este pasa por un proceso de validación y por un proceso de confiabilidad en el cual se alcanzó un $\alpha = 0,84$ de las variables indagadas, evidenciando que el nivel de confiabilidad es alto y está listo para ser aplicado a la muestra. Una vez recolectado los datos se procesaron mediante el programa SPSS Statistics en el que se usó el coeficiente de Spearman alcanzando un $Rho = 0,874$ y una significancia de $0,000 < 0,05$, aceptando la hipótesis de la investigación que indica que la gestión administrativa si mejora la calidad de servicio docentes.

Palabra clave: gestión administrativa, Servicio docente, Técnicas.

Abstract

The main objective of the present study is to determine whether administrative management improves the quality of the teaching service of an Educational Unit of Guayaquil 2020, in which an applied research with a correlational non-experimental design has been used; applying the sample to 55 teachers; The technique for data collection is based on the survey with an instrument such as the questionnaire composed of a total of 22 items between both variables, in addition it goes through a validation process and a reliability process in which an $\alpha = 0.84$ of the variables investigated, showing that the level of reliability is high and is ready to be applied to the sample. Once the data was collected, they were processed through the SPSS Statistics program in which the Spearman coefficient was used, reaching a Rho = 0.874 and a significance of $0.000 < 0.05$, accepting the research hypothesis that indicates that administrative management does improve the quality of teaching service.

Keywords: administrative management, Teaching service, Techniques.

I. INTRODUCCIÓN

En el desarrollo investigativo denominado gestión administrativa y calidad de servicio docente en una unidad educativa de Guayaquil, 2020 pretende establecer cuál es el nivel de incidencia que tiene la variable uno en la variable dos para lograr el éxito en la unidad educativa.

Para realizar dicho proceso, debe enfatizar ante todo que la administración escolar tiene una variedad de factores que lo hacen importante en toda institución como es la determinación de los objetivos tanto académicos y las políticas que se van a implementar sean internas y externas, así mismo en ,los educandos se encarga de los procedimientos a los cuales se tendrán que regir, todo esto con la fin de instaurar en las instituciones educativas las condiciones adecuadas para alcanzar el óptimo proceso de aprendizaje – enseñanza, formando un ambiente escolar exitoso.

En su terminología Montenegro, A. (2010) nos argumente que las estrategias podrán ser modificadas de acuerdo al contexto y necesidades de los estudiantes, estas serán un medio lograr en los educandos un aprendizaje significativo con calidad y calidez.

Además, se la puede considerar como la ciencia encargada de cada uno de los recursos y procesos administrativos, los implementos educativos y humanos que median en el proceso de enseñanza aprendizaje de una escuela; logrando el mejoramiento de los métodos y técnicas utilizados; sin despreocuparse de la efectividad, calidad y el comportamiento humano que intervienen en la ejecución de cada una de las actividades que se realizan el sistema educativo.

En el trabajo investigativo el autor Hurtado, D. (2008) define a la gestión administrativa nombrándola basada en los procesos administrativos provienen de investigaciones científicas, teorías y conceptos, procesos que son aportes de los estudiosos de la gestión administrativa para aplicarlos a las organizaciones.

En este sentido, Toranzos (2017) hace énfasis en que el servicio de calidad es un tema primordial en el sistema educativo a nivel internacional, dado que la calidad es sinónimo de eficacia. Una educación con un servicio de calidad, es aquella que alcanza buenas relaciones interpersonales, buena comunicación, y sobre todo un

oportuno proceso de enseñanza aprendizaje mediante el empleo planes y programas curriculares que deben ser dirigidos y promovidos por el director de la institución.

Desarrollando la especificación y descripción de los antecedentes del problema de investigación donde se describen los elementos históricos Filosóficos y metodológico referidos a la administración escolar y los procesos pedagógicos.

En Ecuador, Segovia (2018) también se refiere a que la calidad de servicio en el sistema educativo carece de eficiencia dado que este sistema involucra al director, docentes y alumnos; en el que el director debe contar con la capacidad de liderar eficazmente, pero este liderazgo en su mayoría se centra el aspecto administrativo más no en lo pedagógico por lo que no existe una buena calidad de servicios en las instituciones lo que afecta directamente a toda la comunidad educativa.

En este trabajo se realizó el planteamiento de la problemática de la siguiente forma ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio escolar en la unidad educativa de Guayaquil, 2020? reflejando los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y las estrategias de enseñanza-aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y comunicación eficaz en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?, ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y nivel socio comunitario en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizacional en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la gestión comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?,

El presente estudio se evidencia por su conveniencia dado que se pretende explicar la funcionalidad puntual de la gestión escolar en lo que respecta estrategia de enseñanza aprendizaje en los procesos pedagógicos por lo que servirá de gran aporte para perfeccionar la calidad de servicio de la unidad objeto de estudio. La relevancia social radica en que si se consigue obtener un desarrollo importante en los procesos pedagógicos con la buena administración escolar oportuna se

fortalecerán los distintos procesos educativos cumpliendo con los estándares que requiere la educación. Las implicaciones prácticas del estudio se centran que en el beneficio de fortalecer los procesos pedagógicos para resolver los diversos fenómenos existentes tales como la calidad organizacional y lo principal el fortalecimiento de los métodos y técnicas que se utilizan para el mejoramiento de la calidad de servicio en la entidad.

Además, tiene un valor teórico porque este estudio mediante las bases teóricas pretende dar a conocer al director que todos los aspectos educativos del plantel dependen de su forma de administrar la unidad para obtener resultados positivos y finalmente esta la utilidad metodológica la cual puede servir de utilidad para nuevas búsquedas relacionadas con variables iguales o similares. Por último, se justifica por la utilidad metodológica, lo que servirá de aporte para las futuras investigaciones.

En tal sentido, todas las diferentes instituciones educativas, se rige un orden jerárquico y en el grado más alto se encuentra el director, el mismo es considerado como líder promoviendo así el trabajo colaborativo en el personal docente, buscando posibles soluciones a las necesidades e inquietudes que surgen dentro de la institución. El dirigente educativo es el encargado de buscar, organizar actividades planteadas y a su vez delegar responsabilidades, es su obligación motivar tanto a los alumnos como a los formadores para que estos puedan tener un excelente desenvolvimiento en su área de labor. Pero para que esto suceda es necesario que el líder directivo sea capacitado por personal altamente informado, de manera que despliegue habilidades y aptitudes que promuevan el desarrollo del sistema académico. (Educación, 2008).

El objetivo general detallado en la investigación determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, los objetivos específicos resaltan de cada una de las dimensiones de las variables a indagar determinar la relación entre gestión administrativa y las estrategias de enseñanza aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, determinar la correlación entre la gestión administrativa y la comunicación eficaz en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, determinar los aspectos más sobresalientes de la gestión administrativa y el nivel socio comunitario en la unidad

educativa de Guayaquil, 2020, determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizativa en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la gestión comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.

La hipótesis a investigar las detallamos de la siguiente manera Ha: Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, H0: No Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, despejando las específicas existe relación entre la gestión administrativa y las estrategias de enseñanza aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, existe relación entre la gestión administrativa y estrategia organizativa en la unidad educativa de Guayaquil, 2020, existe relación entre gestión administrativa y nivel socio comunitario en la unidad de Guayaquil, 2020, existe relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad de Guayaquil, 2020, existe relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizacional en la unidad educativa de Guayaquil, 2020 y existe relación entre la calidad de servicio docente y la gestión socio comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.

II. MARCO TEORICO

Este capítulo nos presenta las conceptualizaciones de las variables y de cada una de las dimensiones de ellas.

En la conceptualización de los términos investigativo tenemos a la autora Zavala, P. (2014) la cual cita al autor Agüero en su tesis donde establece que la Gestión Educativa se la establece actualmente con un conjunto de métodos tanto teórico y prácticos que se encuentran dentro de un sistema educativo los cuales cumplen las normas establecidos. Siendo estos capacitado para ligar conocimientos, acción ética, eficacia política y administración logrando eficazmente un funcionamiento correcto de las actividades educativas en las convierte en un proceso sistemático.

Así mismo Guanotasig, M. y Pérez, T. (2015) en su artículo manifiesta que por los cambios sufridos en el sistema educativo el Plan Nacional Decenal de Educación en la actualidad está cada día buscando alternativas que este acorde a estos cambios, encontrando las nuevas gestiones encargadas de controlar las gestiones en el proceso educativo asegurando la calidad de la educación y ofreciendo nuevas y mejores expectativas en el impulso de las competencias.

La gestión educativa puede entenderse como las acciones que realizan los gerentes que desarrollan un amplio espacio organizacional. Es un tipo de conocimiento integral, que puede vincular conocimiento y acción, moral y eficiencia, política y administración en el proceso de mejora continua de la práctica educativa; explorar y utilizar todas las posibilidades; y tomar la innovación permanente como un proceso sistemático.

Por tanto, la gestión educativa debe estar relacionada con la gobernanza, que se relaciona con el nuevo equilibrio y la necesaria integración entre tecnología y política en la educación: solo a través de este reposicionamiento estratégico de las prácticas de gestión de las organizaciones educativas se puede decir la gestión.

También se relaciona con la solución de los siguientes problemas: solución de lo previsible y contingente, el conflicto entre la formalización y la rutina en cada función específica, y la necesidad de generar y expandir desempeño para mejorar la calidad de la educación.

De acorde a Anzola (2002) Mencionar que la administración incluye el arte. Gestionar la planificación, el control, la orientación y la organización mediante Una serie de actividades realizadas por los participantes con el propósito de Alcanzar las metas y objetivos establecidos Colabora en la empresa.

Todos estos elementos, internos y externos, conviven, interactúan y se expresan dinámicamente, en los que se pueden distinguir diferentes acciones y se pueden agrupar según su naturaleza. Por tanto, podemos ver actividades con carácter de enseñanza curricular, estrategias organizativas y gestión comunitaria. Esta distinción nos permite observar que, en las instituciones educativas y sus procesos de gestión, existen diferentes escalas de acciones o planes que se complementan.

Changanaquí y Huapaya (2017), en su investigación hecha en Perú que tuvo como objetivo: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo directivo y el nivel de calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas de la UGEL 01 la investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional, utilizando la técnica del cuestionario y la encuesta dirigido a 174 docentes de las entidades estudiadas. Se concluye que, existe conexiones entre las variables indicadas en el presente estudio por lo que se llegó a considerar que la manera de liderar que predomina en el personal directivo es el transformacional, considerando también la relación de un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión educativa.

Esta dimensión es el fundamento básico del trabajo de las instituciones educativas y sus integrantes, es decir, el proceso de enseñanza y aprendizaje. También se refiere a las actividades de las instituciones educativas para distinguir las de las demás. Se caracteriza por las conexiones que establecen las instituciones educativas con los conocimientos y modelos de enseñanza. Por ejemplo, como base de la práctica docente, los métodos de enseñanza, las teorías de enseñanza, el valor y la importancia del conocimiento, el proceso y los resultados de los estándares de evaluación del conocimiento.

Según Lapo Maza, M. (2013) el concepto popular de educación se refiere a la obtención de cualidades humanas que determinan determinados comportamientos en base a valores morales. La palabra educación se deriva de dos verbos latinos

"Educare" y "Educare". El primer término parece estar relacionado con la parte externa de la enseñanza y la formación, y el segundo término está relacionado con el comportamiento interno que el ser humano extrae de sí mismo y que conduce a su propio potencial. mejorar.

De acuerdo con Reyes, O. y Reyes, M. (2012) estas clasificaciones no muestran las opiniones sobre la calidad de los servicios recibidos por los estudiantes universitarios durante su escolarización y si están de acuerdo con los servicios recibidos. Si la institución educativa puede satisfacer todas las necesidades de los estudiantes y satisfacer sus necesidades antes, durante y después del servicio, entonces los estudiantes tendrán una visión positiva del servicio.

Siendo Raiola (2017) en que conceptualiza que los métodos de enseñanza aprendizaje como un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar. Los docentes son los responsables en buscar posibles soluciones ante el conflicto preocupándose por el desarrollo a través de la motivación esto involucra lo que se quiere saber y como se pretender saber, mediante una indagación activa de innovación de información.

Los aportes brindados por Vargas y Aldana (2006) nos indica que hoy el servicio y la calidad se han convertido en factores diferenciadores para las organizaciones que han logrado desde la perspectiva de los clientes y referentes para mejorar su competitividad.

Lo aportado por Ramírez. (2004) indica que el clima social entre los trabajadores de una institucion es lo esencial para que el resultado de las administración y organización sea ameno entre los que pertenecen al entorno laboral, más aún nos establece que la jerarquía que se emplea dentro de esta no puede influenciar de forma negativa a ninguna de las partes, más bien motivar al cumplimiento de las metas programadas.

Por lo que es indispensable que el individuo que está representando la institución sea comprometido con su labor debido que cumple un rol fundamental dentro del sistema educativo, dentro de la historia han existido malos manejos administrativos e institucionales por parte de los dirigentes de la sociedad pedagógica, generando

de esta manera un mal desempeño de los docentes al impartir sus enseñanzas y por ende esto produce dificultades de recepción en los alumnos.

Además, se puede mencionar que un buen liderazgo, se convierte en un factor beneficioso y excepcional para la corporación formativa, ya que los procesos se los realizará en base a la creatividad e innovando nuevas estrategias de enseñanza, llegando así a transformar y mejorar el rendimiento académico de sus estudiantes Ramírez. (2014).

En este contexto, los distintos ministerios educacionales al brindar oportunidades de preparación a las autoridades institucionales deben regirse a las necesidades que presenta el plantel, es decir analizar el tipo de enseñanza que se brinda a diario, llevar un cierto control con la labor que cumplen los maestros, y evaluar el estudio de los alumnos, logrando de esta manera manifestar la información correcta Álvarez, M, (2014).

Por esto es necesario que un dirigente educativo participe en un taller integrador, para adquirir conocimiento específico con el fin de evitar el desconocimiento de información en el desempeño de los docentes, permitiendo de esta manera adaptarlos a nuevas metodologías y manejo de instrumentos de gestión.

La información es eficaz cuando el líder pedagógico es capaz de organizar, indagar información e inclusive poder inculcar nuevos hábitos auténticos en su personal institucional; es necesaria la valoración de la práctica docente porque es en este momento donde se podrá determinar falencias en el método didáctico, promoviendo el mejoramiento de la enseñanza y aprendizaje de los escolares (Educación, 2008).

Lo argumentado por los autores Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en las relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad.

Es por esto que la calidad dentro de sistema social desempeña un rol muy relevante, ya que es la causa del avance en las naciones, por lo cual es necesario que en cada persona se cumpla el derecho de recibir una educación óptima, de calidad, provocando en los individuos efectos de superación.

En este contexto Senlle y Gutiérrez (2014) menciona que un eficaz maestro debe desencadenar una serie de habilidades, estar dotado de mucho conocimiento para poder formar a los futuros profesionales, debe ser paciente, analizar la conducta de sus alumnos e inclusive brindar un consejo a quienes lo requieran, debe brindar información que ayude a los escolares a desarrollarse en el medio en el que se desenvuelve, sin embargo las corporaciones ministeriales tienen el deber de mejorar los procesos educativos, efectuando actividades en función de la mejora de calidad de la educación, es decir perfeccionar los estándares pedagógicos, modelos de gestión académica con el fin de que los docentes mejoren sus técnicas de enseñanza, proporcionando de esta manera conocimientos eficaces y eficientes a los alumnos las mismas que les admitan obtener un nivel de conocimiento más alto a su vez adquiriendo términos metodológicos que los conviertan en personas competentes, capaces de dar posibles soluciones a sus inquietudes.

Por otra parte, Hurtado (2017) puntualiza que los didácticos para desempeñarse positivamente en su campo laborar deben desarrollar actitudes positivas, como lo es actualizar su conocimiento frecuentemente porque esto le ayudará a adquirir información y a explicar sus clases con mayor seguridad, generando satisfacción en la calidad del servicio educativo.

Paez, Rondón, & Trejo (2014) define al liderazgo directivo como el rol del director en una institución, es la forma de como informa o dirige a sus colaboradores lo que deben hacer y cómo deben de hacerlo en sus labores diarias. Este Liderazgo debe ser motivador, Innovador y eficaz para alcanzar el cumplimiento de los estándares educativos.

De acuerdo a Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) los cuales conceptualizan a la comunicación eficaz como una de las características más relevante en el docente, donde embarca temas de la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes. En este

punto se medirá diferentes factores como la voz se utiliza palabras de fácil entendimiento que posean mayor consistencia en el tema involucrado, utilizando el timbre de voz acorde al momento, considerando que la velocidad del habla sea la apropiada puesto que lo contrario provocaría desorientación y confusión; el lenguaje que este emplea permite expresar con profundidad el tema y las expresiones corporales darán seguridad de quien escucha; la personalidad debe tener una autoestima positiva, ya que esto influirá en la seguridad de quien habla y de quien escucha, sin olvidar la empatía y el autocontrol de lo que se desea transmitir dominando sus emociones.

Acorde a los autores Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en las relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad.

El autor Raiola (2017) conceptualiza al proceso de enseñanza aprendizaje como un medio de transmisión de conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar. Los docentes son los responsables en buscar posibles soluciones ante el conflicto preocupándose por el desarrollo a través de la motivación esto involucra lo que se quiere saber y como se pretender saber, mediante una indagación activa de innovación de información.

Por lo que Márquez (2011) menciona que las personas frecuentemente buscan una adaptación del medio siendo esto uno de los factores relevantes del aprendizaje; es considerable que todos los alumnos estén aptos para aprender pero hay una cierta cantidad que presentan trastornos de aprendizaje tales como la dislexia, disgrafía, o la más común déficit de atención por hiperactividad, entre otras; el desarrollo cognitivo con el aprendizaje del estudiante están sumamente ligado a las emociones, es decir el infante genera un vínculo entre lo aprendido y el entorno.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

Lo establecido por Alfaro (2011), hace referencia que el tipo y diseño de investigación es el planeamiento o técnica implementada para dar respuestas a las preguntas establecidas en el análisis, lograr objetivos y examinar la veracidad de la hipótesis.

El tipo de investigación que adopta este estudio es la básica. Cazau (2016), menciona que la investigación básica se basa en el conocimiento puro por medio de la recolección de datos. Por lo que en este estudio este tipo de investigación permitirá dar a conocer a los involucrados un nuevo conocimiento sobre las variables.

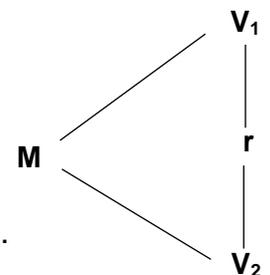
En lo que respecta al diseño de la investigación esta toma un diseño no experimental dado que las variables se las estudiará sin realizar ninguna modificación o un previo experimento. Sousa, Driessnack, & Costa (2007), menciona que en el diseño no experimental el investigador no manipula ninguna variable de estudio. Además, se basa en un diseño transversal – correlacional, por la estructura que tiene en el planteamiento del problema y objetivos de la investigación que es la de evidenciar como se relaciona una variable con la otra.

Este diseño correlacional asociativo toma la siguiente forma:

M= Docente de una unidad educativa de Guayaquil, 2020.

V1= Gestión administrativa, V2= Calidad de servicio docente

r= Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio docente.



3.2 Variables y Operacionalización

V1= Gestión administrativa es la cual se emplean a la administración en el proceso de coordinación e integración efectiva de todos los esfuerzos, y eficaz al integrar todas las actividades nuevas personas es lo argumentado por los autores Robbins & Coulter, (2005) en su trabajo investigativo acorde a este tema.

Podemos decir que la gestión administrativa es un conjunto de acciones encaminadas a lograr las metas de cualquier tipo de institución (ya sea una

institución pública o una institución privada) a través de una adecuada gestión de los procedimientos administrativos que incluyen la planificación, organización, orientación y control. Recursos utilizados por cualquier organización para lograr sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

V2= Calidad de servicio docente según Deming, E. (2000) c La calidad lo es todo para ahorrarle dinero entregar a la empresa y cumplir con la forma de entregar productos a los clientes a tiempo ha cambiado por completo la forma de pensar de todos los gerentes, diciéndoles que fabricar nuevos productos es más barato que corregir nuevos productos porque desperdicia tiempo y esfuerzo. Deming también enfatizó la observación de la línea de producción para ver dónde y por qué ocurrió el problema, a fin de eliminarlo. Falló fundamentalmente, lo que nos ayudó a comprender cada vez más el sistema y aplicarlo a una forma de mejora continua, y ayudó a aumentar la satisfacción del cliente.

La definición operacional de la variable gestión administrativa se puede establecer como la que ayuda a aplicar los principios y teorías de la gestión general a la gestión de las organizaciones educativas de forma razonable y sistemática de la variable dos calidad de servicio docente estableciendo el proceso que lleva a la definición de misión y valores compartidos de la escuela es absolutamente idiosincrásico.

De acuerdo se considera las dimensiones de la variable uno a las estrategias curriculares, estrategia organizacional, gestión comunitaria definiendo los indicadores correspondientes a estas indicamos las competencias académicas, estrategias de contextualización curricular, capacidad de planificar, trabajo en equipo, organización grupal, comunicación e información, a su vez en la variable dos las dimensiones a tratar son la gestión de enseñanza aprendizaje, comunicación eficaz y nivel comunitario establecidos en los indicadores de contenidos, evaluación didáctica, aspectos estructurales, aspectos de la dinámica organizacional, participación comunitaria en gestión curricular trabajando con una escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

En este parámetro es significativo revelar o estudiar la cantidad o espacio que se va a estudiar en base al estudio planteado.

Según Ruas (2015), la población es el conjunto que ha sido escogido con el objetivo de conseguir soluciones y realizar deducciones sobre la misma. Es decir, es el total del objeto de estudio, donde se establece todas las partes de la población la cual tienen una característica común de estudio y proporciona los datos investigativos. La población que constituye el presente estudio está compuesta por 1 director y 54 docentes en una Unidad educativa de Guayaquil, 2020.

Criterio de Inclusión: Directivo y Docentes con nombramientos provisionales y permanentes

Criterio de Exclusión: Docentes contratados, conserje y personal administrativo.

Tabla 1: Población y Muestra de la investigación

Detalle	Varones	Mujeres	Total
Directivo	0	1	1
Docentes	29	25	54
Total	29	26	55

Fuente: Secretaría de la Unidad educativa de Guayaquil

Elaborado por: La autora de la investigación

Muestra: El autor Ruas (2015), detalla que es una parte de la población en la cual podemos realizar nuestro trabajo investigativo, ésta debe ser representativa y estar compuesta por individuos selectos de la población. La muestra del estudio se basó en un muestreo no probabilístico por conveniencia, en el cual la población se convierte en la muestra.

El muestreo de conveniencia es una técnica de muestreo no probabilística y no aleatoria que se utiliza para crear una muestra basada en un intervalo de tiempo determinado o cualquier otra especificación real de un proyecto específico, de acuerdo con la dificultad de acceso, si una persona puede ser parte de la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La técnica que se utiliza en este trabajo de investigación es la encuesta, por lo cual Behar (2008) destaca que una encuesta acumula la indagación de una población de interés por lo que a través de esta se recoge todos los datos necesarios para la investigación y el despeje de la hipótesis encontrada.

En la mayoría de trabajo investigativos la selección de datos primarios se realiza por El uso de cuestionarios en el campo de la investigación se puede realizar a través de él, recopilando opiniones, opiniones y estimaciones de las personas. que nos van a brindar las respuestas a nuestras interrogantes de investigación para el despeje de las hipótesis planteadas.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Trabajaremos utilizando el instrumento de acuerdo a Behar (2008) donde nos indica que el cuestionario contiene preguntas basadas correlativas a cada una de las variables de estudio con el objetivo de ser despejadas las hipótesis de investigación.

Para la medición de la variable uno de esta investigación fue un cuestionario, en un banco de preguntas el cual tiene como intención medir el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio docente de la unidad educativa Carmen Wither Navarro, esta encuesta consta de 13 ítems con escala tipo Likert.

Para el presente análisis hemos considerado a la encuesta como técnica para recolección de datos, basada en la utilización del cuestionario como su instrumento, el mismo que está diseñado con en el contexto de las variables, dimensiones e indicadores de estudio, el cual estará elaborado con interrogantes, redactados de manera coherente, organizada y estructurada con un lenguaje adecuado que facilite un mejor entendimiento al lector.

3.5 Procedimiento

El trabajo de investigación en el departamento de educación de Carmen Wither Navarro (Carmen Wither Navarro) se desarrolló sin contratiempos, presentó una solicitud de esta investigación a las autoridades, luego habló con los docentes y les pidió que colaboraran participando en la investigación y convirtiéndose en la investigación. una parte de. La encuesta duró aproximadamente 30 minutos, durante los cuales los educadores respondieron a cada ítem propuesto de manera

virtual y voluntaria, luego seleccionaron la información y la almacenaron en una base de datos Excel.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos recolectados se calcularán por medio del programa de office de Excel y SPSS para darle seguridad, claridad y veracidad del análisis de la información y su posterior exposición en tablas de frecuencia con su respectivo análisis descriptivo e inferencial de los valores encontrados.

En la institución educativa Carmen Wither Navarro de desarrollo la encuesta suministró datos referentes a la influencia de gestión administrativa en la calidad de servicio docente de dicha unidad educativa de la provincia del Guayas del cantón Guayaquil para el mejoramiento del desarrollo administrativo de una escuela.

De acuerdo a Freixas (2015), sugiere que el análisis de datos presume analizar de forma sistémica al grupo de sujetos informativos, los cuales son tomados en cuenta para demarcar las partes establecer vínculos entre las mismas, es decir descifrar la problemática investigada como una generalidad y así lograr conseguir un conocimiento más extenso y exacto sobre el tema a investigar. El estadístico utilizado para la prueba de hipótesis es el Rho de Spearman y el valor de significancia de la hipótesis aceptada es menor que 0.05.

3.7 Aspectos éticos

Se contó con la autorización escrita de la autoridad institucional para realizar el estudio de la variable uno gestión escolar y variable dos calidades de servicio docente entre los docentes y autoridad, para con ello realizar la aplicación de las encuestas a los docentes de la unidad educativa de la jornada vespertina.

Asimismo, se legitima la privacidad, seriedad y confidencialidad de los valores registrados de las personas que colaboren con la realización de la encuesta.

IV RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Objetivo general: Determinar la relación entre Gestión administrativa y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 2: Análisis descriptivo del objetivo general

		Calidad de servicio docente											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Gestión administrativa	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	3	5,45%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	8	14,55%
	A veces	0	0%	7	12,73%	20	36,36%	2	3,64%	3	5,45%	14	25,45%
	Casi siempre	1	2%	0	0,00%	4	7,27%	0	0,00%	3	5,45%	23	41,82%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	2	3,64%	2	3,64%	10	18,18%
	Total	1,00	1,82%	10	18,18%	28	50,91%	5	9,09%	12	21,82%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

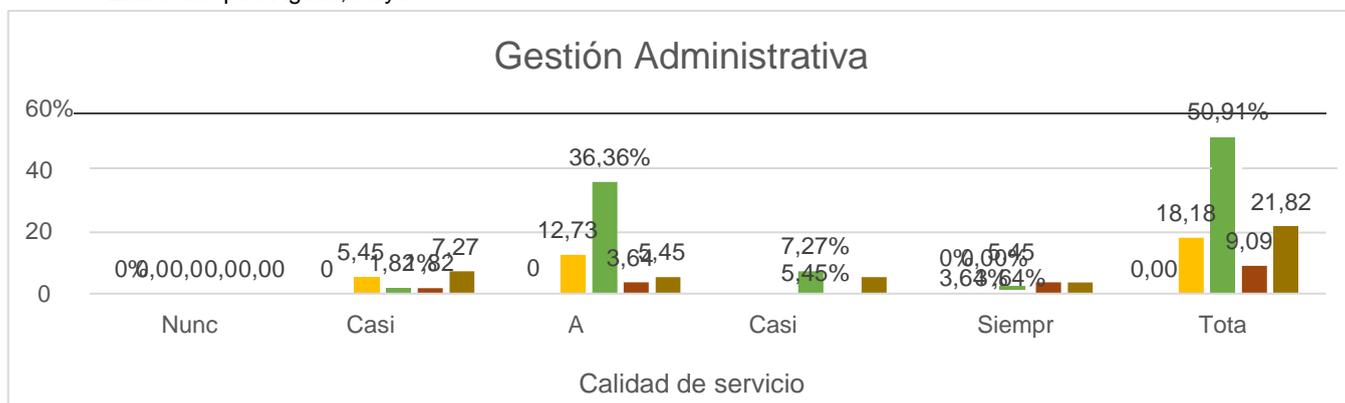


Gráfico 1: Análisis descriptivo del objetivo general
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción: En la tabla 3 se observan los resultados de las variables de estudio en donde la gestión administrativa alcanza un 41,82% en la opción casi siempre, 25,45% en a veces, mientras que un 18,18% alcanzaron las opciones de siempre y casi nunca un 14,55%, en lo que respecta a la calidad de servicio docente se puede apreciar un 50,91% para la opción de a veces, seguida por el 21,82% en siempre y en las opciones de casi nunca un 18,18%, en casi siempre también alcanzó un 9,09% y en el enunciado nunca un 1,82%.

Objetivo 1: Identificar la relación entre gestión administrativa y estrategias de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 1

		Estrategias de enseñanza aprendizaje											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Gestión administrativa	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	2	3,64%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	8	14,55%
	A veces	0	0%	5	9,09%	4	7,27%	2	3,64%	3	5,45%	14	25,45%
	Casi siempre	1	2%	1	1,82%	4	7,27%	7	12,73%	10	18,18%	23	41,82%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	5	9,09%	2	3,64%	10	18,18%
	Total	1,00	1,82%	8	14,55%	12	21,82%	15	27,27%	19	34,55%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

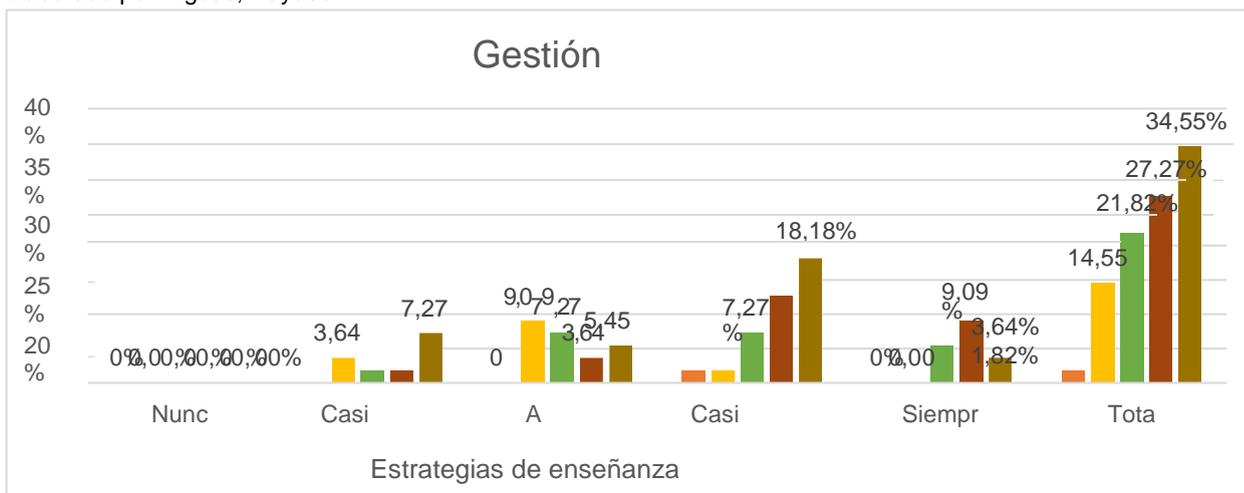


Gráfico 2: Análisis descriptivo del objetivo específico 1

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

El cuadro de la Tabla 4 muestra los resultados de las variables administrativas y estrategias docentes, en esta opción esta dimensión siempre llega al 34,55%, casi siempre llega al 27,22%, a veces al 21,82% y las opciones que casi nunca se seleccionan suman el 14,55% y el resto se selecciona Una opción que nunca se seleccionó. En cuanto a la intersección, se puede observar que la proporción de encuestados que mencionan la misma variable nivel y dimensión es la más alta, con una tasa de selección total del 41,82%.

Objetivo 2: Determinar la relación entre Gestión administrativa y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 2

		Comunicación Eficaz											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Gestión administrativa	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	6	10,91%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	12	21,82%
	A veces	0	0%	5	9,09%	6	10,91%	5	9,09%	2	3,64%	18	32,73%
	Casi siempre	0	0%	1	1,82%	2	3,64%	7	12,73%	6	10,91%	16	29,09%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	4	7,27%	2	3,64%	9	16,36%
	Total	0,00	0,00%	12	21,82%	12	21,82%	17	30,91%	14	25,45%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

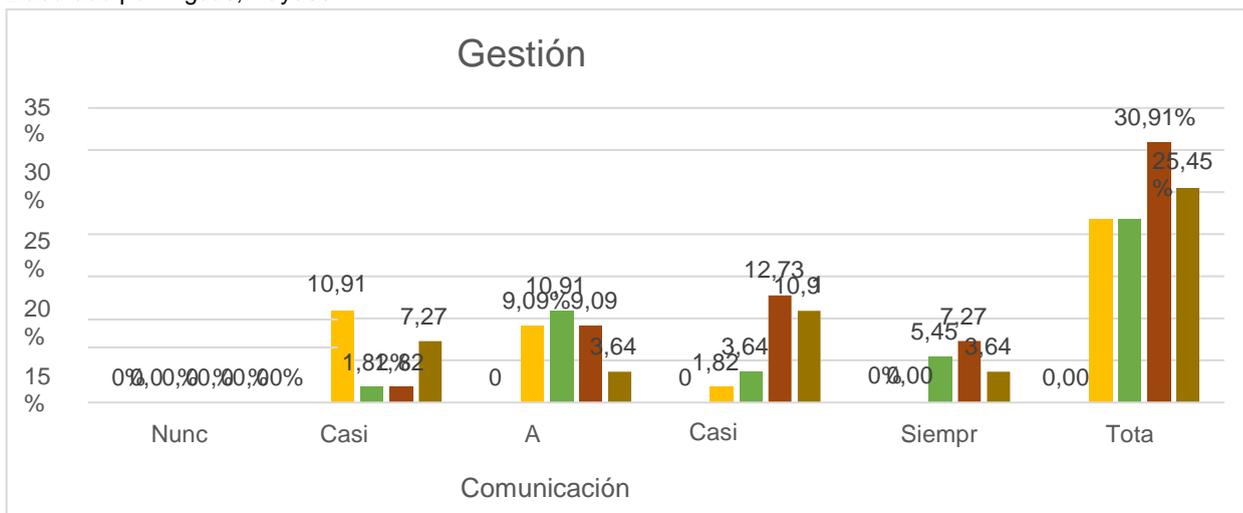


Gráfico 3: Análisis descriptivo del objetivo específico 2
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

En la tabla 5 se muestran los resultados de las variables de gestión administrativa y las dimensiones de comunicación efectiva, en esta opción esta dimensión casi siempre llega al 30,91%, siempre llega al 25,45% y en la opción llega al 21,82%. A veces eligen, el resto casi nunca se eligen. Respecto a la intersección, se puede observar que el porcentaje más alto de encuestados que mencionan la variable nivel y dimensión en sí es en ocasiones el 32,73% del total de la muestra.

Objetivo 3: Indicar la relación entre gestión administrativa y el nivel socio comunitario en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 3

		Nivel socio comunitario											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Gestión administrativa	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	4	7,27%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	10	18,18%
	A veces	0	0%	4	7,27%	7	12,73%	4	7,27%	2	3,64%	17	30,91%
	Casi siempre	0	0%	4	7,27%	2	3,64%	7	12,73%	6	10,91%	19	34,55%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	4	7,27%	2	3,64%	9	16,36%
	Total	0,00	0%	12	21,82%	13	23,64%	16	29,09%	14	25,45%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

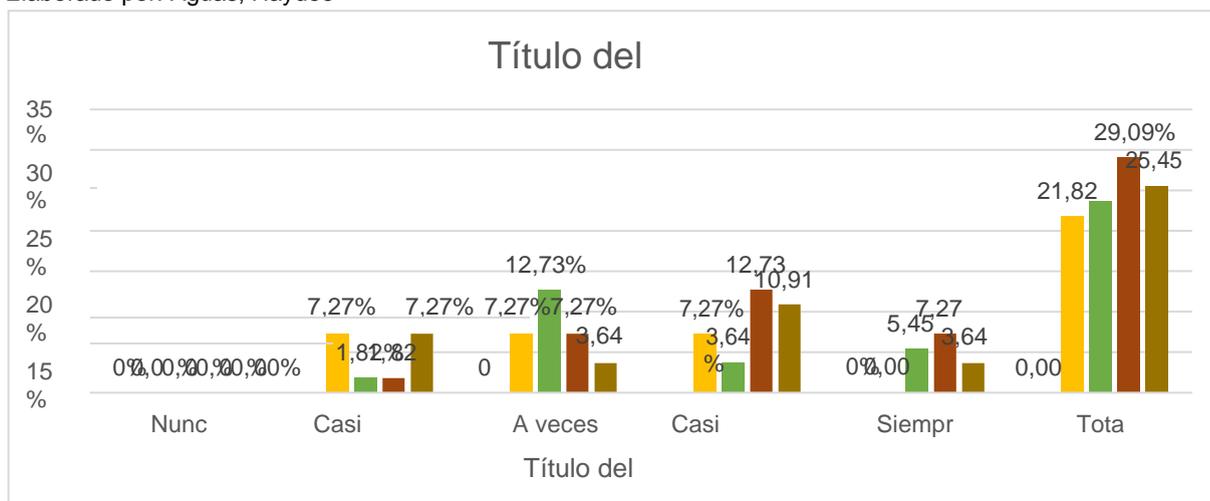


Gráfico 4: Análisis descriptivo del objetivo específico 3
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

En la representación especificada en la Tabla 6 se comprueban los resultados de las variables de gestión administrativa y nivel socio comunitario, en esta opción esta dimensión casi siempre llega al 29,09%, siempre llega al 25,45%, 23, en ocasiones 64% opciones y el resto Casi nunca elige. En cuanto a la intersección, se puede observar que cuando los entrevistados mencionaron que la variable nivel y dimensión son iguales, en ocasiones el porcentaje más alto del porcentaje es seleccionado por 34,55% de la muestra total.

Objetivo 4: Establecer la relación calidad de servicio docente y la estrategia curricular en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 4

		Estrategia curricular											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Calidad de servicio docente	Nunca	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	3	5,45%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	9	16,36%
	A veces	0	0%	4	7,27%	9	16,36%	4	7,27%	3	5,45%	20	36,36%
	Casi siempre	0	0%	3	5,45%	1	1,82%	5	9,09%	6	10,91%	15	27,27%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	4	7,27%	4	7,27%	11	20,00%
	Total	0,00	0%	10	18,18%	14	25,45%	14	25,45%	17	30,91%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

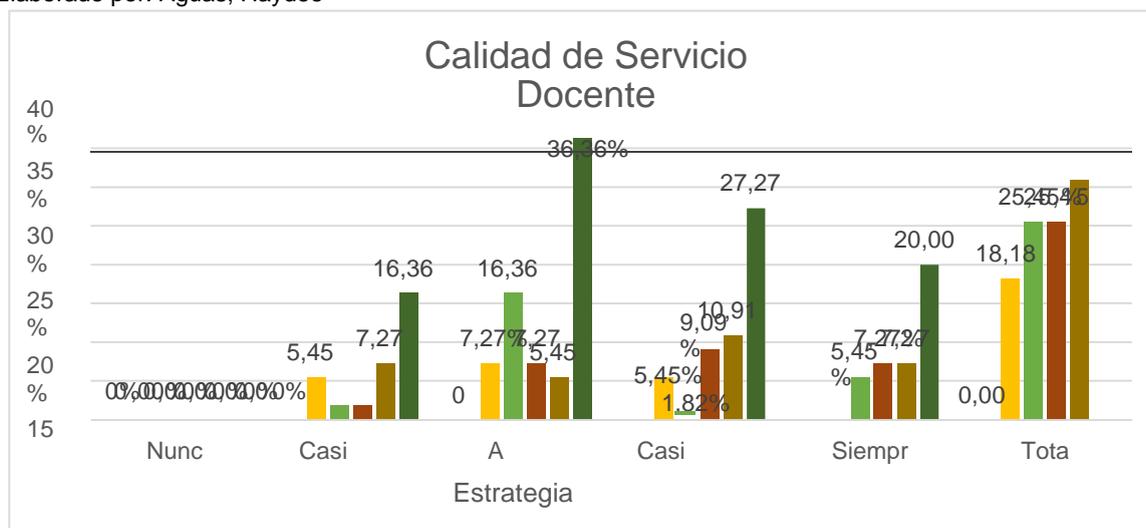


Gráfico 5: Análisis descriptivo del objetivo específico 4
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

En la tabla 7 se muestra los resultados de la dimensión estrategia curricular y las variables de calidad del servicio docente, entre ellas, esta dimensión siempre alcanza el 30,91% de las opciones, casi siempre a veces el 25,45% y el resto rara vez opta por esta opción. En cuanto a la intersección, se puede observar que cuando los encuestados mencionaron que las dimensiones y los niveles de las variables son iguales, en ocasiones eligen la proporción más alta del 36,36% del total de la muestra.

Objetivo 5: Determinar la relación calidad de servicio docente y estrategia organizacional en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 5

		Estrategia organizativa											
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
			%		%		%		%		%		%
Calidad de servicio docente	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Casi nunca	0	0%	3	5,45%	1	1,82%	1	1,82%	4	7,27%	9	16,36%
	A veces	0	0%	3	5,45%	9	16,36%	3	5,45%	3	5,45%	18	58,18%
	Casi siempre	0	0%	3	5,45%	2	3,64%	5	9,09%	6	10,91%	16	12,73%
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	4	7,27%	5	9,09%	12	12,73%
	Total	0,00	0%	9	16,36%	15	27,27%	13	23,64%	18	32,73%	55	100,00%

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

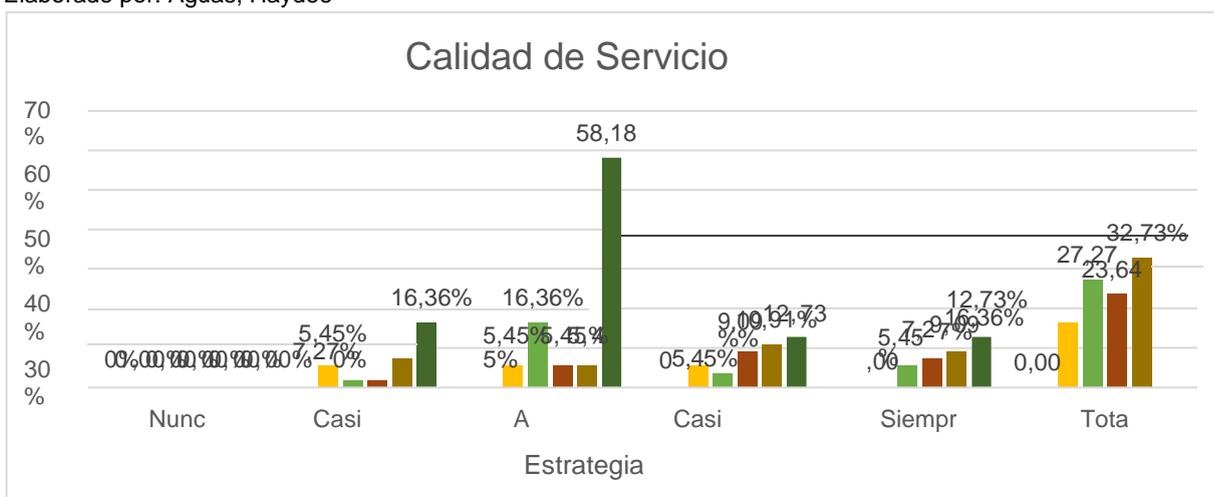


Gráfico 6: Análisis descriptivo del objetivo específico 5
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

En la tabla 8 se presentan los resultados de la dimensión estrategia organizacional y la variable calidad de servicio docente, en donde esta dimensión alcanza un 32,73% en la opción siempre, un 27,27% en a veces, un 23,64% para casi siempre y el restante escogió la opción casi nunca. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión y la variable es el mismo en la opción de a veces escogida por un 58,18% del total de la muestra.

Objetivo 6: Determinar la relación calidad de servicio docente y gestión comunitaria en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

Tabla 8: Análisis descriptivo del objetivo específico 6

		Gestión comunitaria											Total	
		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre				
			%		%		%		%		%			
Calidad de servicio docente	Nunca	0	0%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	
	Casi nunca	0	0%	2	3,64%	4	7,27%	1	1,82%	4	7,27%	11	20,00%	
	A veces	0	0%	2	3,64%	6	10,91%	4	7,27%	3	5,45%	15	27,27%	
	Casi siempre	0	0%	2	3,64%	4	7,27%	5	9,09%	5	9,09%	16	29,09%	
	Siempre	0	0%	0	0,00%	3	5,45%	5	9,09%	5	9,09%	13	23,64%	
	Total	0,00	0%	6	10,91%	17	30,91%	15	27,27%	17	30,91%	55	100,00%	

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

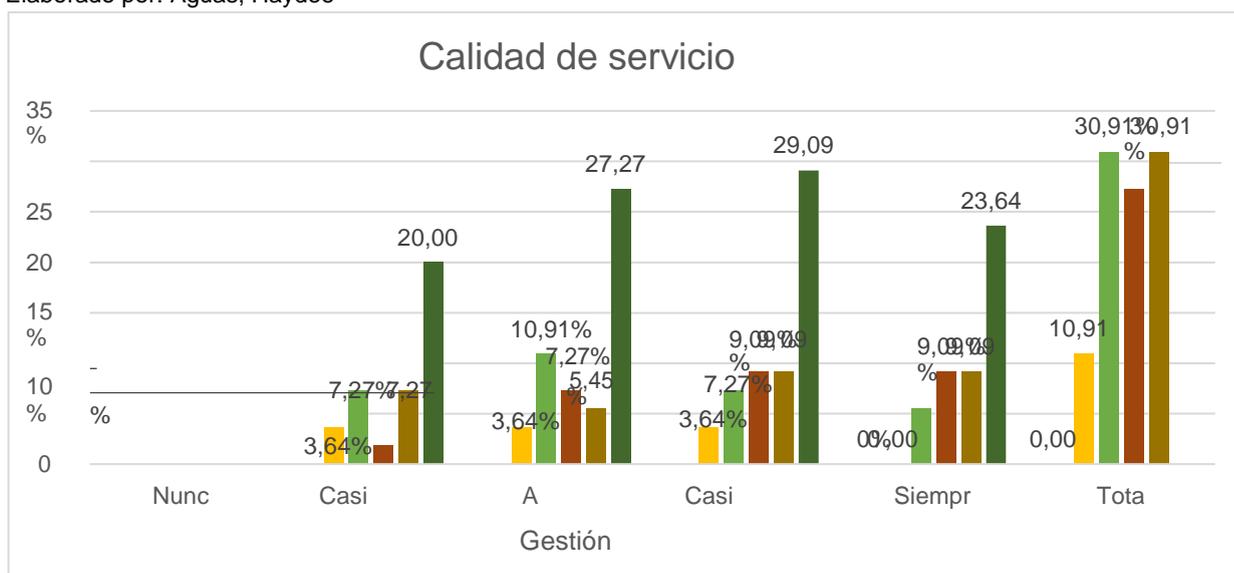


Gráfico 7: Análisis descriptivo del objetivo específico 6
Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee.

Descripción:

En la tabla 9 se presentan los resultados de la dimensión gestión comunitaria y la variable calidad de servicio docente, en donde esta dimensión alcanza un 30,91% en la opción siempre y a veces, un 27,27% en casi siempre y un 10,91% para casi nunca respectivamente. En cuanto a la intersección se puede observar que el mayor porcentaje donde los encuestados mencionan que el nivel de la dimensión y la variable es el mismo en la opción de a veces escogida por un 29,09% del total de la muestra.

4.2. Análisis inferencial

Hipótesis general

Tabla 9: Prueba de normalidad de la hipótesis general

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,815	55	0,000
Calidad de servicio docente	0,645	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 10: Contraste de la hipótesis general

Correlaciones			Calidad de servicio docente
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,795
		Sig. (bilateral)	0,008
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 10 se observan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para las variables del estudio en donde el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ demostrando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se emplea Spearman, estos resultados se pueden observar en la tabla 11 en donde el $Rho=0,795$ evidenciando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,008 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre el gestión administrativa y la calidad de servicio docente.

Hipótesis específica 1

Tabla 11: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 1

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,810	55	0,000
Gestión de enseñanza aprendizaje	0,800	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 12: Contraste de la hipótesis específica 1

Correlaciones			Gestión de enseñanza aprendizaje
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,875
		Sig. (bilateral)	0,012
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 12 se presentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable gestión administrativa y la dimensión gestión de enseñanza aprendizaje, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ poniendo en evidencia que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se emplea Spearman, estos resultados se pueden observar en la tabla 13 en donde el $Rho=0,875$ evidenciando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,016 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 2

Tabla 13: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 2

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,800	55	0,000
Comunicación eficaz	0,796	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 14: Contraste de la hipótesis específica 2

Correlaciones			Comunicación eficaz
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,869
		Sig. (bilateral)	0,024
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 14 se ostentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable gestión administrativa y la dimensión comunicación eficaz, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$ demostrando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman cuyo resultado se puede apreciar en la tabla 15 en donde el $Rho=0,864$ indicando un nivel alto de correlación, por otra parte, con el valor de la significancia $0,024 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 3

Tabla 15: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 3

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,710	55	0,000
Nivel socio comunitario	0,820	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 16: Contraste de la hipótesis específica 3

Correlaciones			Nivel socio comunitario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,875
		Sig. (bilateral)	0,024
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 17 se ostentan los datos alcanzados en la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable gestión administrativa y la dimensión nivel socio comunitario, en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se conoce que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 17 en donde el $Rho=0,875$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,024 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la variable y la dimensión antes mencionadas.

Hipótesis específica 4

Tabla 27: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 4

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,825	55	0,000
Estrategia Curricular	0,799	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 18: Contraste de la hipótesis específica 4

Correlaciones			Estrategia Curricular
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coefficiente de correlación	0,921
		Sig. (bilateral)	0,020
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación

Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 18 se exhiben los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión estrategia curricular y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se conoce que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede observar en la tabla 19 en donde el $Rho=0,866$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,034 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

Hipótesis específica 5

Tabla 19: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 5

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,735	55	0,000
Estrategia Organizacional	0,812	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 20: Contraste de la hipótesis específica 5

Correlaciones			Estrategia Organizacional
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coeficiente de correlación	0,895
		Sig. (bilateral)	0,024
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 20 se muestran los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión Estrategia Organizacional y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se manifiesta que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 21 en donde el $Rho=0,895$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,024 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

Hipótesis específica 6

Tabla 21: Prueba de normalidad de la hipótesis específica 6

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio docente	0,765	55	0,000
Gestión Comunitaria	0,800	55	0,000

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Tabla 22 : Contraste de la hipótesis específica 6

Correlaciones		Gestión Comunitaria	
Rho de Spearman	Calidad de servicio docente	Coeficiente de correlación	0,890
		Sig. (bilateral)	0,012
		N	55

Fuente: Instrumento de la investigación
Elaborado por: Aguas, Haydee

Descripción:

En la tabla 22 se ostentan los resultados de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la dimensión gestión comunitaria y la variable calidad servicio docente en donde, el nivel de significancia es de $0,000 < 0,01$, resultados con el cual se manifiesta que los datos no siguen una distribución normal, por lo que para conocer el nivel de correlación se utiliza el estadístico de Spearman, lo que se puede apreciar en la tabla 23 en donde el $Rho=0,890$ indicando un nivel alto de correlación, además, con el valor de la significancia $0,012 < 0,05$ se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, en donde afirma que existe relación entre la dimensión y la variable antes mencionadas.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 11 muestra la ejecución del coeficiente Spearman en donde con un $Rho=0,795$ se interpreta que la correlación es alta y con una significancia de 0,008

$< 0,05$ señala que rechaza la hipótesis nula aceptando la alternativa que indica que, si existe relación entre las variables de estudio, Changanaquí y Huapaya (2017), en su investigación hecha en Perú concluye que, existe conexiones entre las variables indicadas en el presente estudio por lo que se llegó a considerar que la manera de liderar que predomina en el personal directivo es el transformacional, considerando también la relación de un líder correctivo/evitador y la calidad de gestión educativa, enlazada con la teoría de los autores Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) en donde la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos. Esto con lleva a entender que cuando ocurre un buen manejo de liderazgo la calidad en el servicio educativo tiende a crecer ya que se maneja mediante procesos estudiados en busca de una mejora en los resultados y la satisfacción de los estudiantes.

En cuanto al objetivo específico 1: Identificar la relación entre gestión administrativa y estrategia de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 13, se emplea el coeficiente de Spearman en donde con un $Rho=0,875$ se evidencia que hay un nivel alto de correlación y con una significancia de $0,012 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la alternativa que afirma que existe relación entre la variable y la dimensión; estos resultados expuestos se fundamentan en la teoría explicada por la autora Zavala, P. (2014) la cual cita al autor Agüero en su tesis donde establece que la Gestión Educativa se la establece actualmente con un conjunto de métodos tanto teórico y prácticos que se encuentran dentro de un sistema educativo los cuales cumplen las normas establecidos enlazada con la conceptualización de Raiola (2017) donde los métodos de enseñanza aprendizaje como un medio de transmisión de

conocimientos específicos o extensivos sobre una teoría, donde se mide el rendimiento académico que origina el éxito o el fracaso escolar

En lo que corresponde a: Determinar la relación entre gestión administrativa y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020, expuesto en la tabla 15, donde se visualiza el coeficiente de Spearman cuyo valor alcanza $Rho=0,864$ donde se aprecia que existe un alto nivel de correlación, con una significancia de $0,024 < 0,05$ demostrando que se acepta la hipótesis alternativa, afirmando la relación entre variable y la dimensión, este análisis está sustentado en la De acuerdo a Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) los cuales conceptualizan a la comunicación eficaz como una de las características más relevante en el docente, donde embarca temas de la forma de lograr alcanzar un nivel de calidad en la educación, mediante una buena comunicación con sus estudiantes más el aporte de Zavala, P. (2014) la cual cita al autor Agüero en su tesis donde establece que la Gestión Educativa se la establece actualmente con un conjunto de métodos tanto teórico y prácticos que se encuentran dentro de un sistema educativo los cuales cumplen las normas establecidos..

En lo que respecta a: Determinar la relación entre gestión administrativa y nivel socio comunitario en una institución educativa de Guayaquil, 2020, en la tabla 17, se evidencia el análisis del coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,875$, lo que muestra que existe un alto nivel de correlación, y con una significancia de $0,024 < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula, aceptando la relación entre la variable y dimensión estudiadas; este hallazgo tiene relación con la investigación suscitada por Lapo Maza, M. (2013) el concepto popular de educación se refiere a la obtención de cualidades humanas que determinan determinados comportamientos en base a valores morales. La palabra educación se deriva de dos verbos latinos "Educare" y "Educare". El primer término parece estar relacionado con la parte externa de la enseñanza y la formación, y el segundo término está relacionado con el comportamiento interno que el ser humano extrae de sí mismo y que conduce a su propio potencial. mejorar.

En lo que se refiere a: Establecer la relación entre calidad de servicio docente y estrategia curricular en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 19,

se muestra el coeficiente de Spearman cuyo valor es $Rho=0,921$, lo cual señala un alto nivel de correlación, también muestra una significancia de $0,020 < 0,05$, por la cual es rechazada la hipótesis nula, aceptando la alternativa afirmando la relación entre la dimensión y la variable antes mencionada. Los resultados encontrados en la investigación actual se ostentan en el enfoque teórico explicado por Márquez (2011) menciona que las personas frecuentemente buscan una adaptación del medio siendo esto uno de los factores relevantes del aprendizaje; es considerable que todos los alumnos estén aptos para aprender pero hay una cierta cantidad que presentan trastornos de aprendizaje

En lo que compete a: Determinar la relación entre calidad de servicio docente y estrategia organizacional en una institución educativa de Guayaquil, 2020, en la tabla 21 se muestra el coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,895$ lo que muestra un alto nivel de correlación, en donde el nivel de significancia es de $0,024 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis de la investigación que afirma que existe relación entre calidad de servicio docente y las estrategias organizacional, la cual se fundamenta en la teoría de Vargas y Aldana (2006) nos indica que hoy el servicio y la calidad se han convertido en factores diferenciadores para las organizaciones que han logrado desde la perspectiva de los clientes y referentes para mejorar su competitividad. De acuerdo con Reyes, O. y Reyes, M. (2012) estas clasificaciones no muestran las opiniones sobre la calidad de los servicios recibidos por los estudiantes universitarios durante su escolarización y si están de acuerdo con los servicios recibidos. Si la institución educativa puede satisfacer todas las necesidades de los estudiantes y satisfacer sus necesidades antes, durante y después del servicio, entonces los estudiantes tendrán una visión positiva del servicio.

En cuanto a: Determinar la relación entre calidad de servicio docente y gestión comunitaria en una institución educativa de Guayaquil, 2020; en la tabla 23, se aprecia el coeficiente de Spearman, cuyo valor es $Rho=0,890$ la cual demuestra que existe un nivel alto de correlación y con una significancia de $0,012 < 0,05$, se acepta la hipótesis de la investigación que afirma la relación entre variable y dimensión

antes mencionadas; estos datos son apoyados en base a la Márquez (2011) menciona que las personas frecuentemente buscan una adaptación del medio siendo esto uno de los factores relevantes del aprendizaje; es considerable que todos los alumnos estén aptos para aprender pero hay una cierta cantidad que presentan trastornos de aprendizaje e integración con la comunidad y a los autores Sánchez, Guzmán y Gonzáles (2015) conceptualiza a la calidad de servicio como la manera de agradar a las partes involucradas en la entidad educativa, docentes, gestores, personal administrativo, estudiantes y representantes de los alumnos; esta calidad de servicio docentes se ve reflejada notoriamente en el proceso educativo que se propicia a los educandos, en las relaciones interpersonales y en la comunicación eficaz que exista dentro de la entidad.

VI. CONCLUSIONES

Se determina que existe un alto nivel de relación entre gestión administrativa y Calidad de servicio docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Se obtuvo esta conclusión por los datos dados por el valor de $Rho=0,795$ y una $P=0,008 < 0,05$.

Se identifica que, si hay un alto nivel de relación entre gestión administrativa y estrategias de enseñanza aprendizaje en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se pudo conocer por el valor de $Rho=0,875$ y una significancia de $P=0,012 < 0,05$.

Se determina la existencia de una alta relación entre la relación entre gestión administrativa y comunicación eficaz en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esta conclusión se logró por el resultado de $Rho=0,864$ y una $P=0,024 < 0,05$.

Se determina que hay un alto nivel de relación entre el gestión administrativa y nivel socio comunitario en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se evidencia por medio del valor de $Rho=0,875$ y una significancia de $P=0,024 < 0,05$.

Se establece un alto nivel de relación entre calidad de servicio docente y estrategias curricular en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esto se confirma por los resultados del valor de la correlación de Spearman $Rho=0,921$ y una $P=0,020 < 0,05$.

Se determina un alto nivel de correlación entre calidad de servicio docente y estrategias organizacional en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Lo que se pudo evidencia por el valor de $Rho=0,895$ y una significancia de $P=0,024 < 0,05$.

Se busca determinar una alta relación entre calidad de servicio docente y gestión comunitaria en una institución educativa de Guayaquil, 2020. Esta conclusión se obtuvo por medio del valor de $Rho=0,890$ y una $P=0,012 < 0,05$.

VII. RECOMENDACIONES

El directivo debe poder liderar todos los procesos enfocados en el aprendizaje de alta calidad y alentar a los docentes a fortalecer la enseñanza, así crear y desarrollar un equipo de docentes potenciales con un alto sentido de responsabilidad y amabilidad.

El director gana confianza fortaleciendo la relación entre todo el equipo de trabajo para reorganizar el proceso docente sin complicaciones y buscando obtén la calidad de los servicios ofertados.

El director buscara estrategias de incentivo para los docentes y los involucra en todas las actividades que se adaptan a cada una de sus actividades para que puedan ser entusiastas y dedicados al desarrollo de la organización.

Permita que los maestros actualicen la enseñanza y otras tareas, actualizando así las necesidades modernas de los estudiantes, para brindar servicios de calidad a los estudiantes en las unidades educativas.

Permitir al profesorado adaptarse al entorno con actitud positiva, impartir el plan docente de forma flexible y paciente, con el fin de lograr la eficacia de los métodos de trabajo y ofrecer una enseñanza de calidad.

Referencias

- Alvaréz, C. (2014). *Management, leadership and values in the administration of the educational center of the "UNESCO" teaching school*. España: Universidad técnica particular de Andora.
- Amador, C., & Cubero, O. (2012). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria . *Revista Cubana de Salud Pública*, pp 175-179.
- Anzola, S; (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGraw-Hil
- Arar, K., Haj, I., Abramovitz, R., & Oplatka, I. (2016). Ethical leadership in education and its relation to ethical decision-making: The case of Arab school leaders in Israel. *Journal of Educational Administration*. ISSN: 0957-8234, 54(6), pp 647-660.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Barco, F. (2017). *“El líder educativo como agente de cambio administrativo y pedagógico planificación y ejecución de talleres de organización administrativa y pedagógica”*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Becerra, C. (2016). Liderazgo del Directivo para Mejorar Relaciones Interpersonales en Personal de Organizaciones Educativas. *Journal article (Paginated)*. ISSN: 2542-2987, 1(1), pp 20-35.
- Bernandina, B. (2003). *Las Relaciones Interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacció*. Obtenido de Las Relaciones Interpersonales de los profesores en los centros educativos como fuente de satisfacció.: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LasRelacionesInterpersonalesDeLosProfesoresEnLosCentrosEducativosComoFuenteDeSatisfacci%C3%B3n.pdf>
- Campos, S. & Loza, P. (2011), "Incidencia de la gestión administrativa de la

Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011 ".Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 11 de junio 2018 del 2018, de 60 60 <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>

Castro Guillén, C. A. (2017). Influencia de la Planificación estratégica y el talento humano en el desempeño laboral del docente de una universidad privada de Lima, 2017. *Influencia de la Planificación estratégica y el talento humano en el desempeño laboral del docente de una universidad privada de Lima, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Peru.

Changanaquí, M., & Huapaya, G. (2017). *Estilos de liderazgo directivo y la calidad de gestión educativa desde la percepción docente de cuatro instituciones educativas públicas*. Lima: Uniuersidad Marcelino Chapagnat.

Educación, M. d. (2008). *Dirección escolar efectiva*. Obtenido de Dirección Escolar Efectiva:
file:///C:/Users/Jose/Downloads/direccion_escolar_efectiva_elsalvador.pdf

Freixas, M. (2015). *Escuela Nacional de Trabajo Social* . Obtenido de Escuela Nacional de Trabajo Social :
http://www.repositoriogeneral.unam.mx/app/webroot/digitalResourcesFiles/425/863_2015-08-24_200126.117751/6%20Investigaci%C3%B3n%20Social%20II%20U3.pdf

Gewasari, M. (2016). The Effect of Teacher Competence, Principal Pedagogical Leadership, School Spiritual Organizational Culture , Job Satisfaction of Teacher Development, Achievement Motivation toward Teacher Performance of Public Senior High School in Deli Serdang District. *IOSR Journal of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 21(10), pp 29-38.

Gorrochotegui, A. (2016). Liderazgo educativo y sus competencias. Una propuesta de su formación. *Atenas. E-ISSN: 1682-2749*, 2(18), pp 126-147.

Guanotasig Catota , M. C., & Pérez Chicaiza , Y. E. (2015). "Incidencia De Los Estándares De Gestión Escolar Para El Mejoramiento De La Calidad De La

Educación En La Escuela Ramón Páez, Del Cantón Latacunga En El Período Lectivo 2013- 2014.”. *“Incidencia De Los Estándares De Gestión Escolar Para El Mejoramiento De La Calidad De La Educación En La Escuela Ramón Páez, Del Cantón Latacunga En El Período Lectivo 2013- 2014.”*. Universidad Técnica De Cotopaxi, Latacunga.

Hurtado, Dario (2008). Principios de la administración. Instituto Tecnológico Metropolitano. Colombia. México: McGraw Gill.

Hurtado, M. (2017). *La Gestión educativa y la calidad del servicio docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Simón Bolívar” - PERÚ, 2017*. Perú: Universidad Cesar Vallejo .

Marquéz, P. (2011). *DIM*. Obtenido de DIM: <http://peremarques.net/actodidaprende3.htm>

Martínez, A., & Ibarrola, S. (2014). Liderazgo del profesor. *Revista Iberoamericana de Educación*, pp 55-70.

Morales, I., Torres, B., & Rendón, I. (2018). The educational leadership of the University of Guayaquil. *Conrado. ISSN 1990-8644, 14(63)*, pp 54-63.

Ortiz, A. (2014). *El liderazgo pedagógico en los procesos de gestión educativa en los centros de educación básica; Juan Ramón Molina, Las Américas Nemericia Portillo y José Cecilio del Valle Municipio del distrito central* . Tegucigalpa: Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán .

Paez, R., Rondón, G., & Trejo, J. (2014). *Teacher training and critical thinking*. Argentina: CLACSO.

Raiola, G. (2017). Motor learning and teaching method. *Journal of Physical Education and Sport, 17(5)*, pp 2239 - 2243.

Ramírez Cavassa, C. (2004). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. Mexico: Editorial Limusa, .

- Ramírez, A. (2014). *Manual de capacitación para directivos de centros de formación*.
Obtenido de Manual de capacitación para directivos de centros de formación:
https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/galeano.pdf
- Reyes Sánchez,, O., & Reyes Pazos,, M. (2012). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA DE ALUMNOS Y PROFESORES. *REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS*, 12.
- Rivera, J. (2015). *Estilos de liderazgo y relaciones interpersonales de los docentes del nivel primario de las instituciones educativas públicas del distrito de Huaura* . Perú: Universidad César Vallejo.
- . Robbins y Stephen, 2005, Administración – Octava Edición, Prentice Hall.
- Ruas, O. (2015). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- Sánchez, T., Guzmán, E., & Gonzáles, E. (2015). *Calidad Educativa*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Ruas, O. (2015). *Researchgate*. Obtenido de Researchgate:
https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra
- Sánchez, T., Guzmán, E., & Gonzáles, E. (2015). *Calidad Educativa*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Segovia, R. (2018). *Calidad Educativa*. Guayaquil, Ecuador: Educar.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2014). *Quality in educational services*. España: Díaz de Santo.
- Toranzos, L. (2017). El problema de la calidad en el primer plano de la agenda educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, pp 23-46.

Vargas Quiñonez, M. E., & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. Bogota: Universidad de La Sabana, 2006.

Zavala Corona, P. (2014). Gestión escolar e innovación educativa en Instituciones de Educación básica. *Gestión escolar e innovación educativa en Instituciones de Educación básica*. Tecnológico Monterrey, Mexico.

Anexo 1: Matriz de la Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Variable 1: Gestión administrativa	<p>Maradiaga, V. (2011) indica que La administración es una disciplina que se encarga de permitir que los autores educativos recuperen la capacidad de organizar y orientar la creación de nuevas expectativas que e cuenten con nuevas tecnologías y estrategias que sean beneficiosas para las instituciones educativas.</p>	<p>Aplicar los principios y teorías de la gestión de las organizaciones educativas de forma razonable y sistemática</p>	<p>Estrategias curriculares el contenido de esta dimensión no permite reflexionar sobre el proceso del docente.</p>	<p>Competencias académicas Estrategias de contextualización curricular</p>	Ordinal
			<p>Estrategia organizacional es un modelo que puede unificar e integrar decisiones consistentes para determinar los planes, acciones y metas de la organización.</p>	<p>-Capacidad de planificar -Trabajo en equipo</p>	
			<p>Gestión comunitaria tiene como objetivo capacitar técnicos para fortalecer su práctica cívica, habilidades de liderazgo y participación comunitaria en destinos locales.</p>	<p>Organización grupal Comunicación e información</p>	

<p>Variable 2:</p> <p>Calidad de servicio docente</p>	<p>Zorrero, E. (2020) Significa que las actividades que los docentes desarrollan deliberadamente para mediar en el aprendizaje de los estudiantes son una serie de conductas intersubjetivas y conocimientos que</p>	<p>El proceso que lleva a la definición de misión y valores compartidos de la escuela e s absolutament e idiosincrásico .</p>	<p>Gestión de enseñanza aprendizaje son procedimientos, actividades, técnicas, métodos, etc. Utilizado por los profesores para liderar el proceso. Se pueden utilizar muchas técnica s en este proceso,</p>	<p>Contenido s Evaluación didáctica</p>	<p>Ordinal</p>
---	--	---	---	---	----------------

	<p>las personas que participan en el proceso educativo toman para acumular conocimientos.</p>		<p>Comunicación eficaz So n indicadores que pueden medir el estado de una organización en un momento dado, incluyendo aspectos relacionados con la estructura y función organizacional</p>	<p>Aspectos estructurales Aspectos de la dinámica organizacional</p>	
			<p>Nivel Comunitario cuando se desarrolla a partir de un colectivo humano que comparte espacio y sentido de pertenencia, adquiere sentido, el colectivo produce un proceso de conexión y apoyo mutuo e inspira la voluntad del protagonista de mejorar su propia realidad.</p>	<p>Participación comunitaria en gestión curricular</p>	

Anexo 2: Instrumento de Recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE						
Dirigido al personal docentes y autoridades de una Unidad Educativa de Guayaquil, 2020						
ESTIMADO(A): Lo saludo cordialmente, y al mismo tiempo le pido responde las siguientes preguntas, marcando con una X una de las 5 alternativas que creas conveniente. Recuerde que esta encuesta es totalmente anónima.						
Nº	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Estrategias curriculares						
1	La gestión administrativa del director motiva a los colaboradores actualizar el proceso de enseñanza implementadas en la institución.					
2	La estrategia curricular de los docentes dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.					
3	La forma en que lidera la directora conduce a los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al desarrollo de las destrezas de cada nivel.					
D2: Estrategia Organizativa		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	La forma de organización de la autoridad institucional les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que estimule el interés en los educandos.					
5	Las estrategias organizativas modifican constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.					
D3: Gestión comunitaria		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	La forma de administración del director se centra en llevar una gestión comunitaria eficiente con los miembros de la institución.					
9	El director y los docentes procuran indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en la comunidad educativa con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.					
Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Estrategia de enseñanza aprendizaje						

14	La implementación de nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje es parte del servicio que se propicia en el plantel.					
15	La calidad de servicio docente suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.					
D2: comunicación Eficaz		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	La comunicación que preexiste entre docentes admite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.					
18	La comunicación existente en la institución les facilita entender las diversas situaciones que se presentan.					
D3: Nivel socio comunitario		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
20	El conocimiento de los docentes les permite contribuir en un eficiente proceso de enseñanza aprendizaje.					
21	El nivel socio comunitario del directivo se refleja en un rendimiento adecuado de los educandos.					
22	Los docentes motivan constantemente a los educandos por que se alcance un alto nivel socio comunitario.					

Anexos 3: Confiabilidad

No	V 1 Gestión Administrativa							V2 Calidad de Servicio Docente						TOTAL
	D1			D2		D3		D1		D2		D3		
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	55
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	3	4	28
3	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	5	29
4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	31
5	3	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	5	28
6	3	4	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	52
7	4	3	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	5	38
8	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	33
9	1	1	3	3	1	3	1	4	3	3	3	3	3	32
10	4	5	1	2	3	2	1	4	1	1	1	1	1	27
11	3	5	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
12	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	31
13	3	1	1	3	3	2	5	5	3	3	4	5	4	42
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	16
15	2	5	5	4	2	3	5	3	5	4	4	3	3	48
	2,03	3,12	2,41	1,38	1,64	1,21	3,17	2,27	2,21	2,12	2,64	1,92	1,67	121,64

Ítems Gestión de administrativa y Calidad servicio docente	
ALFA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
0,84	15

Anexo 4: Matriz de validez del instrumento



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Calidad De Servicio Docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Estrategia curricular	Competencias académicas Estrategias de contextualización curricular	La gestión administrativa del director motiva a los colaboradores actualizar el proceso de enseñanza implementadas en la institución.						X		X		X		X			<i>Centro de Validación</i>
			La estrategia curricular de los docentes dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.						X		X		X		X			
			La forma en que lidera la directora conduce a los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al desarrollo de las destrezas de cada nivel.						X		X		X		X			
	Estrategia Organizativa	Capacidad de planificar Trabajo en equipo	La forma de organización de la autoridad institucional les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que estimule el interés en los educandos.						X		X		X		X			



		Las estrategias organizativas modifican constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficientes.						x		x		x					
	Gestión comunitaria	La forma de administración del director se centra en llevar una gestión comunitaria eficiente con los miembros de la						x		x		x					
	Organización grupal	El director y los docentes procuran indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en la comunidad educativa con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.						x		x		x					
	Comunicación e información											x					
	Estrategia de enseñanza aprendizaje	La implementación de nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje es parte del servicio que se propicia en el plantel.						x		x		x					
	Contenidos																
	Evaluación didáctica	La calidad de servicio docente suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.						x		x		x					
	comunicación Eficaz	La comunicación que preexiste entre docentes admite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.						x		x		x					
	Aspectos estructurales																
Calidad de servicio docente	Aspectos de la dinámica organizacional	La comunicación existente en la institución les facilita entender las diversas situaciones que se presentan.						x		x		x					

Escuela de Saldivar

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa de la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio.

DIRIGIDO A: Docentes y autoridad de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MSc María Cecilia Diaz Matius

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MSc. en Diseño Curricular

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



FIRMA

Msc. María Cecilia Diaz Matius

Gestión Administrativa y Calidad De Servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Guayaquil, 23 de octubre de 2020.



Mgtr.: MSc. María Cecilia Díaz Mateus

CI: 0906806153

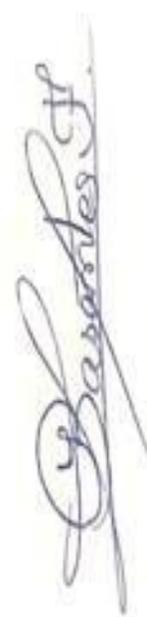
Teléfono: 09877202259

E-mail: cecidi2260@hotmail.com

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Calidad De Servicio Docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Estrategia curricular	Estrategias de contextualización curricular	La gestión administrativa del director motiva a los colaboradores actualizar el proceso de enseñanza implementadas en la institución.						X		X		X		X		
			La estrategia curricular de los docentes dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.						X		X		X		X		
			La forma en que lidera la directora conduce a los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al desarrollo de las destrezas de cada nivel.						X		X		X		X		
	Estrategia Organizativa	Capacidad de planificar	Trabajo en equipo	La forma de organización de la autoridad institucional les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que estimule el interés en los educandos.						X		X		X		X	

		Las estrategias organizativas modifican constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.								x		x		x				
	Gestión comunitaria	Organización grupal	La forma de administración del director se centra en llevar una gestión comunitaria eficiente con los miembros de la institución.							x		x		x				
		Comunicación e información	El director y los docentes procuran indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en la comunidad educativa con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.							x		x		x				
	Estrategia de enseñanza aprendizaje	Contenidos	La implementación de nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje es parte del servicio que se propicia en el plantel.							x		x		x				
		Evaluación didáctica	La calidad de servicio docente suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.							x		x		x				
Calidad de servicio docente	comunicación Eficaz	Aspectos estructurales	La comunicación que preexiste entre docentes admite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.							x		x		x				



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa de la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio.

DIRIGIDO A: Docentes y autoridad de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MSc Isabel Basantes Figueroa

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Msc. En Diseño Curricular

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



FIRMA

MSc. Isabel Basantes Figueroa

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

Gestión Administrativa y Calidad De Servicio en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: GUÍA DE PAUTAS

Guayaquil, 21 de octubre del 2020.



Mgtr.: Msc. Basantes Figuera Isabel

CI: 090988319

Teléfono: 0990995955

E-mail: isaloubasantes@hotmail.es

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Calidad De Servicio Docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Estrategia curricular	Competencias académicas Estrategias de contextualización curricular	La gestión administrativa del director motiva a los colaboradores actualizar el proceso de enseñanza implementadas en la institución.						X		X		X		X		
			La estrategia curricular de los docentes dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.						X		X		X		X		
			La forma en que lidera la directora conduce a los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al desarrollo de las destrezas de cada nivel.						X		X		X		X		

	Estrategia Organizativa	<p>Capacidad de planificar</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>La forma de organización de la autoridad institucional les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que estimule el interés en los educandos.</p> <p>Las estrategias organizativas modifican constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.</p>							X		X		X		X		
	Gestión comunitaria	<p>Organización grupal</p> <p>Comunicación e información</p>	<p>La forma de administración del director se centra en llevar una gestión comunitaria eficiente con los miembros de la institución.</p> <p>El director y los docentes procuran indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en la comunidad educativa con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.</p>							X		X		X		X		
Estrategia de enseñanza aprendizaje	<p>Contenidos</p> <p>Evaluación didáctica</p>	<p>La implementación de nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje es parte del servicio que se propicia en el plantel.</p> <p>La calidad de servicio docente suscitadas en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio de calidad.</p>							X		X		X		X			
										X		X		X		X		



VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I DATOS INFORMATIVOS



Nombre del Experto: MSc. Iza Espinoza Luis

Institución donde Labora: Universidad Estatal Península de Santa Elena

Tipo de Documento: Cuestionario de Estrategias Tecnológicas y Aprendizaje Colaborativo

Título de Investigación: Estrategias tecnológicas y aprendizaje colaborativo en una institución educativa de Guayaquil, 2020

II ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		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 expresado con un lenguaje conveniente													x								
2. Objetividad	Esta mencionado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															x						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															x						

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Gestión Administrativa y Calidad De Servicio Docente en una institución educativa de Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión Administrativa	Estrategia curricular	Competencias académicas Estrategias de contextualización curricular	La gestión administrativa del director motiva a los colaboradores actualizar el proceso de enseñanza implementadas en la institución.						X		X		X		X				
			La estrategia curricular de los docentes dirige y los motiva a alcanzar el cumplimiento de los objetivos institucionales.						X		X		X		X				
			La forma en que lidera la directora conduce a los educadores a mejorar las acciones laborales lo que conlleva al desarrollo de las						X		X		X		X				

Estrategia Organizativa	Capacidad de planificar	La forma de organización de la autoridad institucional les permite o les orienta a aplicar una enseñanza innovadora que estimule el interés en los educandos.							X		x		x				
	Trabajo en equipo	Las estrategias organizativas modifican constantemente los diversos procesos para que labores docentes sean eficaces.							X		x		x				
Gestión comunitaria	Organización grupal	La forma de administración del director se centra en llevar una gestión comunitaria eficiente con los miembros de la institución.							X		x		x				
	Comunicación e información	El director y los docentes procuran indagar y estar al tanto de las diversas acciones que ocurren en la comunidad educativa con la finalidad de cumplir con un liderazgo eficaz.							X		x		x				
Estrategia de enseñanza aprendizaje	Contenidos Evaluación didáctica	La implementación de nuevas estrategias de enseñanza aprendizaje es parte del servicio que se propicia en el plantel.							X		x		x				

			La calidad de servicio docente suscita en el plantel se manejan con responsabilidad, lo que permite brindar un servicio							X		x		x		x		
Calidad de servicio docente	comunicación Eficaz	Aspectos estructurales	La comunicación que preexiste entre docentes admite potencializar una transmisión eficaz de conocimientos.							X		x		x		x		
		Aspectos de la dinámica organizacional	La comunicación existente en la institución les facilita entender las diversas situaciones que se presentan.							X		x		x		x		
	Nivel socio comunitario	Participación comunitaria en gestión curricular	El conocimiento de los docentes les permite contribuir en un eficiente proceso de enseñanza aprendizaje.							X		x		x		x		
			El nivel sociocomunitario del directivo se refleja en un rendimiento adecuado de los educandos.								X		x		x		x	
			Los docentes motivan constantemente a los educandos porque se alcance un alto nivel socio comunitario.								X		x		x		x	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Escala Valorativa de la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio

OBJETIVO: Conocer la escala que presenta la Gestión Administrativa y Calidad De Servicio.

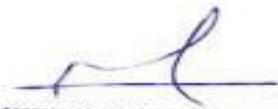
DIRIGIDO A: Docentes y autoridad de una institución educativa de Guayaquil, 2020

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Cesar Ulloa Parravicini

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor en Administración de la Educación

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			



.....
César E. Ulloa Parravicini
Doctor en Administración de la Educación

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

DATOS INFORMATIVOS

Nombre del Experto: MSc. Iza Espinoza Luis

Institución donde Labora: Universidad Estatal Península de Santa Elena

Tipo de Documento: Cuestionario de Estrategias Tecnológicas y Aprendizaje Colaborativo

Título de Investigación: Estrategias tecnológicas y aprendizaje colaborativo en una institución educativa de Guayaquil, 2020

II ASPECTOS DE EVALUACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				OBSERVACION
		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 expresado con un lenguaje conveniente													x								
2. Objetividad	Esta mencionado en conductas observables															x						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en															x						

Salinas, 21 de octubre del 2020.



César E. Ulloa Parravicini
Doctor en Administración de la Educación

Mgtr.: Dr. Cesar E. Ulloa
Parravicini CI:
Teléfono: +1961049984
E-mail: cesarulloa@ucvvirtual.edu.pe

Anexo 9: Matriz de Consistencia

TEMA: Gestión Administrativa Y Calidad De Servicio Docente En Una Unidad Educativa De Guayaquil,2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>GENERAL:</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio escolar en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Hi: Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020. H0: No Existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio docente en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal – correlacional asociativo</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>55 docentes</p>
<p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y las estrategias de enseñanza-aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y las estrategias de enseñanza aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil,</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y las estrategias de enseñanza aprendizaje en la unidad educativa de Guayaquil, 2020</p>	<p>VARIABLE 2:</p> <p>Calidad De Servicio Docente</p>	<p>Donde:</p> <p>M= Docente y autoridad en una</p>	

2020. Determinar la

<p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y comunicación eficaz en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y nivel socio comunitario en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizacional en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio docente y la gestión comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020?</p>	<p>correlación entre la gestión administrativa y la comunicación eficaz en la unidad educativa de Guayaquil, 2020</p> <p>Determinar los aspectos más sobresalientes de la gestión administrativa y el nivel socio comunitario en la unidad educativa de Guayaquil, 2020</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizativa en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de servicio docente y la gestión comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p>	<p>H2: Existe relación entre la gestión administrativa y estrategia organizativa en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>H3: existe relación entre gestión administrativa y nivel socio comunitario en la unidad de Guayaquil, 2020</p> <p>H4: Existe relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia curricular en la unidad de Guayaquil, 2020</p> <p>H5: Existe relación entre la calidad de servicio docente y la estrategia organizacional en la unidad educativa de Guayaquil, 2020</p> <p>H6: Existe relación entre la calidad de servicio docente y la gestión socio comunitaria en la unidad educativa de Guayaquil, 2020.</p>		<p>institución educativa de Guayaquil, 2020.</p> <p>V1= Gestión Administrativa</p> <p>V2= Calidad De Servicio Docente</p> <p>r= Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio docente.</p>	
---	--	---	--	---	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Ulloa Parravicini César Eduardo**; docente de la Escuela de Posgrado del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo – Piura; asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DOCENTE EN UNA UNIDAD EDUCATIVA DE GUAYAQUIL, 2020”; de la autora: **AGUAS SANTILLAN HAYDEE MARICELA**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de **16.00%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Piura, 28 de diciembre del 2020.

Ulloa Parravicini César Eduardo	
DNI:43650898	
ORCID: 0000-0002-0127-157X	