



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Programa procedimientos administrativos para mejorar la
calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez
Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTOR:

Calero Portillo, Oscar Fernando (ORCID: 0000-0001-7247-8159)

ASESOR:

Dr. Cruz Cisneros, Víctor Francisco (ORCID: 0000-0002-0429-294X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

PIURA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme vida y salud, A mi madre, que mis logros retribuyen el gran sacrificio que realizo por darme días mejores, a mi esposa que es mi fortaleza para superar los obstáculos que se presentan, a mi hija, mi inspiración para seguir superándome, con su amor, paciencia y respeto, fueron un motor primordial para la culminación de este proyecto investigativo y por ende un nuevo logro académico en mi vida profesional.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por otorgar oportunidades educativas, accesibles a quienes desean una profesionalización a un nivel superior, además de la calidad educativa brindada.

A mi familia, quienes son mi motor de vida, sin ellos no hubiera sido posible, culminar esta nueva meta que me propuse, gracias a su amor, respeto y comprensión que conllevo este proyecto.

A los docentes que impartieron sus valiosas cátedras durante este periodo de clases permitiendo ampliar mis conocimientos. En especial a mi tutor el Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, quien con su acertada orientación y profesionalismo supo guiar mis pasos en esta labor emprendida, además de su paciencia, en situaciones en la cuales tuve su asistencia oportuna.

En fin, gracias a nuestro país hermano del Perú, por permitir que acuerdos internacionales de estudios se hagan realidad, logrando así acceder a este tipo de Universidades de gran trayectoria, donde se ha hecho realidad el cumplir con esta nueva meta.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 7 |
| II. METODOLOGÍA | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 16 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 16 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo | 17 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 18 |
| 3.5. Procedimientos | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 19 |
| 3.7. Aspectos éticos | 19 |
| IV. RESULTADOS | 21 |
| V. DISCUSIÓN | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 38 |
| VII. RECOMENDACIONES | 40 |
| VIII. PROPUESTA | 42 |
| REFERENCIAS | 48 |
| ANEXOS | 52 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Población | 17 |
| Tabla 2. Variable dependiente calidad de servicio, pretest y postest (GE) | 21 |
| Tabla 3. Dimensión 1 fiabilidad, pretest y postest (GE). dimensión 1 fiabilidad, pretest y postest (GE) | 22 |
| Tabla 4. Dimensión 2 elementos tangibles, pretest y postest (GE) | 23 |
| Tabla 5. Dimensión 3 capacidad de respuesta, pretest y postest (GE) | 24 |
| Tabla 6. Dimensión 4 empatía, pretest y postest (GE) | 25 |
| Tabla 7. Prueba de normalidad de calidad de servicio | 26 |
| Tabla 8. Decisión estadística de normalidad | 26 |
| Tabla 9. Estadísticas de muestras emparejadas de VD calidad de servicio | 27 |
| Tabla 10. Prueba de hipótesis general de VD calidad de servicio | 27 |
| Tabla 11. Estadísticas de muestras emparejadas de D1 fiabilidad | 28 |
| Tabla 12. Prueba de hipótesis de D1 fiabilidad | 28 |
| Tabla 13. Estadísticas de muestras emparejadas de D2 elementos tangibles | 29 |
| Tabla 14. Prueba de hipótesis de D2 elementos tangibles | 29 |
| Tabla 15. Estadísticas de muestras emparejadas de D3 capacidad de respuesta | 30 |
| Tabla 16. Prueba de hipótesis de D3 capacidad de respuesta | 30 |
| Tabla 17. Estadísticas de muestras emparejadas de D4 empatía | 31 |
| Tabla 18. Prueba de hipótesis de D4 empatía | 31 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Esquema pre-experimental | 16 |
| Figura 2. Calidad de servicio, pretest y postest | 21 |
| Figura 3. Fiabilidad, pretest y postest | 22 |
| Figura 4. Elementos tangibles, pretest y postest | 23 |
| Figura 5. Capacidad de respuesta, pretest y postest | 24 |
| Figura 6. Empatía, pretest y postest | 25 |

Resumen

El presente trabajo investigativo tiene como fin determinar si la implementación del programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, este tema se constituyó en un aporte fundamental para la Unidad Educativa en mención, ya que fue de tipo pre - experimental, con un población de 30 docentes, entre los cuales constan administrativos y operativos, el muestreo que se llevó a cabo fue no probabilístico, la técnica que se utilizó en la presente investigación fue la entrevista como instrumento un cuestionario para evaluar la calidad de servicio. Los resultados de la investigación indican que aplicación del programa de procedimiento administrativos, realizados en diez sesiones mejoró significativamente la calidad de servicio Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, obteniendo una diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 39.233 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%).

Palabras clave: Programa, Procedimientos, Administrativo, Calidad, Servicio.

Abstract

The purpose of this investigative work is to determine if the implementation of the administrative procedures program to improve service quality in the Educational Unit "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020, this issue became a fundamental contribution for the Educational Unit in question , since it was of a pre-experimental type, with a population of 30 teachers, among which are administrative and operational, the sampling that was carried out was non-probabilistic, the technique used in the present investigation was the interview as an instrument a questionnaire to evaluate the quality of service. The results of the research indicate that application of the administrative procedure program, carried out in ten sessions, significantly improved the quality of service at the "Fernando Chávez Reyes" Educational Unit, Santo Domingo, Ecuador, 2020, obtaining a relevant difference between the pretest and posttest means of the experimental group of 39,233 and a Sig. = 0.000 <0.05 (5%).

Keywords: Program, Procedure, Administrative, Quality, Service.

I. INTRODUCCIÓN

Toda institución, organización o agrupación, tiene una estructura definida, la cual debe seguir ciertos parámetros para su buen funcionamiento y posteriormente para obtener resultados de calidad. De allí que existe la necesidad de contar con procedimientos administrativos, para organizar sus insumos, personal, tecnología, entre otros implementos que contribuyen a la gestión y buen funcionamiento de la Institución.

Para Miranda Calderón (2018) un procedimiento administrativo, se define en sí como un instrumento al servicio de una eficaz administración, esto es que las personas e implementos que formen parte van actuar siguiendo pautas sin afectar intereses, sin no más bien solucionando y controlando ciertos fines y objetivos propios de la institución.

Ruiz (2015) indicó que, en las instituciones educativas, es muy importante contar con procedimientos administrativos óptimos, que presten un buen servicio, sin dejar de lado su normativa y preceptos institucionales que contribuyen a su desarrollo. Según Torres Hernández (2015) cita a Fayol, en referencia a las funciones básicas de la administración, donde la expone desde un enfoque sintético y universal, conformada por principios y teorías que permiten un excelente desempeño en la administración.

Silva (2017) afirmó que los procedimientos administrativos, han ido evolucionando, por la cultura, tecnología, educación y sociedad. Todo esto ha generado que estos procedimientos sean más rápidos y efectivos, contar con procedimientos ágiles a tiempo, hace que la institución tome un valor significativo, tenga un servicio de calidad. Un buen servicio en el ámbito educativo, desemboca en procesos de calidad, significativos.

Alfonzo (2015) en su trabajo de tesis establece que el diagnóstico de clientes es deficiente, una marcación de un 80% regula en la sub dirección y en la secretaria, a diferencia de la Dirección que es buena. Los padres de familia al respecto sienten conformidad en un 70%, aunque consideran en que puede mejorar la atención administrativa para llegar a una satisfacción del 100%. Como resultados se

comprobó que el 70% de los representantes legales de la institución están conformes, aunque no es un 100% como se pretendía, es decir que aun sienten una inconformidad de seguridad en institución, temiendo por el bienestar de los estudiantes.

Según Roa (2016) mediante el estudio de Talis, donde se evidencia porcentajes significativos de los docentes, teniendo así que un 70%, de la población encuestada considera que se debe evaluar siendo esto un mérito, por otra parte el 63% de los profesionales, no consideran que se evalúe su desempeño real solo en el aula, y un 59%, considera la evaluación como represiva, incluso amenazante a su trabajo y quehacer docentes, aun no se toma en cuenta que este procedimiento puede ser considera un aleado en el momento de transversalizar aprendizaje, e incluso para mejora de su profesión.

Según Huaymares (2018) en su trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Perú influyente en las percepciones desde los evaluados. La conclusión principal a la que llegó se reflejó en los resultados de la investigación. Competencias 50,0% de profesionales de la docencia tuvieron un porcentaje medio; un 25,0% lograron un porcentaje alto, un 25,0% porcentaje bajo. Desempeño laboral docente el 45,0% evidencian un buen porcentaje; el 30,0 % un desempeño administrativo muy bueno y el 25,0% un porcentaje regular.

El Ministerio de Educación de Ecuador (2017) plantea que el 48% de los profesores ecuatorianos, continúan utilizando pedagogías tradicionalistas y rígidas, las cuales tienen como objetivo que los estudiantes asimilen los conocimientos de forma memorística sin considerar el desarrollo de habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas y aprendizajes significativos, frustrando las metas de la educación contemporánea, la cual se sustenta en el desarrollo humano integral de los educandos (Tumino, 2014).

Según De la Ece (2018) mediante un análisis correspondiente al coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,783^{**}$, se interpreta las relaciones entre variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula, demostrando así un liderazgo y desempeño docente aceptable, esto en la Unidad Educativa Nueva Aurora del Cantón Daule Provincia de Guayas, Ecuador 2017. Se

indica además el deber de mejorar la calidad educativa y equidad, implementando sistemas de evaluación, que permitan una excelencia académica.

Según Pazmiño (2018) en su estudio referente a las competencias pedagógicas y estrategias de enseñanza de los docentes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se puede evidenciar según este estudio que, hay relación directa entre las dos variables, además se establecieron las medias de 25.57 puntos, demostrando que existe capacitación en competencias docentes, incrementando de esta manera las estrategias de enseñanza, de la misma manera tuvo un incremento de 25.30 puntos, en la dimensión de conocimientos.

Calidad del servicio educativo, tiene principios fundamentales, los cuales se basan en la organización, procesos, intervención de las personas, liderazgo, un enfoque objetivo que contengan toma de decisiones efectivas, en beneficio de sus usuarios, sin olvidar que se debe realizar un constante mejoramiento. Este accionar contribuye a la calidad de resultados y un mejor funcionamiento educativo. En la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”, se pretende implementar un programa de procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio, ante esta implementación nacen las siguientes interrogantes:

El problema general fue: ¿La implementación de un programa de procedimientos administrativos mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?

Además, los problemas específicos formulados para la investigación fueron:
PE1 ¿La implementación del programa de procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?; PE2 ¿La implementación del programa de procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?; PE3 ¿La implementación del programa de procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?; PE4 ¿La implementación del programa de procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?

Se pretende justificar de manera teórica, esta investigación, titulada: Programa de procedimiento administrativos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”, tomando en cuenta las diferentes investigaciones que se asemejan a la presentada, fundamentándonos en una base real que permita establecer parámetros específicos para poder trabajar con la contundencia necesaria amparados en una realidad existente.

Se justifica de manera práctica, ya que uno de los modelos que se debe practicar para este mejoramiento es el procedimiento administrativo y servicio de calidad, esto permite dirigir y controlar una institución adecuadamente, garantizando que todos los objetivos y fines se cumplan y el nivel educativo, trascienda en todos los sentidos.

Se justifica de manera metodológica, ya que el procedimiento administrativo y servicio de calidad, ya que se toma en cuenta varios procedimientos racionales que se aplican para lograr los objetivos planteados (Vera-Millalén, 2018) rigen en esta investigación, ya que se convierte en científica, requiriendo habilidades, conocimientos y factores específicos para su desarrollo.

Por lo consiguiente, se espera que la investigación sirva a todos los actores que conforman la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” en base a las líneas pedagógicas, para buscar, generar nuevas estrategias y metodologías que vayan paralela a lo que demanda la educación.

Briceño (2014) resalta el mejor proceso de enseñanza - aprendizaje el cual es guiado por los docentes; así como también, se contribuirá con mejorar al desempeño profesional de los maestros que se encuentran en los diversos subniveles educativos.

Se justifica de manera social, ya que en varios contextos sociales como el de nuestro cantón, las Unidades Educativas como la que es objeto de este estudio, prioriza procedimientos administrativo para la calidad de servicio escolar, por ellos se hace necesario establecer opciones para nuevos procesos, cuya base sea el mejoramiento educativo (Margañón, 2019) enseñanza-aprendizaje, organizando a su alrededor procesos que complementes la producción de una optimad calidad de servicio, con eficacia y eficiencia; los cuales deberán ser documentados y

mejorados constantemente, en pro del bienestar educativo de la Institución. Contribuyendo así a toda la comunidad educativa y la comunidad del entorno a la Institución.

Se planteó como objetivo general: Determinar si la implementación del programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Se plantearon como objetivos específicos para la presente investigación: Objetivo específico 1, Estimar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Objetivo específico 2, Evaluar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Objetivo específico 3, Comprobar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Objetivo específico 4, Verificar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador.

Para la hipótesis general se plantearon la hipótesis de investigación y la nula:

H_i : La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la calidad de servicio de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

H_0 : La implementación del programa procedimientos administrativos no progresa de manera significativa la calidad de servicio de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Las hipótesis específicas planteadas fueron:

H_{11} : La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la fiabilidad de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

H₂: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa el uso de los elementos tangibles de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

H₃: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la capacidad de respuesta de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

H₄: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la empatía de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Según Pico (2015) en la tesis titulada “Análisis y diseño de un sistema de información gerencial, para el control de los procesos administrativos, caso Unidad Educativa Colegio Cristo Rey” se llevó a cabo en la Universidad Católica Andrés Bello, para obtención de un Post grado, cuyo objetivo principal fue diseñar un sistema de información que permita el control de procesos y por ende se efectivice el cumplir a manera cabal las actividades administrativas, apoyado por (Casimiro, 2020) brindando celeridad y calidad de servicio.

Esta investigación concluyó que los procedimientos administrativos de esa Unidad educativa tienen falencias, generando sobrecargas de trabajo, y que este se lo hace de forma manual, no tiene un programa que optimice esa labor, por lo que trajo a su reflexión, implementar nuevas formas de realizar procesos, para generar eficiencia y por ende calidad del servicio.

Según Flores (2016) en la tesis titulada: Aplicabilidad de los procedimientos administrativos en las instituciones educativas privadas. Desde una aproximación epistémica, de la Universidad de Carabobo, cuyo objetivo es: saber cómo se aplica los procedimientos administrativos, en instituciones educativas (Comison & Cruz, 2007). Investigación que concluyó en: que los procedimientos deben regirse a una normativa legal, a más de implementar un sistema que genere celeridad y vocación en los procesos, tomando en cuenta un riguroso cumplimiento, desde los niveles jerárquicos, efectivizando la calidad de servicio.

Según Núñez (2015) en su trabajo de Validación de un instrumento de evaluación de la gestión académica basado en el análisis de componentes principales para cursos tecnológicos y de ingeniería, de acuerdo al parámetro de obrach, obtuvieron las siguientes estadísticas: El valor obtenido para la prueba KMO fue de 0,824 (Tabla 1 - PCA-1), mostrando que los datos son significativos, por lo que garantiza una buena adaptación de la muestra para la aplicación para utilizar el PCA, ya que esta debe ser igual o superior a 0,6 (Arias, 2016). Encontramos que la prueba de Bartlett rechaza la hipótesis nula de que la matriz de correlación sería una matriz identidad.

Se presentan las teorías epistemológicas de la variable independiente procedimientos administrativos:

Según Vargas (2014) el objetivo de los procedimientos administrativos, desde un punto de vista epistemológico es facilitar el conocimiento de una manera crítica, logrando generara bases reflexivas, límites y alcances de los principales valores. (Díaz-Bazo, 2016) la epistemología de las ciencias administrativas, se ha visto muy criticada debido a su dicotomía, es decir el ordenar su conocimiento científico para convertirlo en reflexivo, dando paso a diferentes procesos cognitivos, creando así nuevos conceptos administrativos.

Rodríguez (2016) indica que coinciden los recursos humanos con las líneas estratégicas de la organización, en cuanto a procedimientos administrativos. Díaz (2016) el conocimiento personal toma en cuenta las habilidades humanas, es decir, una serie de comportamientos socioemocionales y habilidades cognitivas y psicológicas, y establece que la educación más allá de los derechos humanos es un pasaporte hacia una vida de alta calidad.

Pérez (2018) los procedimientos administrativos, implican un cúmulo de conceptos que tienen como sustento bases teóricas, que certifican el conocimiento de los individuos, generando un compromiso para el uso de conocimiento de manera correcta, especializándose en el procedimiento de bien público y sobre todo el código de ética. Según Morton (2014) la teoría del conocimiento administrativo da respuestas a varias interrogantes sobre los procedimientos actuales, sobre los que se debe trabajar.

La epistemología permite cimentar bases a la reflexión científica, en diversas disciplinas, sea cual fuere el concepto Browaeys, (2014) la epistemología de las ciencias administrativas, se presentan desde una mirada de dialogo, que le permite identificar de maneara objetiva y relativa, al mismo tiempo para Sułkowski (2014) los diferentes procedimientos y dinámica de las ciencias administrativas, considera un sistema funcional y humanista que vislumbra procesos sólidos.

A continuación, se detallan las teorías epistemológicas de la variable dependiente calidad de servicio:

Desde un punto de vista epistemológica la calidad de servicio, tiene mucho que ver con el contexto y momento en que se analiza un evento o proceso, todo ello se correlaciona en los atributos y servicios que satisfacen necesidades de los usuarios, permitiendo según la calidad de servicio, emitir un criterio acerca del mismo Michelena (2014) se debe considerar que la epistemología en este proceso es muy importante, ya que de ahí desprende las diferentes teorías, que se aplican en la práctica.

La calidad, se utiliza frecuentemente para un servicio, le da valía e importancia, según Velásquez (2017) para un administrador o funcionario líder, aplicar este término, es el objetivo final de un servicio, el dar la satisfacción a clientes a través de la institución, cubriendo las necesidades de los clientes de manera eficiente. La calidad de servicio permite a una institución ser competitiva y beneficiosa para sí misma y los usuarios que atienden.

Según Albrecht (2017) referente a la teoría de la calidad de servicio, expresa que los tiempos han cambiado, y no se vive en una economía de fabricación, ahora se toma muy en cuenta una economía innovadora, basada en los servicios, donde el trato y la relación es mucho más importante que el producto en físico.

En la Unidad Educativa, se busca avanzar al ritmo que los factores internos y externos exigen, es decir la cultura, sociedad, tecnología, como principales. Para lo cual cita a Carrión (2014) quien indica el procedimiento administrativo, concreta utilización de normas establecidas para una óptima organización, requiere una sistematización de procesos, los cuales deben contener una rigurosa obediencia y legitimidad, no puede ser distorsionado, porque perdería su interés de orden personal y colectivo.

A continuación, se mencionan las teorías relacionadas con las variables de la investigación.

La Teoría que permite la motivación en la humanidad dicha por Maslow (1943) el cual pone de manifiesto la necesidad de la humanidad por cumplir con las necesidades primordiales de las personas, sobre todo cubrir los anhelos más altos de los seres humanos, esto permite su desarrollo personal y social, una vida llena de oportunidades, que dan paso a procesos exitosos.

Pulido (2015) en relación a esta teoría se puede decir que la eficiencia que se emplee en cualquier área asignada, en este caso administrativa y de servicio de calidad contribuye a un mejoramiento educativo, promoviendo la autorrealización de los estudiantes, permitiéndoles ser los constructores de su propio conocimiento. Pérez, Sierra y Quijano (2018) coincide con el planteamiento anterior y menciona es importante las áreas que son involucradas para la realización del trabajo, y cada uno de ellos cumpla a cabalidad con la responsabilidad que se le ha delegado.

Los procedimientos administrativos nos permiten marcar líneas referenciales de trabajo para brindar un servicio óptimo y cumplir con la demanda de los usuarios.

Según Vargas (2014) el objetivo de los procedimientos administrativos, desde un punto de vista epistemológico es facilitar el conocimiento de una manera crítica, logrando generar bases reflexivas, límites y alcances de los principales valores. Escofet (2016) la epistemología de las ciencias administrativas, se ha visto muy criticada debido a su dicotomía, es decir el ordenar su conocimiento científico para convertirlo en reflexivo, dando paso a diferentes procesos cognitivos, creando así nuevos conceptos administrativos.

Según Robins (2014) el procedimiento administrativo es considerado parte de una labor o trabajo la cual debe contar con aspectos fundamentales tales como: planificar lo que se va a realizar, como se lo ejecutará, su medición y posteriormente conocer sus resultados, este autor comprende este proceso como una administración en acción.

Según Casillas (2015) el procedimiento administrativo, concreta utilización de normas establecidas para una óptima organización, requiere una sistematización de procesos, los cuales deben contener una rigurosa obediencia y legitimidad, no puede ser distorsionado, porque perdería su interés de orden personal y colectivo. Dentro de este procedimiento administrativo, también se toma en cuenta la legitimidad de los procesos y la participación de quienes son responsables de los mismos.

Según Fernández (2014) en los procedimientos administrativos, se busca evaluar y entender los errores que conllevan una interpretación errónea de procesos, esto por parte de las autoridades que ejercen la administración de la Institución educativa, toda organización tiene una estructura definida, la cual responde a un mando jerárquico, por ende, el accionar de máxima autoridad, tiene mucho que ver estos procedimientos.

Según Stoner (2014) la administración es una actividad que diferencia el grado de atención de las instituciones, donde acuden usuarios. (Fontalvo, 2020) el éxito de una institución es logara cumplir sus objetivos satisfacer a su vez sus obligaciones sociales. Todo este funcionamiento administrativo, depende además del líder organizacional, por lo tanto, se puede decir que el desempeño del proceso administrativo.

Según James (2014) la planificación es el proceso que permite establecer metas y medios para lograr su cumplimiento.

Según Goodstein (2013) define a la planificación como la manera de determinar de manera exacta las metas que debe alcanzar una organización, este proceso toma en cuenta toda información relevante, para desarrollar futuros probables.

Según Escudero (2016) el proceso escolar y educativo, se ha modificado, por factores modernos, por lo cual existe mucha competitividad donde unos demuestran control y direccionamiento y por otro lado democratización y reconocimiento de espacios sociales, liderados por grupos prioritarios. Se torna fundamental el conocer que una estrategia educativa, permite escoger la ruta.

Planificación: Es una de las características de los procedimientos administrativos, mediante esta se establece objetivos y metas a lograr, esto es a corto, mediano o largo plazo, aquí se establece las estrategias más idóneas, se elabora un plan que permita clarificar los recursos, perfiles y competencias idóneas para ejecutar cada actividad.

Para Chiavenato (2017) en su texto cita a Fayol, el cual determina que la administración se compone de elementos como la coordinación, organización, planeación, dirección y control.

Según Koontz (2015) define la organización, como un conjunto de actividades que se organizan a fin de lograr un objetivo, estas actividades se conocen mediante una clasificación tomando en cuenta lo que necesitan.

Para Andrade (2005) la organización es la acción y efecto de articular un conjunto de elementos definidos, a través de distintos medios para la consecución de cumplir un fin, que beneficiara a una institución.

Organización: Según (2015) esta característica le da vida a lo planificado, estructura de mejor manera las actividades que se plasmaron dentro de la planificación, asignando recursos necesario y seleccionando el personal con las competencias necesarias para cumplir actividades asignadas, en la organización el procedimiento administrativo, coordina todo o planificado con antelación, por eso esta característica es esencial para la obtención de metas, de nada sirve definir objetivos si luego el personal no podrá ser capaz de lograr una consecución

Para Robbins y Coulter (2005) gestión o administración, trata sobre la coordinación de actividades laborales, de tal manera que sea ejecute eficientemente con personas, y mediante las mismas, convirtiéndose en la gestión principal.

Para Fayol (2015) es la característica motivadora, ya que se necesita de un líder de comunique y supervise todas las actividades planificadas y coordinadas, en este caso esta responsabilidad cae sobre la máxima autoridad de la Institución, quien debe tener empatía por las situaciones que ocurran a su alrededor, además de una excelente coordinación y liderazgo.

Según Ibáñez (2014) el procedimiento administrativo, requiere de un control de gestión, ya que se debe medir los procesos que se llevaron a cabo, que resultados obtuvieron, y luego realizar una retroalimentación para mejoramiento de actividades que no hayan resultado como se esperaba. Se concreta a una

finalización de un proceso administrativo cuando se cumple con el control pertinente.

Desde un punto de vista epistemológico la calidad de servicio, tiene mucho que ver con el contexto y momento en que se analiza un evento o proceso, todo ello se correlaciona en los atributos y servicios que satisfacen necesidades de los usuarios, permitiendo según la calidad de servicio, emitir un criterio acerca del mismo Michelena (2014) se debe considerar que la epistemología en este proceso es muy importante, ya que de ahí desprende las diferentes teorías, que se aplican en la práctica.

Deming (1982) en su teoría de la calidad total define que calidad es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente, también afirma que la calidad de servicio en las instituciones, garantizan la efectiva satisfacción de sus usuarios, en este caso en el ámbito educativo, es decir se cubre a satisfacción factores internos y externos sobre un servicio. Según Berry (2014) es importante destacar que dentro de una institución existe una misión y visión, la cual para su efectivo cumplimiento debe contar con una calidad de servicio, misma que debe satisfacer sus necesidades de sus usuarios a mediano, corto y largo plazo.

La calidad, se utiliza frecuentemente para un servicio, le da valía e importancia, según Velásquez (2017) para un administrador o funcionario líder, aplicar este término, es el objetivo final de un servicio, el dar la satisfacción a clientes a través de la institución, cubriendo las necesidades de los clientes de manera eficiente. Llanos (2018) la calidad de servicio permite a una institución ser competitiva y beneficiosa para sí misma y los usuarios que atienden.

Según Albrecht (2017) referente a la teoría de la calidad de servicio, expresa que los tiempos han cambiado, y no se vive en una economía de fabricación, ahora se toma muy en cuenta una economía innovadora, basada en los servicios, donde el trato y la relación es mucho más importante que el producto en físico.

Las normas AEC (2014) dicen que esta dimensión puede ser efectiva en cierto tiempo, la aptitud que requiera el servicio, que deba llevar a cabo, lo cual debe contener una apreciación objetiva para su aplicación.

Según Loza (2013) el concepto de fiabilidad, refleja el margen de error, aleatorio o sistemático, que tiene que ver estrechamente con cualquier medición, por ello este instrumento es muy útil en procesos administrativos.

Según Heredia (2016) muchas instituciones educativas no tienen mucho interés en esta área, por consiguiente, pierden credibilidad, confiabilidad, la buena atención del personal es un requerimiento que garantiza satisfacción a través de la resolución de necesidades (MINEDUC., 2017) la cual debe brindarse como una conexión transparente, y clara en la comunicación, creando en los usuarios lealtad, confianza y participación, se debe estar dispuesto a brindar una atención basada en las necesidades de la institución y la de sus usuarios, a fin de que se garantice una calidad de servicio.

Stirpe (2017) afirma que los elementos tangibles en una organización tratan el impacto de los individuos o grupos, considerando la infraestructura y equipamientos optimo con la finalidad de contar con los elementos tangibles necesarios para aplicar aprendizajes.

Para Cano (2015) tangibles, tratan de las instalaciones de la Unidad Educativa, si estas tienen buen estado, y la asepsia pertinente.

Según Mateos (2013) lo tangible, es lo que se puede captar, algo presente que ocupa un lugar y espacio, es decir en una organización hay cosas tangibles, como productos, servicios, que son parte de una organización y la definen como primordial y hace optima la organización por sus acciones tangibles.

Según Fernández (2017) la capacidad de respuesta en la institución divulga, la capacidad de respuesta y empatía, algo que trasfiere complacencia, y permite una consecución de procesos exitosos, además de una mejora continua.

Según Méndez (2015) la capacidad de respuesta se refiere también a una labor debidamente realizada, bajo todos los estándares de calidad, en la cual se incluye la celeridad, que trata de la velocidad de respuesta, si la labor está a tiempo, cuando se lo ha previsto.

Para Gonzales (2017) a la capacidad de respuesta en una empresa se suma la empatía: El personal, se pone en el lugar del usuario, entiende sus necesidades

y cubre sus expectativas y seguridad que se refiere al personal de la Institución refleja que tiene la experticia necesaria para realizar su labor.

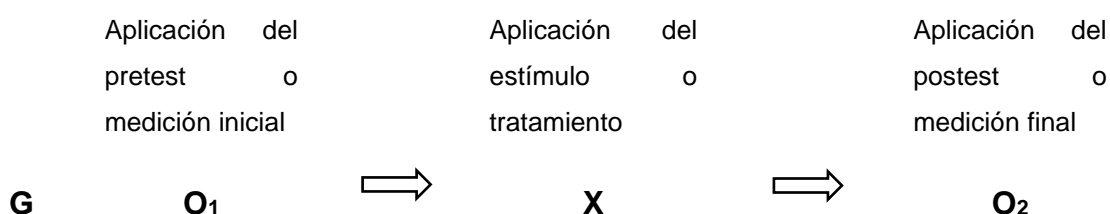
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Los tipos de investigación y los niveles empleados se describen a continuación:

Según Hernández (2015) son: este estudio permite la medición en una investigación, con una sola variable, tomando en cuenta la población y lo que deriva de ella. El diseño pre- experimental, evalúa una sola variable como primordial en la investigación, situación que llevará a cabo, en esta tesis, se establece la medición de una sola variable, así como su control y supervisión, reduciéndolo a un grupo determinado.

Figura 1. Esquema pre-experimental



Fuente: Introducción a la metodología de la investigación, Juan Carlos Martínez Coll.

3.2 Variables y operacionalización

V.I. Procedimientos administrativos: Vargas (2014) el procedimiento administrativo, concreta utilización de normas establecidas para una óptima organización, requiere una sistematización de procesos, los cuales deben contener una rigurosa obediencia y legitimidad, no puede ser distorsionado, porque perdería su interés de orden personal y colectivo.

Dimensiones: planificación, organización y gestión

Indicadores: Planificación de actividades, estrategias, procesos, manuales, normativa, capacitación formación.

V.D. Calidad de servicio: Velásquez (2017) la calidad de servicio en las instituciones, garantizan la efectiva satisfacción de sus usuarios, en este caso en el ámbito educativo, es decir se cubre a satisfacción factores internos y externos sobre un servicio.

Dimensiones: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía.

Indicadores: Cumplimiento, resolución de problemas, buen servicio, infraestructura, buen trato.

3.3 Población, muestra y muestreo

Bernal (2015) señala que la población es el conjunto de individuos o elementos, los cuales se caracterizan por sus aspectos similares, mismo que son sometidos a estudios.

La población total de esta investigación es:

Tabla 1:

Población

| Cantidad | Sujetos |
|-----------------|-------------------------|
| 26 | Docentes |
| 4 | Personal administrativo |
| 30 | Total de encuestados |

Elaborado por: Calero Portillo Oscar Fernando

Criterios de inclusión

- Docentes de ambos sexos de todas las edades.
- Docentes nombrados y contratados.
- Administrativos.

Criterio de exclusión

- Docentes que no deseen participar voluntariamente en el estudio.
- Todo el personal administrativo de la institución educativa que no desee participar.

La muestra sirve para elegir la población que se va a estudiar, de la cual se desconoce su cantidad, por lo que se toma en cuenta en fenómenos frecuentes, pero no tangibles, (Izquierdo, 2015). Se trabajó una muestra censal por tratarse de una población pequeña de 30 personas para realizar el estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Antes de aplicar técnicas e instrumentos, se procederá a conseguir la autorización pertinente de las Autoridades de la Institución Educativa, de tal manera que tengan el aval pertinente y la investigación se desarrolle de manera óptima

Para la recolección de datos importantes para la tabulación, se recurrirá a las siguientes. técnicas e instrumentos avalados por expertos.

Según López Roldán y Fachelli (2015) la encuesta se considera como un instrumento que recopila datos a través de interrogantes, dirigidas a sujetos, obteniendo así medidas sobre los conceptos que se desprenden del objeto de la investigación previamente construida. Esta encuesta irá dirigida a docentes, personal administrativo, con el objetivo de conocer los procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”.

Los instrumentos, materiales empleados para recolectar datos, para esta investigación se utiliza los siguientes:

Este instrumento establece varias interrogantes, respecto con relación a las variables, es un instrumento usado recurrentemente para recolectar datos (Pozzo, Borgobello y Pierella 2018). Este cuestionario está conformado por preguntas dirigidas a docentes, personal administrativo de la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”.

3.5 Procedimientos

Se procedió a solicitar un consentimiento informado, a la máxima autoridad, el cual dio paso a la investigación, luego de ello se procedió a la aplicación de los instrumentos de investigación, en este caso las encuestas. Seguidamente se socializo con los docentes y personal administrativo el motivo de la investigación y el beneficio que otorgará al establecimiento una vez implementado el programa de procedimiento administrativos. Contando con estos insumos, se procederá al análisis pertinente mediante la tabulación de datos, con el fin de implementar un programa de procedimientos administrativos, que mejoren la calidad de servicio de la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”.

3.6 Método de análisis de datos

En el análisis descriptivo, Tamayo y Tamayo (2016) afirmaron que este tipo de investigación, responde a la descripción de datos, su análisis e interpretación, este método toma en cuenta las conclusiones dominante descriptivas, respecto al fenómeno, sobre el accionar de las personas o población estudiada sus realidades, hechos y caracterizaciones, para su posterior interpretación.

En el análisis inferencial, Bernal (2016) menciona que “consiste en generar resultados (datos agrupados y ordenados), además de los medios gráficos para la representación de los resultados. En esta etapa se utilizan herramientas computacionales estadísticas para hacer el análisis inferencial de cada variable del estudio” (p. 11). De acuerdo con el autor, esta técnica recogió información de datos cuantitativos mediante un cuestionario a docentes

3.7 Aspectos éticos

Para la ejecución este proyecto se hizo necesario considerar varios aspectos éticos, de manera inicial el consentimiento informado, donde se le informa a las personas o institución sobre lo que se va a investigar y posteriormente si acepta o no ser parte del mismo, ya que sería poco ético el actuar de manera arbitraria, convirtiéndose en un estudio investigativo sin fundamentos. Se debe tomar también normas internacionales y locales del lugar donde se llevará a cabo la investigación, además de las características culturales de la sociedad a la cual se desea involucrar.

Se debe respetar también el contexto social, si se va a tener un beneficio colectivo y no un prejuicio, sin cumplir estos aspectos éticos, se vulneraría derechos y preceptos investigativos.

Criterios de los aspectos éticos nacionales:

- Autorización del (a) director(a) de la Institución Educativa.
- Anonimato de sujeto encuestados.
- Consentimiento para informar a los participantes.

Criterios de aspectos éticos internacionales:

- Se ha considerado a los autores consultados según las normas APA porque no puede publicarse libremente, no se puede tomar un trabajo ajeno y hacerlo pasar como suyo porque sería plagio.
- Se ha tomado en cuenta el consentimiento informado porque de esta manera se pueden actuar libre y voluntariamente sin que nadie los pueda cuestionar.
- Se ha considerado el anonimato porque hay personas que no le gusta que nadie sepa que participan en ninguna situación, para no ser criticados, señalados o cuestionados.
- Se ha respetado la autenticidad de los datos porque se debe respetar la autoría del escritor.

Principios éticos:

Beneficencia, Se considera que a los investigadores deben tener como objetivo el confort de los colaboradores en un estudio de investigación, es decir, se respetará la autoría de la información que se tomó para hacer la investigación.

No maleficencia, Es imposible ocasionar trastornos, le privarán de su libertad en caso de incurrir en el delito.

Autonomía, La habilidad del sujeto se considerará acerca de su propósito, que tiene como individuo tomar sus propias decisiones.

Justicia, Ser equitativo en asignar censos y brindar el apoyo al que lo necesite valorando su accionar público y legislado.

IV. RESULTADOS

Objetivo general

Determinar si la implementación del programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 2

Variable dependiente calidad de servicio, pretest y postest (GE).

| Nivel | Pretest GE | | Postest GE | |
|----------------------|------------|--------|------------|--------|
| | f | % | f | % |
| Alto (89-120) | 0 | 0.00 | 14 | 96.67 |
| Medio (57-88) | 2 | 83.33 | 2 | 3.33 |
| Bajo (24-56) | 14 | 16.67 | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

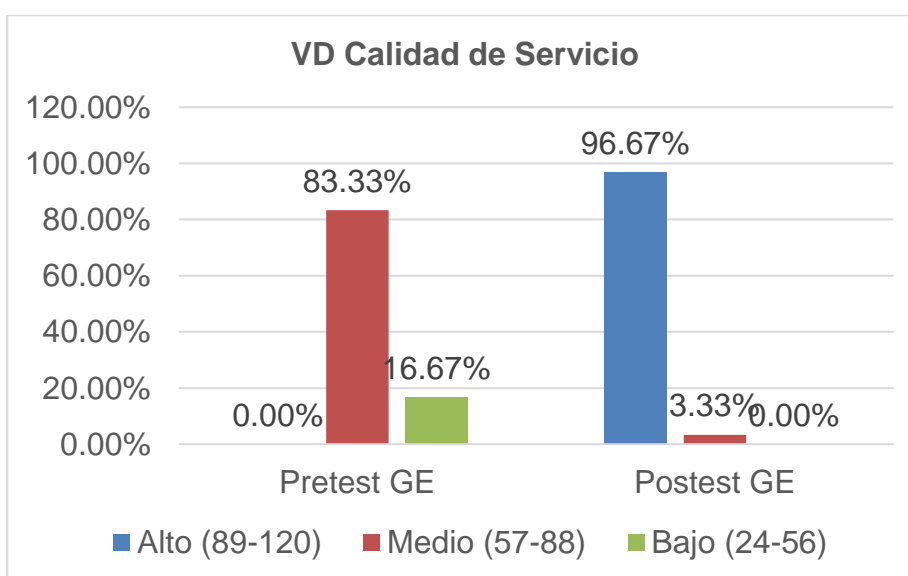


Figura 2: Calidad de servicio, pretest y postest

En la tabla 4 y figura 1, se representa que en el pretest de la variable calidad de servicio, el 83.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo. En cambio, en el postest, el 96,67% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 3.33% en el nivel medio.

Objetivo específico 1:

Estimar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 3

Dimensión 1 fiabilidad, pretest y postest (GE).

| Nivel | Pretest GE | | Postest GE | |
|----------------------|------------|--------|------------|--------|
| | f | % | f | % |
| Alto (23-30) | 2 | 6.67 | 24 | 80.00 |
| Medio (15-22) | 22 | 73.33 | 6 | 20.00 |
| Bajo (6-14) | 6 | 20.00 | 0 | 0.00 |
| Total | 30 | 100.00 | 30 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

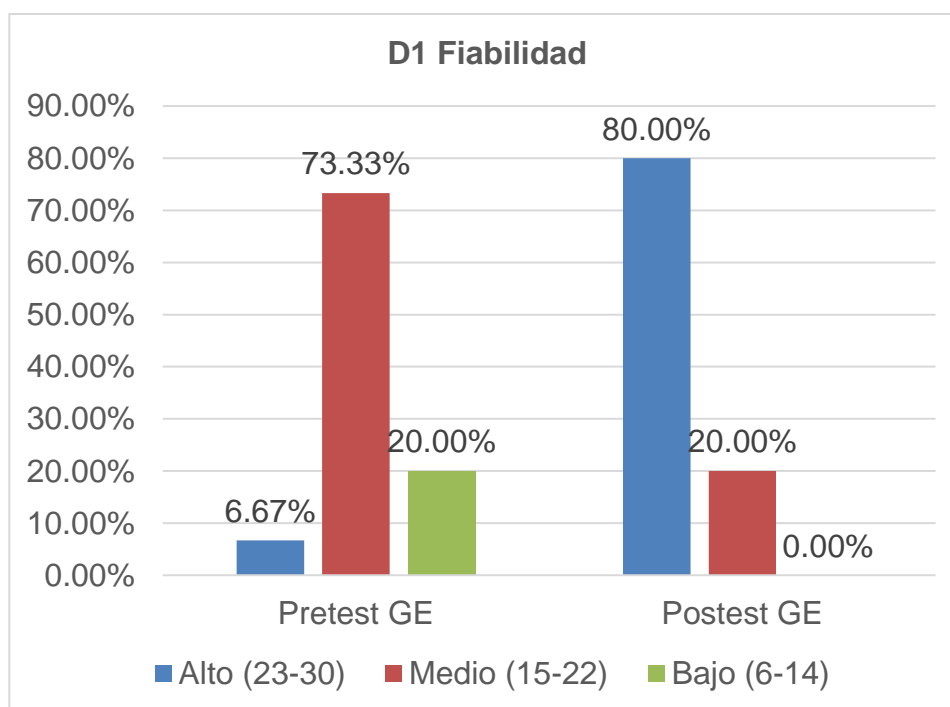


Figura 3: Fiabilidad, pretest y postest

En la tabla 5 y figura 2, se visualiza que en el pretest de la dimensión fiabilidad, el 73.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio, otro 20.00% en el nivel bajo y un 6.67% en el nivel alto. En cambio, en el postest, el 80.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 20.00% en el nivel medio.

Objetivo específico 2:

Evaluar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 4

Dimensión 2 elementos tangibles, pretest y postest (GE).

| Nivel | Pretest GE | | Postest GE | |
|----------------------|------------|--------|------------|--------|
| | f | % | f | % |
| Alto (38-50) | 0 | 0.00 | 30 | 100.00 |
| Medio (24-37) | 24 | 80.00 | 0 | 0.00 |
| Bajo (10-23) | 6 | 20.00 | 0 | 0.00 |
| Total | 30 | 100.00 | 30 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

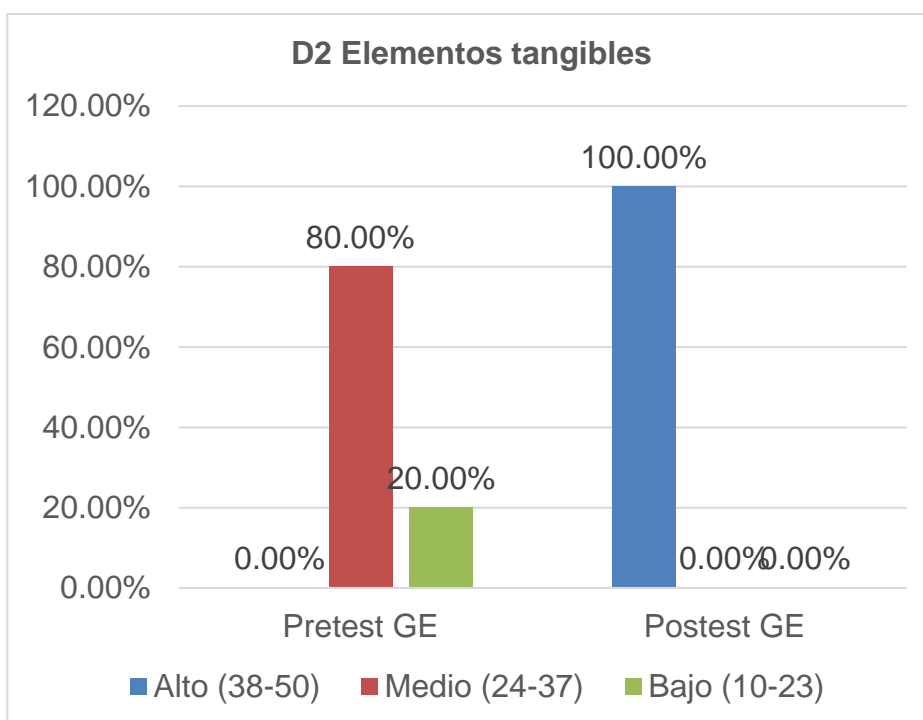


Figura 4: Elementos tangibles, pretest y postest

En la tabla 6 y figura 3, se representa que en el pretest de la dimensión elementos tangibles, el 80.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 20.00% en el nivel bajo. En cambio, en el postest, el 100.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto.

Objetivo específico 3:

Comprobar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 5:

Dimensión 3 capacidad de respuesta, pretest y postest (GE).

| Nivel | Pretest GE | | Postest GE | |
|----------------------|------------|--------|------------|--------|
| | f | % | f | % |
| Alto (16-20) | 1 | 3.33 | 28 | 93.33 |
| Medio (10-15) | 19 | 63.33 | 2 | 6.67 |
| Bajo (4-9) | 10 | 33.33 | 0 | 0.00 |
| Total | 30 | 100.00 | 30 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

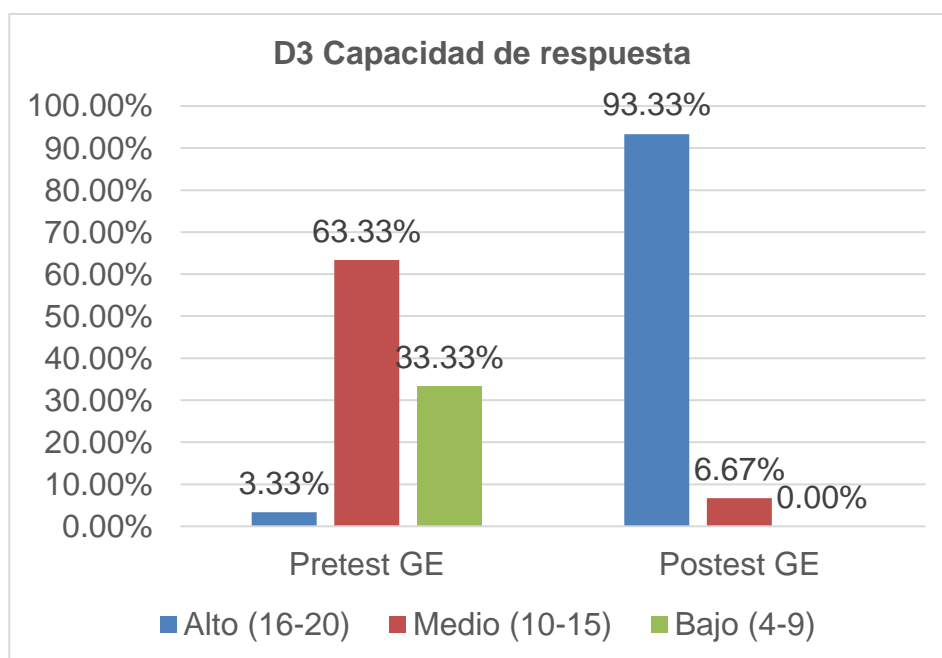


Figura 5: Capacidad de respuesta, pretest y postest

En la tabla 7 y figura 4, se representa que en el pretest de la dimensión capacidad de respuesta, el 63.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio, otro 33.33% en el nivel bajo y un 3.33% en el nivel alto. En cambio, en el postest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio.

Objetivo específico 4:

Verificar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 6:

Dimensión 4 empatía, pretest y postest (GE).

| Nivel | Pretest GE | | Postest GE | |
|----------------------|------------|--------|------------|--------|
| | f | % | f | % |
| Alto (16-20) | 0 | 0.00 | 28 | 93.33 |
| Medio (10-15) | 21 | 70.00 | 2 | 6.67 |
| Bajo (4-9) | 9 | 30.00 | 0 | 0.00 |
| Total | 16 | 100.00 | 16 | 100.00 |

Fuente: Cuestionario de calidad de servicio.

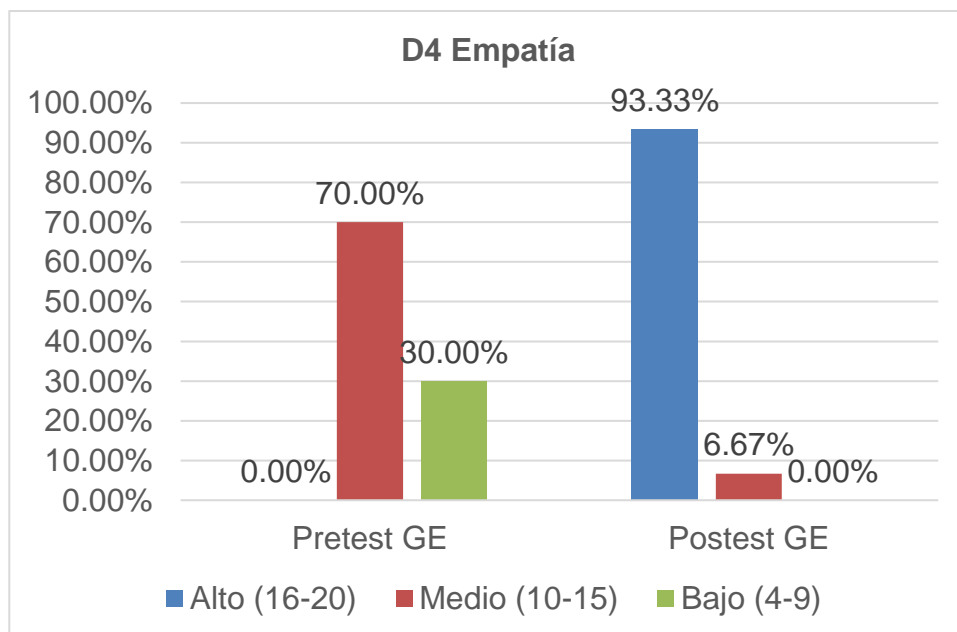


Figura 6: Empatía, pretest y postest

En la tabla 8 y figura 5, se observa que en el pretest de la dimensión empatía, el 70.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 30.00% en el nivel bajo. En cambio, en el postest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio.

Prueba de normalidad

Fue seleccionada a fin de constituir con que estadístico se debe comprobar las hipótesis investigativas.

Pruebas:

Kolmogorov-Smirnov: se aplica en muestras mayores a 50 individuos.

Shapiro-Wilk: se aplica en muestras de 50 individuos a menos.

Criterios para determinar la normalidad:

Sig. = > α aceptar H_0 = los datos provienen una distribución normal.

Sig. < α aceptar H_1 = los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 7

Prueba de normalidad de calidad de servicio

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|-------------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Postest VD Calidad de Servicio | .123 | 30 | .200* | .976 | 30 | .703 |
| Pretest VD Calidad de Servicio | .198 | 30 | .114 | .926 | 30 | .138 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 8

Decisión estadística de normalidad

| Normalidad | | |
|---|---|-----------------|
| Postest VD Desarrollo cognitivo Sig. = 0,703 | > | $\alpha = 0,05$ |
| Pretest VD Desarrollo cognitivo Sig.= 0,138 | > | $\alpha = 0,05$ |

Interpretación:

Por haberse trabajado con muestras menores a 50 individuos en el grupo experimental, se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Además, se percibe valores de Sig., en ambos casos, reflejaron mayores que nivel de significancia $\alpha = 0,05$, mostrando que los resultados provienen de una distribución normal, concerniendo usar el estadístico paramétrico T de Student para contrastar las hipótesis.

Prueba de hipótesis general

H_i : La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

H_0 : La implementación del programa procedimientos administrativos no mejora significativamente la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 9

Estadísticas de muestras emparejadas de VD calidad de servicio.

| | | Media | N | Desviación estándar | Media de error estándar |
|-------|--------------------------------|---------------|----|---------------------|-------------------------|
| Par 1 | Postest VD Calidad de Servicio | 104.53 | 30 | 8.195 | 1.496 |
| | Pretest VD Calidad de Servicio | 65.30 | 30 | 9.538 | 1.741 |

Tabla 10

Prueba de hipótesis general de VD calidad de servicio.

| | Diferencias emparejadas | | | | t | gl | Sig. (bilateral) | |
|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|--------|--------|------------------|-------------|
| | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | Inferior | | | | Superior |
| Par 1 Postest VD Calidad de Servicio - Pretest VD Calidad de Servicio | 39.233 | 13.544 | 2.473 | 34.176 | 44.291 | 15.867 | 29 | .000 |

Interpretación:

En las tablas 11 y 12, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 39.233 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), se aceptó la hipótesis de investigación H_i y se rechazó la hipótesis nula H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

Prueba de hipótesis específica 1:

H₁: La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 11

Estadísticas de muestras emparejadas de D1 fiabilidad

| | Media | N | Desviación estándar | Media de error estándar |
|-----------------------------|--------------|----|---------------------|-------------------------|
| Par 1 Postest D1 Fiabilidad | 24.20 | 30 | 3.221 | .588 |
| Pretest D1 Fiabilidad | 17.13 | 30 | 3.003 | .548 |

Tabla 12

Prueba de hipótesis de D1 fiabilidad.

| | Diferencias emparejadas | | | | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|----------|-------|----|------------------|
| | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 Postest D1 Fiabilidad - Pretest D1 Fiabilidad | 7.067 | 4.941 | .902 | 5.222 | 8.912 | 7.834 | 29 | .000 |

Interpretación:

En las tablas 13 y 14, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 7.067 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H₁ y rechazándose H₀; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

Prueba de hipótesis específica 2:

H₂: La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 13.

Estadísticas de muestras emparejadas de D2 elementos tangibles.

| | | Media | N | Desviación estándar | Media de error estándar |
|-------|--------------------------------|--------------|----|---------------------|-------------------------|
| Par 1 | Postest D2 Elementos tangibles | 43.93 | 30 | 3.393 | .619 |
| | Pretest D2 Elementos tangibles | 26.73 | 30 | 4.920 | .898 |

Tabla 14

Prueba de hipótesis de D2 elementos tangibles.

| | | Diferencias emparejadas | | | | t | gl | Sig. (bilateral) | |
|-------|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|--------|--------|------------------|-------------|
| | | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | | | | Superior |
| Par 1 | Postest D2 Elementos tangibles - Pretest D2 Elementos tangibles | 17.200 | 6.805 | 1.242 | 14.659 | 19.741 | 13.845 | 29 | .000 |

Interpretación:

En las tablas 13 y 14, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 17.200 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H₂ y rechazándose H₀; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

Prueba de hipótesis específica 3:

H₃: La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 15:

Estadísticas de muestras emparejadas de D3 capacidad de respuesta.

| | | Media | N | Desviación estándar | Media de error estándar |
|-------|-----------------------------------|--------------|----|---------------------|-------------------------|
| Par 1 | Postest D3 Capacidad de respuesta | 18.63 | 30 | 1.671 | .305 |
| | Pretest D3 Capacidad de respuesta | 11.27 | 30 | 2.559 | .467 |

Tabla 16.

Prueba de hipótesis de D3 capacidad de respuesta.

| | | Diferencias emparejadas | | | | t | gl | Sig. (bilateral) | |
|-------|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|-------|--------|------------------|-------------|
| | | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | | | | Superior |
| Par 1 | Postest D3 Capacidad de respuesta - Pretest D3 Capacidad de respuesta | 7.367 | 2.785 | .509 | 6.327 | 8.407 | 14.487 | 29 | .000 |

Interpretación:

En las tablas 15 y 16, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 7.367 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H₃ y rechazándose H₀; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

Prueba de hipótesis específica 4:

H₄: La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Tabla 17:

Estadísticas de muestras emparejadas de D4 empatía.

| | | Media | N | Desviación estándar | Media de error estándar |
|-------|--------------------|--------------|----|---------------------|-------------------------|
| Par 1 | Postest D4 Empatía | 17.77 | 30 | 1.547 | .282 |
| | Pretest D4 Empatía | 10.17 | 30 | 2.350 | .429 |

Tabla 18

Prueba de hipótesis de D4 empatía.

| | | Diferencias emparejadas | | | | | t | gl | Sig. (bilateral) |
|-------|---|-------------------------|---------------------|-------------------------|--|----------|--------|----|------------------|
| | | Media | Desviación estándar | Media de error estándar | 95% de intervalo de confianza de la diferencia | | | | |
| | | | | | Inferior | Superior | | | |
| Par 1 | Postest D4 Empatía - Pretest D4 Empatía | 7.600 | 3.001 | .548 | 6.479 | 8.721 | 13.870 | 29 | .000 |

Interpretación:

En las tablas 17 y 18 se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental 7.600 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H₄ y rechazándose H₀; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

V. DISCUSIÓN

Mediante esta investigación se ha podido comprobar varios planteamientos, propuestos inicialmente, los cuales fueron relacionados a las dos variables procedimientos administrativos y calidad de servicio, mismos que tuvieron fundamentos en enfoques investigativos descriptivos y teorías metodológicas. Teniendo como resultado los siguientes porcentajes, derivados de un método de cálculo establecido en la investigación, por ello en el:

Objetivo general que se refiere a:

Determinar si la implementación del programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Se pudo comprobar:

Que en el pretest de la variable calidad de servicio, el 83.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo.

En cambio, en el postest, el 96,67% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en porcentaje alto y un 3.33% en el nivel medio. Esto en referencia de las siguientes investigaciones que se relacionan.

Para Silva (2017) los procedimientos administrativos, han ido evolucionando, por la cultura, tecnología, educación y sociedad. Todo esto ha generado que estos procedimientos sean más rápidos y efectivos, contar con procedimientos ágiles a tiempo, hace que la institución tome un valor significativo, tenga un servicio de calidad. Un buen servicio en el ámbito educativo, desemboca en procesos de calidad, significativos.

Alfonzo (2015) en su trabajo de tesis establece que el diagnóstico de clientes es deficiente, una marcación de un 80% regula en la subdirección y en la secretaria, a diferencia de la Dirección que es buena. Los padres de familia al respecto sienten conformidad en un 70%, aunque consideran en que puede mejorar la atención administrativa para llegar a una satisfacción del 100%. Como resultados se comprobó que el 70% de los representantes legales de la institución están conformes, aunque no es un 100% como se pretendía, es decir que aun sienten

una inconformidad de seguridad en institución, temiendo por el bienestar de los estudiantes.

Según Roa (2016) mediante el estudio de Talis, donde se evidencia porcentajes significativos de los docentes, teniendo así que un 70% , de la población encuestada considera que se debe evaluar siendo esto un mérito, por otra parte el 63 % de los profesionales, no consideran que se evalué su desempeño real solo en el aula, y un 59 %, considera la evaluación como represiva, incluso amenazante a su trabajo y quehacer docentes, aun no se toma en cuenta que este procedimiento puede ser considera un aleado en el momento de transversalizar aprendizaje, e incluso para mejora de su profesión.

Según Huaymares (2018) en su trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Perú influyente en las percepciones desde los evaluados. La conclusión principal a la que llegó se reflejó en los resultados de la investigación. Competencias 50,0 % de profesionales de la docencia tuvieron un porcentaje medio; un 25,0% lograron un porcentaje alto, un 25,0% porcentaje bajo. Desempeño laboral docente el 45,0 % evidencian un buen porcentaje; el 30,0 % un desempeño administrativo muy bueno y el 25,0 % un porcentaje regular

El MINEDUC (2017) plantea que el 48% de los profesores ecuatorianos, continúan utilizando pedagogías tradicionalistas y rígidas, las cuales tienen como objetivo que los estudiantes asimilen los conocimientos de forma memorística, (Tumino, 2014) sin considerar el desarrollo de habilidades, aptitudes, actitudes, destrezas y aprendizajes significativos, frustrando las metas de la educación contemporánea, la cual se sustenta en el desarrollo humano integral de los educandos.

Según De la Ece (2018) mediante un análisis correspondiente al coeficiente de Rho de Spearman, con un resultado de $Rho=0,783^{**}$, se interpreta las relaciones entre variables, con una $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazando la hipótesis nula, demostrando así un liderazgo y desempeño docente aceptable, esto en la Unidad Educativa Nueva Aurora del Cantón Daule Provincia de Guayas, Ecuador 2017. Se indica además el deber de mejorar la calidad educativa y equidad, implementando sistemas de evaluación, que permitan una excelencia académica.

Según Pazmiño (2018) en su estudio referente a las competencias pedagógicas y estrategias de enseñanza de los docentes de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, se pudo evidenciar según este estudio que, hay relación directa entre las dos variables, además se establecieron las medias de 25.57 puntos, demostrando que existe capacitación en competencias docentes, incrementando de esta manera las estrategias de enseñanza, de la misma manera tuvo un incremento de 25.30 puntos, en la dimensión de conocimientos.

Según Flores (2016) en la tesis titulada: Aplicabilidad de los procedimientos administrativos en las instituciones educativas privadas. Desde una aproximación epistémica, de la Universidad de Carabobo, cuyo objetivo es: saber cómo se aplican los procedimientos administrativos, en instituciones educativas. (Comison & Cruz, 2007) investigación que concluyó en: que los procedimientos deben regirse a una normativa legal, además de implementar un sistema que genere celeridad y vocación en los procesos, tomando en cuenta un riguroso cumplimiento, desde los niveles jerárquicos, efectivizando la calidad de servicio.

Según Núñez (2015) en su trabajo de Validación de un instrumento de evaluación de la gestión académica basado en el análisis de componentes principales para cursos tecnológicos y de ingeniería, de acuerdo al parámetro de obrach, obtuvieron las siguientes estadísticas: El valor obtenido para la prueba KMO fue de 0,824 (Tabla 1 - PCA-1), mostrando que los datos son significativos, por lo que garantiza una buena adaptación de la muestra para la aplicación para utilizar el PCA, ya que esta debe ser igual o superior a 0,6. (Arias, 2016) Encontramos que la prueba de Bartlett rechaza la hipótesis nula de que la matriz de correlación sería una matriz identidad.

Objetivos específicos 1, que se refiere a:

Estimar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, se pudo comprobar:

Que en el pretest de la dimensión fiabilidad, el 73.33% de los participantes del conjunto empírico se situaron en porcentaje medio, otro 20.00% en porcentaje bajo y un 6.67% en porcentaje alto. En cambio, en el posttest, el 80.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en porcentaje alto y un 20.00%

en porcentaje medio. Esto relacionado con algunas teorías e investigaciones a esta dimensión y variable.

Según Heredia, (2016) muchas instituciones educativas no tienen mucho interés en esta área, por consiguiente, pierden credibilidad, confiabilidad, la buena atención del personal es un requerimiento que garantiza satisfacción a través de la resolución de necesidades, (MINEDUC., 2017) la cual debe brindarse como una conexión transparente, y clara en la comunicación, creando en los usuarios lealtad, confianza y participación, se debe estar dispuesto a brindar una atención basada en las necesidades de la institución y la de sus usuarios, a fin de que se garantice una calidad de servicio y empatía.

Objetivos específicos 2, que se refiere a:

Evaluar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, se comprobó:

Que en el pretest de la dimensión elementos tangibles, el 80.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en porcentaje medio y un 20.00% en porcentaje bajo. En cambio, en el posttest, el 100.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto, contrastando con las siguientes investigaciones y teorías.

Stirpe (2017) afirma lo siguiente: Los elementos tangibles en una organización trata el impacto de los individuos o grupos, considerando la infraestructura y equipamientos optimo con la finalidad de contar con los elementos tangibles necesarios para aplicar aprendizajes.

Para Cano (2015) tangibles: Trata de las instalaciones de la Unidad Educativa, si estas tienen buen estado, y la asepsia pertinente.

Según Mateos (2013) lo tangible, es lo que se puede captar, algo presente que ocupa un lugar y espacio, es decir en una organización hay cosas tangibles, como productos, servicios, que son parte de una organización y la definen como primordial y hace optima la organización por sus acciones tangibles.

Objetivos específicos 3, que se refiere a: Comprobar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, se pudo evidenciar:

Que en el pretest de la dimensión capacidad de respuesta, el 63.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio, otro 33.33% en el nivel bajo y un 3.33% en el nivel alto. En cambio, en el posttest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio, contrastando con las siguientes teorías e investigaciones.

La calidad de respuesta, se utiliza frecuentemente para un servicio, le da valía e importancia, según Velásquez (2017) para un administrador o funcionario líder, aplicar este término, es el objetivo final de un servicio, el dar la satisfacción a clientes a través de la institución, cubriendo las necesidades de los clientes de manera eficiente. Llanos (2018) la calidad de servicio permite a una institución ser competitiva y beneficiosa para sí misma y los usuarios que atienden.

Según Fernández (2017) la capacidad respuesta en la institución divulga, la capacidad de respuesta y empatía, algo que trasfiere complacencia, y permite una consecución de procesos exitosos, además de una mejora continua.

Según Méndez (2015) la capacidad de respuesta se refiere también a una labor debidamente realizada, bajo todos los estándares de calidad, en la cual se incluye la celeridad, que trata de la velocidad de respuesta, si la labor está a tiempo, cuando se lo ha previsto.

Para Gonzales (2017) a la capacidad de respuesta en una empresa se suma la empatía: El personal, se pone en el lugar del usuario, entiende sus necesidades y cubre sus expectativas y seguridad que se refiere al personal de la Institución refleja que tiene la experticia necesaria para realizar su labor.

Objetivos específicos 4, que se refiere a

Verificar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020, se pudo comprobar:

Que en el pretest de la dimensión empatía, el 70.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 30.00% en el nivel bajo. En cambio, en el posttest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio, en contraste con algunas teorías e investigaciones

Según Berry (2014) es importante destacar que dentro de una institución existe una misión y visión, la cual para su efectivo cumplimiento debe contar con una calidad de servicio, misma que debe satisfacer sus necesidades de sus usuarios a mediano, corto y largo plazo. Definición de calidad es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente, al respecto Deming (1982) dice: la calidad de servicio en las instituciones, garantizan la efectiva satisfacción de sus usuarios, en este caso en el ámbito educativo, es decir se cubre a satisfacción factores internos y externos sobre un servicio.

La calidad, se utiliza frecuentemente para un servicio, le da valía e importancia, según Velásquez (2017) para un administrador o funcionario líder, aplicar este término, es el objetivo final de un servicio, el dar la satisfacción a clientes a través de la institución, cubriendo las necesidades de los clientes de manera eficiente. Llanos (2018) la calidad de servicio permite a una institución ser competitiva y beneficiosa para sí misma y los usuarios que atienden.

VI. CONCLUSIONES

1. Se pudo comprobar que en el pretest de la variable calidad de servicio, el 83.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 16.67% en el nivel bajo, además en el posttest, el 96,67% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 3.33% en el nivel medio. Por ende, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental de 39.233 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), se aceptó la hipótesis de investigación H_1 y se rechazó la hipótesis nula H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.
2. Se pudo visualizar en el pretest de la dimensión fiabilidad, el 73.33% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio, otro 20.00% en el nivel bajo y un 6.67% en el nivel alto. Por otra parte, en el posttest, el 80.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 20.00% en el nivel medio. Es decir, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental de 7.067 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H_1 y rechazándose H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.
3. Se pudo evidenciar, que en el pretest de la dimensión elementos tangibles, el 80.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 20.00% en el nivel bajo. Por otra parte, en el posttest, el 100.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto. Es decir, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental de 17.200 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H_2 y rechazándose H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos se optimizó de manera

significativa el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

4. Se pudo comprobar en el pretest de la dimensión capacidad de respuesta, el 63.33% de los participantes del conjunto empírico se situaron en nivel medio, otro 33.33% del porcentaje bajo y un 3.33% del porcentaje alto. Mientras que, en el posttest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el porcentaje alto y un 6.67% porcentaje medio. Por lo que, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental de 7.367 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H_3 y rechazándose H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos mejoró significativamente la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.
5. Se comprobó que en el pretest de la dimensión empatía, el 70.00% de los participantes del grupo experimental se situaron en nivel medio y un 30.00% en el nivel bajo. Mientras que, en el posttest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio. Es así que se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental 7.600 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), aceptándose H_4 y rechazándose H_0 ; concluyendo que la implementación del programa procedimientos administrativos se optimizó de manera significativa la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. Percibiéndose los efectos positivos del programa de intervención.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que exista una constante capacitación en cuanto a la calidad de servicio, sobre todo que el programa de procedimientos administrativos, que se le dé una constante actualización, según las necesidades que requiera la Unidad Educativa, algo que se logró determinar, en el postest, el 96,67% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto, observando un nivel de mejora considerable, relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 39.233 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%).
2. En cuanto a la dimensión fiabilidad, se recomienda continuar con procesos que mejoren esta dimensión en la unidad educativa, recordando que mediante la fiabilidad se definirá que un bien funcione de manera adecuada, algo que se evidencio en el postest, el 80.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 20.00% en el nivel medio. Es decir, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 7.067 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%). Resultados positivos para los actores educativos.
3. Se recomienda en la dimensión elementos tangibles, tener en cuenta un constante mantenimiento de los mismo, tanto de manera física, como operativa, siempre se encuentren en constante adaptación o mejora, algo que se pudo evidenciar, en el postest, el 100.00% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto. Es decir, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y postest del grupo experimental de 17.200 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), Este tipo de mejoramiento constante convertirá aspectos negativos en positivos además de fortalecerlos.
4. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se considera que un trabajo conjunto, propende mejoras y avances positivos, por lo que es importante mantener un alto espíritu de capacidad de respuesta, además de una capacitación constante, para poder tener más elementos con los cuales se pueda trabajar de manera óptima, situación que, en el postest, quedó en evidencia, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes

situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio. Por lo que, se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental de 7.367 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), generando cambios significativos para un mejor servicio.

5. Se recomienda en la dimensión empatía, una constante actualización, relacionados con este tipo de temas, ya que permiten reforzar procesos óptimos y consolidarlos, así como también subsanar interrogantes, respecto a vacíos que generen ciertos procedimientos, que puedan presentarse, esto se evidenció en el posttest, el 93.33% de los participantes acrecentaron sus puntajes situándose en el nivel alto y un 6.67% en el nivel medio. Es así que se percibe diferencia relevante entre las medias del pretest y posttest del grupo experimental 7.600 y una Sig. = 0.000 < 0.05 (5%), Programas administrativos como el llevado a cabo en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, pueden mejorar la calidad de servicio y por ende complementarse con un nivel educativo de excelencia.

VIII. PROPUESTA

Denominación: Programa de procedimientos administrativos

Datos informativos:

Cantón: Santo Domingo

Provincia: Santo Domingo de los Tsáchilas

Unidad Educativa: Fernando Chávez Reyes

Participantes: 30

Duración: 60 minutos por sesión

Responsable: Lcdo. Oscar Fernando Calero Portillo

Fundamentación:

El programa de procedimientos administrativos para la mejora de calidad del servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”, se encuentra basado en la teoría de los principios de calidad de servicio y mejora de los niveles de las dimensiones planteadas en el estudio.

Los principios de calidad de servicios y teorías encontradas, que concuerdan y fundamentan esta propuesta son las siguientes:

Según Morton, (2014) la teoría del conocimiento administrativo da respuestas a varias interrogantes sobre los procedimientos actuales, sobre los que se debe trabajar (p.54). Esto ha permitido establecer de manera eficaz temáticas y estrategias para la aplicación del programa, ya que un conocimiento administrativo llevado de debida forma, da paso a nuevos aprendizajes, que enriquecerán a todos los actores educativos.

El procedimiento administrativo, concreta utilización de normas establecidas para una óptima organización, requiere una sistematización de procesos, los cuales deben contener una rigurosa obediencia y legitimidad, no puede ser distorsionado, porque perdería su interés de orden personal y colectivo (Vargas, de León Arias, Valdez Zepeda, & Borrayo, 2014).

Un proceso administrativo permite una serie de actos que permiten una actuación administrativa cuyo fin es el mejoramiento de la calidad de servicio.

En tal sentido, Palladino, (1998) expresa que:

La acción de administrar, permite realiza varias actividades convenientes a lograr avances institucionales, la administración, media entre la planificación y objetivos que se quiere cumplir, permite activar e iniciar la obtención de una disposición o responsabilidad.

Método

Para llevar a cabo este procedimiento se utilizó el método pre- experimental, evalúa una sola variable como primordial en la investigación, situación que llevará a cabo, en esta tesis, se establece la medición de una sola variable, así como su control y supervisión, reduciéndolo a un grupo determinado. Según Hernández (2015) son: este estudio permite la medición en una investigación, con una sola variable, tomando en cuenta la población y lo que deriva de ella.

El enfoque del programa de procedimiento administrativos que se llevó a cabo fue:

Enfoque de investigación (mixto), ya que es cuantitativo y cualitativo, a fin de plantear un programa que sirva de aporte para el objeto d estudio, los métodos mixtos constituyen procesos sistémicos, empíricos y críticos de una investigación, conllevan la recolección de fundamentos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta (Aguilar, 2016).

Enfoque cualitativo, Según Díaz Herrera (2018), estudia la realidad desde un argumento vivencial, de modo que suceden las cosas y de acuerdo al significado que tienen las personas que interactúan en el ambiente estudiado (p. 6). Por ello en las sesiones del programa se toma en cuenta las vivencias de los participantes, como interactúan referente a la variable estudiada.

Enfoque cuantitativo, al respecto Sánchez y Cortez, (2018) indica que este enfoque refleja la necesidad de calcular, estimando magnitudes, fenómenos o problemas investigados (p. 23). Por ende, se tomó en cuenta las encuestas iniciales, además de la situación inicial y final después de aplicado el programa de procedimientos administrativos.

Explicación de la propuesta

El presente programa de procedimiento administrativos, tiene como finalidad mejorar la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” del Cantón Santo Domingo, la misma que está estructurado de diez sesiones, que permitirán una capacitación efectiva a cuerpo docente y administrativo de la Institución, se tiene como propósito además de actualizar los conocimientos y conceptos, referente a temas administrativos.

Es indispensable comprender que las sesiones son la estructura fundamental para la aplicación del programa de procedimiento administrativos. Estas sesiones están elaboradas acorde a la realidad de la Unidad Educativa y con referencia a la investigación realizada en ella, que harán que este programa alcance el éxito deseado.

Son 10 sesiones, plataforma Microsoft teams que contribuirán a la capacitación y mejoramiento educativo de esta Unidad Educativa, cabe indicar que este programa se fundamenta en las teorías de calidad de servicio y conocimientos administrativos, además se podrá evaluar hasta el momento la situación inicial de los procedimientos administrativos que necesitan ser reforzados o replanteados, además el analizar y conocer estrategias y métodos que permitan mediante un programa de procedimientos administrativos, mejorar la calidad de servicio.

El programa tiene una duración de 60 minutos por cada sesión. Se desarrolló a través de la metodología activa y participativa, orientándose el trabajo a través del instrumento de escala de apreciación y fue dirigido a los docentes y personal administrativo de la Unidad Educativa.

Temas de las sesiones:

1. Sesión 1 Conceptualización de procedimientos administrativos.
2. Sesión 2 Conceptualización de servicio de calidad.
3. Sesión 3 Análisis de la situación inicial de la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes”.
4. Sesión 4 Herramientas para mejorar procesos administrativos.
5. Sesión 5 Tecnología para mejorar procesos administrativos.
6. Sesión 6 Servicio y atención a usuarios.

7. Sesión 7 Ingreso y despacho de documentos administrativos.
8. Sesión 8 Practica de programa informático y manual de procedimientos administrativos.
9. Sesión 9 Rol de los actores educativos en el programa de procedimientos administrativos.
10. Sesión 10 Instrumentos de evaluación para un mejoramiento periódico del programa de procedimientos administrativos.

Objetivo general

Mejorar la calidad del servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”, mediante la aplicación del programa de procedimientos administrativos.

Objetivos específicos

Ejecutar sesiones del programa de procedimientos administrativos con el fin de que exista una mejor calidad del servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”.

Desarrollar las dimensiones de la variable dependiente:

- Fiabilidad
- Elementos tangibles
- Capacidad de respuesta
- Empatía

Desarrollo operativo de la propuesta

| Sesión | Actividad | Tiempo | Finalidad |
|--------|---|--------|---|
| 1 | Conceptualización de procedimientos administrativos | 60m | Conceptualizar los contenidos referentes a procedimientos administrativos, a fin de lograr un mejor manejo de conceptos y poder aplicarlos con efectividad. |
| 2 | Conceptualización de servicio de calidad | 60m | Conceptualizar los contenidos referentes a servicio de calidad, a fin de lograr un |

| | | | |
|---|---|-----|--|
| | | | mejor manejo de conceptos y poder aplicarlos con efectividad. |
| 3 | Análisis de la situación inicial de la unidad educativa “Fernando Chávez reyes” | 60m | Analizar la situación inicial, de los procedimientos administrativos de la Unidad Educativa, a fin de lograr un mejor manejo de estos procedimientos y por ende un servicio de calidad |
| 4 | Herramientas para mejorar procesos administrativos | 60m | Conocer y manejar herramientas para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad |
| 5 | Tecnología para mejorar procesos administrativos | 60m | Conocer y manejar tecnología para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad |
| 6 | Servicio y atención a usuarios | 60m | Manejar estrategias de servicio y atención a usuarios para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad |
| 7 | Ingreso y despacho de documentos administrativos. | 60m | Conocer procesos de ingreso y despacho para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad. |
| 8 | Practica de programa informático y manual de procedimientos administrativos | 60m | Conocer y manejar tecnología para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad. |

| | | | |
|----|--|-----|--|
| 9 | Rol de los actores educativos en el programa de procedimientos administrativos | 60m | Conocer los roles de los actores educativos para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad. |
| 10 | Instrumentos de evaluación para un mejoramiento periódico del programa de procedimientos administrativos | 60m | Establecer instrumentos de evaluación para para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad |

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (2017). *Teoría Calidad y servicio* . Barcelona.
- Alfonzo, G. (2015). Propuesta para mejorar los procesos administrativos/a una Institución Educativa Oficial de la Ciudad de Monterrey. *Repositorio Universidad de Nuevo León*.
- Andrade, S. (2005). Diccionario de Economía. *Tercera Edición, de Andrade Simón*, 448.
- Arias, V. &. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>, *Redalyc México*, 63(2), 201-206.
- Berry, J. (2014). Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios. . *Dialnet, uniroja*.
- Briceño, E. D. (2014). *Desarrollo de competencia docente en el profesorado universitariola solución creativa de problema*. Universidad de Granada, Granada. Obtenido de <file:///C:/Users/DOCENTE/Desktop/NUEVOS%20ARTICULOS/metodolgia%20desempeñodocente.pdf>
- Broways, M.-J. (2014). Complejidad de la epistemología: ¿teoría del conocimiento o filosofía de la ciencia? . *Cuarta reunión anual de la Red europea de caos y complejidad en las organizaciones (ECCON)*, , 22-23 .
- Cano, S. (2015). Elementos de fiabilidad. *Revista Colombiana de Marketing*.
- Carrión, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de la Ciencia 4 (6), julio 2014. FE-UNCP/ISSN 2304 - 4330*.
- Casillas, F. (2015). *Procedimientos administrativos escolares*. México.
- Casimiro, W. (2020). Estudios de pós-graduação e pesquisa científica em universidades peruanas.
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ma edición) Editorial. *McGraw-Hill/Interamericana.*, México (Tlalnepantla).
- Comison, C., & Cruz, S. y. (2007). *Gestión de la calidad*. España : Pearson.
- De la Ece, N. G. (2018). Liderazgo directivo y evaluación en el desempeño docente en la institución educativa nueva aurora del cantón Daule provincia de Guayas Ecuador-2017. 48-52.
- Deming, E. (1982). Los 14 Puntos sobre Calidad de Edwards Deming . *AMA Global*

- Díaz-Bazo, C. &. (2016). Las tesis de doctorado en educación en el Perú: Un perfil de la producción académica en el campo educativo. *Revista Peruana de Investigación Educativa*, 8, 5-39.
- Díaz-Narváez VP, C.-N. A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. . *Rev. Cienc. Salud.* , 14(1): 115-121.
- Escofet, F. &. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. . *Revista mexicana de investigación educativa.*, 21(70), 929-949.
- Fayol, H. (2015). Administración industrial y general. Principios de la administración científica. . *Buenos Aires: El Ateneo.*, 220.
- Fernández, J. (2014). *Procesos administrativos de siglo XXI*. Perú.
- Fernández, P. (2017). Capacidad de respuesta y empatía en una organización. *scielo*.
- Flores, G. H. (2016). Aplicabilidad de los procedimientos administrativos en las instituciones educativas privadas. Desde una aproximación epistémica. *Tesis*.
- Fontalvo, O. (2020). Monitoring and control of the quality dimensions performance of a service center in a high education institution. *Información tecnológica*.
- George, D. &. (2015). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0. Boston:: update (4thed.). Allyn & Bacon.
- Gonzales, R. (2017). *Aspectos administrativos de la actualidad*. Barcelona.
- Goodstein, J. (2013). *Definiciones de planificación escolar* . México.
- Heredia, M. (2016). La fiabilidad de procesos administrativos. *Scielo*.
- Huaymares, K. (2018). *Gestión por competencias y desempeño laboral docente del instituto de educación superior tecnológico público chancay*. Huacho - Perú.
- Ibáñez, J. (2014). La gestión del diseño en la empresa. . *Madrid: McGraw Hill*.
- James, E. (2014). *El ciclo del Proceso Administrativo, como principal fuente de éxito del Administrado*. México.
- Koontz, y. W. (2015). *Definición de organización*. Chile.
- Llanos, M. y. (2018). Diseño e Implementación de un Modelo de Gestión en Docencia Universitaria: Caso Carreras de Ingeniería de la Universidad Arturo Prat, Chile, *Formación Universitaria*, 11(6), 3-16 .
- Loza, C. A. (2013). Conclusiones de la fiabilidad. *Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú*.

- Margañón, G. &. (2019). (2019). Delphi study about the educational skills by the school nursing professional. *Nursing Goals*, 22(5), 49-58. Retrieved from <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85071834672&origin=resultslist&sort=plf->.
- Mateos. (2013). Concepto tangible en las organizaciones. *Catarina Udiap*.
- Méndez. (2015). *Estrategias Administrativas*. Perú.
- Michelena, E. (2014). *Aplicación de las técnicas multicriteriales en la evaluación y selección de proveedores*. Habana - Cuba .
- MINEDUC. (2017). Estándares de Gestión Escolar, Desempeño Profesional Directivo y Desempeño Profesional Docente. Ministerio de Educación del Ecuador, Quito.
- Miranda Calderón, L. A. (2018). Management in Single-Teacher Schools and Dirección 1: A Challenge to Reach Educational Equity in Rural Contexts in Costa Rica.
- Morton, A. (2014). Una guía a través de la teoría del conocimiento, . *Reino Unido: Blackwell Publishing*, 54.
- Pérez, S. &. (2018). Perception and beliefs of the students of first grade in early childhood and primary education in Jaén and Oviedo, about the 'teamwork' competence. *Teacher Education*, 22(3), 9-29.
- Pico, A. A. (2015). Analisis y diseño de un sistema de información gerencial, para el control de los procesos administrativos, caso Unida Educativa Colegio Cristo Rey .
- Pulido. (2015). Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. . *Opción*, 31(1), 1137-1156.
- Roa, A. K. (23 de 11 de 2016). La evaluación docente bajo la óptica del desarrollo profesional. <http://www.scielo.org.co/>. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942017000100041&lang=es
- Robins, S. (2014). *Definición de procedimiento administrativo*. Barcelona.
- Rodriguez, R. D. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la asignación de recursos humanos*. Universidad nacional mayor de san marcos, Lima, Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/DOCENTE/Desktop/NUEVOS%20ARTICULOS/tipo%20de%20diseño%20correlacional..pdf>
- Ruíz, &. R. (2015). Values linked to generic competence of teamwork in virtual learning environments. A study at the universidad técnica particular de Loja (Ecuador). *Complutense Journal of Education*, 26(3), 759-780.

- Silva, O. (2017). *La Teoría De La Calidad En El Ámbito Educativo*. Paraguay : Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción.
- Suikowski, L. (2014). Dos paradigmas en la epistemología de la gestión. . *Revista de Gestión Intercultural Vol. 2, , 22*.
- Torres Hernández, Z. (2015). *Teoría General de la Administración, 2a. Ed.* México: Grupo Editorial Patria.
- Tumino, M. y. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio, REICE, *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84 .
- Vargas, H. J., de León Arias, A., Valdez Zepeda, A., & Borrayo, C. L. (2014). Epistemología dialógica de las ciencias administrativas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica*, 1 - 57.
- Vasquez, J. (2017). *Medición de la calidad de servicio* . México.
- Vera-Millalén, F. (2018). Students' Perceptions Regarding the Educational and Organizational Quality of a Nursing Program at a Chilean Private University.

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---|---|--|--|--|--------------------|
| Variable dependiente (VD): Calidad de servicio | La calidad de servicio en las instituciones, garantizan la efectiva satisfacción de sus usuarios, en este caso en el ámbito educativo, es decir se cubre a satisfacción factores internos y externos sobre un servicio (Velásquez, 2017). | Es la valoración en la que un servicio satisface las expectativas de los clientes, y operacionalmente se mide mediante las dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía. | Dimensión 1: Fiabilidad | Indicador 1: Cumplimiento | De intervalo |
| | | | | Indicador 2: Resolución de problemas | |
| | | | | Indicador 3: Buen servicio | |
| | | | Dimensión 2: Elementos tangibles | Indicador 1: Espacios apropiados | |
| | | | | Indicador 2: Predisposición del personal | |
| | | | | Indicador 3: Insumos suficientes | |
| | | | | Indicador 4: Buen trato | |
| | | | | Indicador 5: Confiabilidad | |
| | | | Dimensión 3: Capacidad de respuesta | Indicador 1: Servicio óptimo | |
| | | | | Indicador 2: Agilidad | |
| | | | Dimensión 4: Empatía | Indicador 1: Atención personalizada | |
| | | | | Indicador 2: Cobertura de necesidades | |

ANEXO 2. INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA

Instrumento

Cuestionario: Procedimientos Administrativos y Calidad de servicio

Presentación:

Tengan ustedes un gran saludo de parte de la Universidad Cesar Vallejo. Su participación es muy importante en el siguiente trabajo de investigación. El propósito, principal es medir la variable titulada Procedimiento Administrativo, tiene carácter anónimo es decir la información será usada únicamente académica.

Marca una de la opción que se cumpla en cada ítem o pregunta formulada.

Datos del docente:

Correo electrónico

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: () años

| DIMENSIONES/ INDICADORES/ ITEMS | | ESCALA | | | | |
|---|--|----------|---------------|------------|-----------------|------------|
| | | 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | |
| INDICADOR: Cumplimiento | | | | | | |
| 1 | ¿Existe un cumplimiento pertinente en cuanto al servicio prestado en la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | ¿Recibes quejas sobre el cumplimiento del servicio administrativo de parte de los representantes legales de los estudiantes? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS | | | | | | |
| 3 | ¿En la institución existe manual actualizado de procedimientos para la resolución de problemas de trámites administrativos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | ¿En la institución se resuelven con mucha frecuencia diversos tipos de problemas administrativos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: BUEN SERVICIO | | | | | | |
| 5 | ¿Existe un buen servicio administrativo en la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6 | ¿Aplicas correctamente los procedimientos administrativos para ofrecer un buen servicio en la institución | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES | | | | | | |
| INDICADOR: ESPACIOS APROPIADOS | | | | | | |
| 7 | ¿La institución cuenta con equipamiento apropiado para brindar un buen servicio ? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿En la institución existen equipos tecnológicos adecuados para el despacho de documentos? | | | | | |
| INDICADOR: PREDISPOSICIÓN DEL PERSONAL | | | | | | |
| 9 | ¿Todo el personal se esfuerza para brindar un servicio de calidad? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | ¿El personal cubre las necesidades institucionales en los plazos establecidos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: INSUMOS SUFICIENTES | | | | | | |
| 11 | ¿Si faltan los insumos, el personal cubre estas necesidades frecuentemente? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | ¿El sistema de administración institucional cuenta con los insumos suficientes para brindar un buen servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: BUEN TRATO | | | | | | |
| 13 | ¿En el área administrativa de la institución se ofrece un buen trato a todos los actores educativos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | ¿Todo el personal docente practica una cultura de buen trato en la institución? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: CONFIABILIDAD | | | | | | |
| 15 | ¿En la institución se cumplen los tiempos en cada proceso asignado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | ¿Si existe un inconveniente en la institución se demuestra confiabilidad para tratarlo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | |
| INDICADOR: SERVICIO ÓPTIMO | | | | | | |
| 17 | ¿En la institución se maneja un protocolo de comunicación en cuanto a la culminación de cada proceso? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | ¿El personal demuestra su compromiso con la institución para brindar un buen servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: AGILIDAD | | | | | | |
| 19 | ¿En la institución se ofrece un servicio administrativo oportuno? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | ¿En la institución existe celeridad en los procesos administrativos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|
| INDICADOR: ATENCIÓN PERSONALIZADA | | | | | | |
| 21 | ¿El personal siempre demuestra predisposición personalizada para un mejor servicio? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | ¿El tiempo de espera para la atención de los tramites es el adecuado? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| INDICADOR: COBERTURA DE NECESIDADES | | | | | | |
| 23 | ¿En la institución se cubren las necesidades de todos? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | ¿Las normativas vigentes cubren las necesidades institucionales? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

¡Gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento

Ficha Técnica del Cuestionario de Procedimientos administrativos y calidad de servicio

| | | | |
|-----------|------------------------|---|------------|
| 1 | Nombre del instrumento | Cuestionario de Procedimientos Administrativos | |
| 2 | Autor | Calero Portillo Oscar Fernando | |
| 3 | Fecha | 2020 | |
| 6 | Objetivo | Implementar un programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020 | |
| 7 | Dirigida a | Dirigido al personal docentes y autoridades de Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. | |
| 8 | Administración | Individual-Electrónica | |
| 9 | Aplicación | Directa | |
| 10 | Duración | 15 minutos | |
| 11 | Tipo de ítems | Enunciados | |
| 12 | N° de ítems | 24 | |
| 13 | Distribución | Dimensiones: D1: DIMENSIÓN: Fiabilidad: 6 ítems D2: DIMENSIÓN: Elementos tangibles 10 ítems D3: DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta 4 ítems D4: DIMENSIÓN: Empatía: 4 ítems | |
| 14 | Escala valorativa | Escalas Likert: | Valor: |
| | | Nunca | 1 |
| | | Casi nunca | 2 |
| | | A veces | 3 |
| | | Casi siempre | 4 |
| | | Siempre | 5 |
| 15 | Nivel | Valor: | Intervalo: |
| | No optimo | 1 | 24-56 |
| | Regular | 2 | 57-88 |
| | Optimo | 3 | 89-120 |

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS VALIDEZ DE CONTENIDO

| MATRIZ DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS INSTRUMENTO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------|------------------------------|---|--|---------------|------------|-----------------|------------|---|----|--|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|--|--|
| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE RESPUESTA | | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | | | OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIÓN | | |
| | | | | 1. Nunca | 2. Casi nunca | 3. A veces | 4. Casi siempre | 5. Siempre | 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 RESPUESTA | | | | |
| | | | | | | | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | | | |
| CALIDAD DE SERVICIO: La calidad de servicio en las instituciones, garantizan la efectiva satisfacción de sus usuarios, en este caso en el ámbito educativo, es decir se cubre a satisfacción factores internos y externos sobre un servicio (Velásquez, 2017). | Fiabilidad | Cumplimiento | 1 | ¿Existe un cumplimiento pertinente en cuanto al servicio prestado en la institución? | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 2 | ¿Recibes quejas sobre el cumplimiento del servicio administrativo de parte de los representantes legales de los estudiantes? | | | | | | | | X | | | X | | | | |
| | | Resolución de problemas | 3 | ¿En la institución existe manual actualizado de procedimientos para la resolución de problemas de tramites administrativos? | | | | | | | X | | | | X | | | | |
| | | | 4 | ¿En la institución se resuelven con mucha frecuencia diversos tipos de problemas administrativos? | | | | | | | | | | | X | | X | | |
| | | Buen servicio | 5 | ¿Existe un buen servicio administrativo en la institución? | | | | | | | | | | | X | | X | | |
| | | | 6 | ¿Aplicas correctamente los procedimientos administrativos para ofrecer un buen servicio en la institución? | | | | | | | | | | | X | | X | | |
| | Elementos tangibles | Espacios apropiados | 7 | ¿La institución cuenta con equipamiento apropiado para brindar un buen servicio ? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 8 | ¿En la institución existen equipos tecnológicos adecuados para el despacho de documentos? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Pre disposición del personal | 9 | ¿Todo el personal se esfuerza para brindar un servicio de calidad? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 10 | ¿El personal cubre las necesidades institucionales en los plazos establecidos? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Insumos suficientes | 11 | ¿Si faltan los insumos, el personal cubre estas necesidades frecuentemente? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 12 | ¿El sistema de administración institucional cuenta con los insumos suficientes para brindar un buen servicio? | | | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | Buen trato | 13 | ¿En el área administrativa de la institución se ofrece un buen trato a todos los actores educativos? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 14 | ¿Todo el personal docente practica una cultura de buen trato en la institución? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | Confiabilidad | 15 | ¿En la institución se cumplen los tiempos en cada proceso asignado? | | | | | | | | | | X | | X | | | | |
| | | 16 | ¿Si existe un inconveniente en la institución se demuestra confiabilidad para tratarlo? | | | | | | | | | | X | | X | | | | |
| | Capacidad de respuesta | Servicio óptimo | 17 | ¿En la institución se maneja un protocolo de comunicación en cuanto a la culminación de cada proceso? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 18 | ¿El personal demuestra su compromiso con la institución para brindar un buen servicio? | | | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | Agilidad | 19 | ¿En la institución se ofrece un servicio administrativo oportuno? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 20 | ¿En la institución existe celeridad en los procesos administrativos? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | Empatía | Atención personalizada | 21 | ¿El personal siempre demuestra predisposición personalizada para un mejor servicio? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | | 22 | ¿El tiempo de espera para la atención de los tramites es el adecuado? | | | | | | | | | | X | | X | | | |
| | | Cobertura de necesidades | 23 | ¿En la institución se cubren las necesidades de todos? | | | | | | X | | | | X | | X | | | |
| | | | 24 | ¿Las normativas vigentes cubren las necesidades institucionales? | | | | | | | | | | X | | X | | | |

Validación de instrumento 1 por Experto 1

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de servicio.

Objetivo: Conocer la escala valorativa de la Calidad de servicio antes y después de aplicar el Programa de procedimientos administrativos.

Dirigido a: personal docente y autoridades de Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" de Santo Domingo.

Apellidos y nombres del evaluador: Cruz Cisneros, Víctor Francisco.

Grado académico del experto evaluador: Doctor

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Universidad César Vallejo/Escuela de Posgrado

Tiempo de experiencia profesional en el área: 7 años

Valoración:

| | | |
|-------|---------|------|
| Bueno | Regular | Malo |
| ✓ | | |

Tumbes, 20 de octubre del 2020.

Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros

Experto 1

Validación de Instrumento 1 por Experto 2

Nombre del instrumento: Cuestionario de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Objetivo: Implementar un programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Dirigido a: Dirigido al personal docentes y autoridades de Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Apellidos y nombres del evaluador: Montalván Vélez, Carmen Liliana.

Grado académico del experto evaluador: Magister en Docencia y Desarrollo del Currículo

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Unidad Educativa "DOS DE MAYO"

Tiempo de experiencia profesional en el área: 27 años

Valoración:

| Bueno | Regular | Malo |
|-------|---------|------|
| ✓ | | |

Santo Domingo, 30 de octubre del 2020



MSc. Carmen Liliana Montalván Vélez

Experto 2

Validación de Instrumento 1 por Experto 3

Nombre del instrumento: Cuestionario de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Objetivo: Implementar un programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Dirigido a: Dirigido al personal docentes y autoridades de Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.

Apellidos y nombres del evaluador: Conza Jaramillo, Betty Jacqueline.

Grado académico del experto evaluador: Magister en Docencia y Desarrollo del Currículo

Áreas de experiencia profesional: Social () Educativa (X)

Institución donde labora: Centro de Educación Inicial "LOS ROSALES"

Tiempo de experiencia profesional en el área: 20 años

Valoración:

| Bueno | Regular | Malo |
|-------|---------|------|
| ✓ | | |

Santo Domingo, 30 de octubre del 2020



MSc. Betty Jacqueline Conza Jaramillo

Experto 3

VALIDEZ DE CRITERIO – MÉTODO DE PEARSON (ÍTEM-TOTAL)

| Postest | VD Calidad de Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Suma de Ítems | Validez de Criterio Método de Pearson |
|---------|------------------------|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------------|----|----|----|---------------|---------------------------------------|
| | D1 Fiabilidad | | | | | | D2 Elementos tangibles | | | | | | | | | | D3 Capacidad de respuesta | | | | D4 Empatía | | | | | |
| Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | |
| 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 97 | 0.58 |
| 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 110 | 0.23 |
| 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 91 | 0.78 |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 108 | 0.39 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 110 | 0.66 |
| 6 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 100 | 0.73 |
| 7 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 118 | 0.58 |
| 8 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 107 | 0.54 |
| 9 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 98 | 0.48 |
| 10 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 98 | 0.43 |
| 11 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 114 | 0.34 |
| 12 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 102 | 0.28 |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 120 | 0.63 |
| 14 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 99 | 0.66 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 93 | 0.62 |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 106 | 0.53 |
| 17 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 112 | 0.65 |
| 18 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 109 | 0.50 |
| 19 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 106 | 0.70 |
| 20 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 105 | 0.60 |
| 21 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 105 | 0.55 |
| 22 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 97 | 0.70 |
| 23 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 110 | 0.51 |
| 24 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 86 | 0.60 |
| 25 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 106 | |
| 26 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 109 | |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 119 | |
| 28 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 97 | |
| 29 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 98 | |
| 30 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 106 | |

| Pretest | | VD Calidad de Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Suma de Items | Validez de Criterio Método de Pearson |
|---------|-------|------------------------|---|---|---|---|---|------------------------|---|---|----|----|----|----|----|---------------------------|----|----|----|------------|----|----|----|----|----|---------------|---------------------------------------|
| | | D1 Fiabilidad | | | | | | D2 Elementos tangibles | | | | | | | | D3 Capacidad de respuesta | | | | D4 Empatía | | | | | | | |
| Muestra | Items | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | | |
| | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 62 | 0.33 |
| | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 73 | 0.38 |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 78 | 0.34 |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 63 | 0.37 |
| | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 54 | 0.35 |
| | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 63 | 0.35 |
| | 7 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 48 | 0.39 |
| | 8 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 47 | 0.36 |
| | 9 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 62 | 0.49 |
| | 10 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 65 | 0.33 |
| | 11 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 66 | 0.33 |
| | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 71 | 0.34 |
| | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 5 | 62 | 0.50 |
| | 14 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 77 | 0.34 |
| | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 45 | 0.35 |
| | 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 85 | 0.33 |
| | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 67 | 0.39 |
| | 18 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 67 | 0.36 |
| | 19 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 67 | 0.35 |
| | 20 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 67 | 0.40 |
| | 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 67 | 0.38 |
| | 22 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 65 | 0.36 |
| | 23 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 1 | 69 | 0.35 |
| | 24 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 69 | 0.34 |
| | 25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 46 | |
| | 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 73 | |
| | 27 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 69 | |
| | 28 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 75 | |
| | 29 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 73 | |
| 30 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 64 | | |

**VALIDEZ DE CONSTRUCTO - MÉTODO DE CORRELACIONES
O DOMINIO TOTAL (DIMENSIÓN -TOTAL)**

| Validez de Constructo Pretest VD | | | | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | V1 | D1 | D2 | D3 | D4 |
| VD | Correlación de Pearson | 1 | ,785** | ,815** | ,675** | ,615** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D1 | Correlación de Pearson | ,785** | 1 | ,537** | ,449* | .295 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | | .002 | .013 | .114 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D2 | Correlación de Pearson | ,815** | ,537** | 1 | .255 | .252 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .002 | | .174 | .180 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D3 | Correlación de Pearson | ,675** | ,449* | .255 | 1 | ,543** |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .013 | .174 | | .002 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D4 | Correlación de Pearson | ,615** | .295 | .252 | ,543** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .114 | .180 | .002 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

| Validez de Constructo Postest VD | | | | | | |
|---|------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| | | V1 | D1 | D2 | D3 | D4 |
| V1 | Correlación de Pearson | 1 | ,822** | ,864** | ,793** | ,835** |
| | Sig. (bilateral) | | .000 | .000 | .000 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D1 | Correlación de Pearson | ,822** | 1 | ,509** | ,565** | ,543** |
| | Sig. (bilateral) | .000 | | .004 | .001 | .002 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D2 | Correlación de Pearson | ,864** | ,509** | 1 | ,573** | ,707** |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .004 | | .001 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D3 | Correlación de Pearson | ,793** | ,565** | ,573** | 1 | ,686** |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .001 | .001 | | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| D4 | Correlación de Pearson | ,835** | ,543** | ,707** | ,686** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | .000 | .002 | .000 | .000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO EN PRETEST

Confiabilidad por ítems

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|---|--|
| VD: Pretest | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| p1 | 62.57 | 84.737 | .209 | .708 |
| p2 | 62.57 | 84.944 | .295 | .701 |
| p3 | 62.17 | 83.592 | .198 | .711 |
| p4 | 62.17 | 84.626 | .275 | .702 |
| p5 | 62.63 | 85.620 | .264 | .703 |
| p6 | 62.57 | 85.013 | .241 | .705 |
| p7 | 62.90 | 83.334 | .267 | .703 |
| p8 | 62.60 | 85.352 | .268 | .703 |
| p9 | 62.10 | 82.369 | .403 | .693 |
| p10 | 62.90 | 85.472 | .231 | .706 |
| p11 | 62.57 | 85.082 | .218 | .707 |
| p12 | 62.70 | 85.803 | .249 | .704 |
| p13 | 62.73 | 80.271 | .385 | .692 |
| p14 | 62.87 | 85.499 | .240 | .705 |
| p15 | 62.53 | 86.395 | .277 | .703 |
| p16 | 62.37 | 85.068 | .218 | .707 |
| p17 | 62.10 | 83.128 | .261 | .704 |
| p18 | 62.80 | 85.338 | .275 | .703 |
| p19 | 62.73 | 86.202 | .271 | .703 |
| p20 | 62.30 | 81.734 | .262 | .704 |
| p21 | 63.17 | 85.661 | .306 | .701 |
| p22 | 62.53 | 86.326 | .282 | .703 |
| p23 | 63.20 | 85.131 | .252 | .704 |
| p24 | 62.13 | 83.637 | .200 | .711 |

Confiabilidad total

| Estadísticas de fiabilidad Pretest VD | |
|---------------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.712 | 24 |

CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO EN POSTEST

Confiabilidad por ítems

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|---|--|---|--|
| VD: Postest | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| p1 | 99.77 | 62.599 | .539 | .870 |
| p2 | 102.50 | 64.052 | .089 | .893 |
| p3 | 100.30 | 53.872 | .720 | .861 |
| p4 | 100.47 | 61.499 | .277 | .881 |
| p5 | 99.90 | 60.852 | .617 | .867 |
| p6 | 100.07 | 61.375 | .695 | .866 |
| p7 | 100.47 | 61.913 | .534 | .869 |
| p8 | 100.70 | 61.114 | .470 | .871 |
| p9 | 99.70 | 64.286 | .448 | .873 |
| p10 | 100.07 | 63.168 | .359 | .874 |
| p11 | 100.33 | 63.678 | .260 | .877 |
| p12 | 100.57 | 64.254 | .189 | .880 |
| p13 | 99.80 | 62.717 | .594 | .869 |
| p14 | 99.77 | 62.668 | .632 | .869 |
| p15 | 99.97 | 61.689 | .576 | .868 |
| p16 | 100.03 | 61.689 | .467 | .871 |
| p17 | 99.90 | 60.990 | .602 | .867 |
| p18 | 99.70 | 64.217 | .460 | .872 |
| p19 | 99.80 | 61.476 | .662 | .867 |
| p20 | 100.10 | 61.403 | .546 | .869 |
| p21 | 99.77 | 63.495 | .507 | .871 |
| p22 | 100.07 | 60.340 | .657 | .866 |
| p23 | 100.30 | 63.183 | .464 | .871 |
| p24 | 100.23 | 61.633 | .552 | .869 |

Confiabilidad total

| Estadísticas de fiabilidad Posstest VD | |
|--|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.876 | 24 |

ANEXO 4. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE PRUEBA PILOTO, Y AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

SOLICITÓ: Autorización para aplicar instrumentos de Prueba Piloto

SEÑORA: MSc. Betty Jacqueline Conza Jaramillo
Directora del C.E.I. "LOS ROSALES"

El Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo con C.I. 1720360424; estudiante de la carrera de posgrados de la administración en la educación, de la Universidad Cesar Vallejo, de la filial Piura - Perú, me encuentro desarrollando mi proyecto de investigación titulada: **Programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.** Bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, por lo cual es necesario aplicar el instrumento, a una muestra de 10 docentes (PRUEBA PILOTO), para comprobar la confiabilidad, la validez de criterio y la validez de constructo del instrumento construido para medir la variable dependiente de mi investigación

Que, en tal sentido solicito a usted señora rectora, brindarme las facilidades y emitir la constancia que me autorice el desarrollo de la investigación y recojo los datos de las pruebas pre-test y post-test, en el grupo de docentes que están bajo su rectoría.

Atentamente:


Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo
C.I. 1720360424
CEL. 0987982342
MAIL. ofcalero85@gmail.com







CENTRO DE EDUCACIÓN INICIAL
“LOS ROSALES”

Av. Juan Pablo II s/n, P.O. Box 12345
Santo Domingo, D.N. Ecuador - 2020
Tel: 0985279835

Santo Domingo, 30 de octubre del 2020

Sr.
Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo
Presente. -

ASUNTO: Autorización para desarrollo de investigación y aplicación de instrumentos
SOLICITUD: Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo


De mis consideraciones. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud presentada por el maestrante Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo, estudiante de la carrera de Administración en la Educación del programa de posgrados de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura - Perú que se encuentra desarrollando la investigación titulada Programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020. Bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros.

Por lo antes mencionado **AUTORIZO** brindar las facilidades para aplicar la PRUEBA PILOTO y recibo de datos en los docentes de la institución que se encuentra bajo mi rectoría.

Atentamente,




MSc. Betty Jacqueline Conza Jaramila
C.I. 1713517258
CEL. 0985279835
MAIL. betty.conza@educacion.gob.ec

Santo Domingo, 30 de octubre del 2020

SOLICITO: Autorización para el desarrollo de investigación y aplicación de instrumentos

SEÑORA: MSc. Cristina Verónica Gordon Torres
Rectora de la unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes"

El Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo con C.I. 1720380424; estudiante de la carrera de posgrados de la administración en la educación, de la Universidad Cesar Vallejo, de la filial Piura – Perú, me encuentro desarrollando una investigación titulada: **Programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.** Bajo la asesoría del Dr. Víctor Francisco Cruz Cisneros, por lo cual es necesario desarrollar las sesiones del programa de investigación y aplicar los instrumentos respectivos de pre-test y post-test a una muestra de 30 docentes para medir la variable dependiente de mi investigación.

Que, en tal sentido solicito a usted señora rectora, brindarme las facilidades y emitir la constancia que me autorice el desarrollo de la investigación y recojo los datos de las pruebas pre-test y post-test, en el grupo de docentes que están bajo su rectoría.

Atentamente,


Ldo. Oscar Fernando Calero Portillo
C.I. 1720380424
CEL. 0987962342
MAIL. ofcalero85@gmail.com


30/10/2020



UNIDAD EDUCATIVA "FERNANDO CHÁVEZ REYES"
Santo Domingo de los Tsáchilas - Cooperativa 24 de septiembre Av.
Fernando Botero, calle Aliado Palaco Marín y Príncipe Antonio
Cajas.
Lote Nº 67 Ma 18 Telf. 3361-183



Santo Domingo; 30 de octubre del 2020

Sr.
Lcdo. Oscar Fernando Calero Portillo
Presente. -

ASUNTO: Autorización para desarrollo de investigación y aplicación de instrumentos

SOLICITUD: Lcdo. Oscar Fernando Calero Portillo
De mis consideraciones. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la solicitud presentada por el maestrante Lcdo. Oscar Fernando Calero Portillo; estudiante de la carrera de Administración en la Educación del programa de posgrados de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura – Perú que se encuentra desarrollando la investigación titulada. **Programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020.** Bajo la asesoría del Dr. Victor Francisco Cruz Cisneros.

Por lo antes mencionado **AUTORIZO** brindar las facilidades para aplicar el PRE-TEST y POST-TEST y recojo de datos en los docentes de la institución que se encuentra bajo mi rectoría.

Atentamente;

MSc. Cristina Yvónica Gordon Torres
RECTORA DE LA U.E. FERNANDO CHAVEZ
C.I 1715179204
TEL.0979837312

Cristina.gordon@educacion.gob.ec

ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIDAD EDUCATIVA "FERNANDO CHÁVEZ REYES"
Santo Domingo de los Tsáchilas – Cooperativa 24 de septiembre & V
Fernando Botero, calle Alfredo Palacios Maestro y Francisco Antonio
Cano.
Lote N° 47. M. 18. Telf. 3761-183



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Cristina Verónica Gordon Torres, identificada con cédula de identidad N° 1715179204, Rectora de la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes", he sido informada sobre la investigación titulada: **Programa de procedimientos administrativos para mejorar calidad de servicio en la Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes" Santo Domingo, Ecuador, 2020**. Conducida por el Dr. Victor Alexander Cruz Oviedo, para culminar su tesis de maestría y entiendo que:

- Se guardará estricta confidencialidad sobre los datos obtenidos producto de mi participación, pues serán codificados numéricamente respetando el anonimato.
- Los datos obtenidos serán utilizados para el procesamiento e interpretación de los resultados con fines científicos, pues se aportará nuevo conocimiento que se publicará en el repositorio universitario con acceso libre a nivel nacional e internacional.
- No sufriré ningún riesgo a mi salud por que serán respondidos de modo remoto.
- Podré responder de manera autónoma las opciones de los ítems propuestos.
- Se me aplicará de modo justo los mismos instrumentos de investigación con la misma cantidad de ítems que los aplicados a mis demás compañeros.

En tal sentido autorizo mi consentimiento voluntario para participar como sujeto de estudio en la referida investigación educativa.

Atentamente:



Santo Domingo, 30 de octubre del 2020
MSc. Cristina Verónica Gordon Torres
RECTORA DE LA U.E. FERNANDO CHAVEZ
C / 1715179204
TEL: 0979837312

Cristina.gordon@educacion.gob.ec

ANEXO 6. BASES DE DATOS

| | | PRETEST GRUPO EXPERIMENTAL VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|----|--|---|---|---|---|---|------------------------|-------|---|---|---|----|----|----|---------------------------|----|----|----|-------|-------|------------|----|----|----|-------|-------|----|-------|----|----|-------|-------|-------|-------|
| | | D1 Fiabilidad | | | | | | D2 Elementos tangibles | | | | | | | | D3 Capacidad de respuesta | | | | | | D4 Empatía | | | | | | VD | Nivel | | | | | | |
| Items | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | D1 | Nivel | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | D2 | Nivel | 17 | 18 | 19 | 20 | D3 | Nivel | | | 21 | 22 | 23 | 24 | D4 | Nivel |
| MUESTRA | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 16 | MEDIO | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 26 | MEDIO | 2 | 3 | 3 | 1 | 9 | BAJO | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | MEDIO | 62 | MEDIO |
| | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 19 | MEDIO | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 35 | MEDIO | 5 | 2 | 1 | 1 | 9 | BAJO | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | MEDIO | 73 | MEDIO |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 22 | MEDIO | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 36 | MEDIO | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | MEDIO | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | MEDIO | 78 | MEDIO |
| | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 | BAJO | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 30 | MEDIO | 4 | 1 | 3 | 1 | 9 | BAJO | 1 | 3 | 2 | 4 | 10 | MEDIO | 63 | MEDIO |
| | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 13 | BAJO | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 | MEDIO | 2 | 2 | 1 | 4 | 9 | BAJO | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | BAJO | 54 | BAJO |
| | 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | MEDIO | 5 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 26 | MEDIO | 5 | 2 | 2 | 2 | 11 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 | MEDIO | 63 | MEDIO |
| | 7 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 13 | BAJO | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 22 | BAJO | 4 | 1 | 2 | 1 | 8 | BAJO | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | BAJO | 48 | BAJO |
| | 8 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 13 | BAJO | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 19 | BAJO | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | BAJO | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | BAJO | 47 | BAJO |
| | 9 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 16 | MEDIO | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 | BAJO | 4 | 1 | 3 | 3 | 11 | MEDIO | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 | MEDIO | 62 | MEDIO |
| | 10 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 16 | MEDIO | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 27 | MEDIO | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | BAJO | 1 | 5 | 5 | 2 | 13 | MEDIO | 65 | MEDIO |
| | 11 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 16 | MEDIO | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 25 | MEDIO | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 | MEDIO | 66 | MEDIO |
| | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 18 | MEDIO | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 24 | MEDIO | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 | MEDIO | 2 | 3 | 4 | 5 | 14 | MEDIO | 71 | MEDIO |
| | 13 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 15 | MEDIO | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 24 | MEDIO | 2 | 2 | 3 | 5 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 1 | 5 | 11 | MEDIO | 62 | MEDIO |
| | 14 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 24 | ALTO | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 32 | MEDIO | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | MEDIO | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 | BAJO | 77 | MEDIO |
| | 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 17 | MEDIO | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 18 | BAJO | 1 | 2 | 2 | 1 | 6 | BAJO | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | BAJO | 45 | BAJO |
| | 16 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 24 | ALTO | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 35 | MEDIO | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | MEDIO | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | MEDIO | 85 | MEDIO |
| | 17 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 19 | MEDIO | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 26 | MEDIO | 4 | 2 | 2 | 4 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 1 | 4 | 10 | MEDIO | 67 | MEDIO |
| | 18 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 17 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 26 | MEDIO | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | MEDIO | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 | MEDIO | 67 | MEDIO |
| | 19 | 3 | 2 | 5 | 5 | 1 | 2 | 18 | MEDIO | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 24 | MEDIO | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 | MEDIO | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | MEDIO | 67 | MEDIO |
| | 20 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 17 | MEDIO | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 5 | 28 | MEDIO | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 | BAJO | 3 | 3 | 2 | 5 | 13 | MEDIO | 67 | MEDIO |
| | 21 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 14 | BAJO | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 29 | MEDIO | 5 | 1 | 1 | 5 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 5 | 12 | MEDIO | 67 | MEDIO | |
| | 22 | 1 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 17 | MEDIO | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 28 | MEDIO | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | BAJO | 65 | MEDIO |
| | 23 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 17 | MEDIO | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 29 | MEDIO | 4 | 3 | 2 | 5 | 14 | MEDIO | 4 | 2 | 2 | 1 | 9 | BAJO | 69 | MEDIO |
| | 24 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 21 | MEDIO | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 24 | MEDIO | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 5 | 12 | MEDIO | 69 | MEDIO |
| | 25 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 13 | BAJO | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 19 | BAJO | 1 | 3 | 2 | 1 | 7 | BAJO | 2 | 2 | 1 | 2 | 7 | BAJO | 46 | BAJO |
| | 26 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 20 | MEDIO | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 3 | 5 | 27 | MEDIO | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 | MEDIO | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | MEDIO | 73 | MEDIO |
| | 27 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 19 | MEDIO | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 | BAJO | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 | ALTO | 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | MEDIO | 69 | MEDIO |
| | 28 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 19 | MEDIO | 2 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 35 | MEDIO | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 | MEDIO | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | BAJO | 75 | MEDIO |
| | 29 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 16 | MEDIO | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 34 | MEDIO | 3 | 3 | 5 | 2 | 13 | MEDIO | 1 | 3 | 1 | 5 | 10 | MEDIO | 73 | MEDIO |
| | 30 | 3 | 1 | 5 | 3 | 2 | 2 | 16 | MEDIO | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 26 | MEDIO | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | MEDIO | 2 | 4 | 2 | 2 | 10 | MEDIO | 64 | MEDIO |

| POSTEST GRUPO EXPERIMENTAL VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------------|---|---|---|---|---|------------------------|-------|---|---|---|----|---------------------------|----|----|----|----|------------|------|-------|----|----|----|-------|-------|-------|----|-------|----|----|-------|-------|-------|-------|
| Items | D1 Fiabilidad | | | | | | D2 Elementos tangibles | | | | | | D3 Capacidad de respuesta | | | | | D4 Empatía | | | | | VD | Nivel | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | D1 | Nivel | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | D2 | Nivel | 17 | 18 | | | 19 | 20 | D3 | Nivel | 21 | 22 | 23 | 24 | D4 | Nivel |
| 1 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 26 | ALTO | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 | ALTO | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | MEDIO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 97 | ALTO |
| 2 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 46 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | ALTO | 110 | ALTO |
| 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 20 | MEDIO | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 91 | ALTO |
| 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | ALTO | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 108 | ALTO |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 27 | ALTO | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 45 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | ALTO | 110 | ALTO |
| 6 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 25 | ALTO | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 39 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | ALTO | 100 | ALTO |
| 7 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 118 | ALTO |
| 8 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 | ALTO | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 107 | ALTO |
| 9 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 17 | MEDIO | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 98 | ALTO |
| 10 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 25 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 40 | ALTO | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | ALTO | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 | MEDIO | 98 | ALTO |
| 11 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 25 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 49 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 114 | ALTO |
| 12 | 4 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | ALTO | 102 | ALTO |
| 13 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 120 | ALTO |
| 14 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 24 | ALTO | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 40 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | ALTO | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 | ALTO | 99 | ALTO |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | MEDIO | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 93 | ALTO |
| 16 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 26 | ALTO | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 106 | ALTO |
| 17 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 | ALTO | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | ALTO | 112 | ALTO |
| 18 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 45 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 109 | ALTO |
| 19 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 23 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 106 | ALTO |
| 20 | 5 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 24 | ALTO | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 41 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 105 | ALTO |
| 21 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 26 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 44 | ALTO | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | ALTO | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | ALTO | 105 | ALTO |
| 22 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | MEDIO | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 | ALTO | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | ALTO | 97 | ALTO |
| 23 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 26 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 47 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 | ALTO | 110 | ALTO | |
| 24 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 16 | MEDIO | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 41 | ALTO | 3 | 5 | 3 | 3 | 14 | MEDIO | 5 | 3 | 4 | 3 | 15 | MEDIO | 86 | MEDIO | |
| 25 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 24 | ALTO | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 106 | ALTO | |
| 26 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 25 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 46 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | ALTO | 109 | ALTO |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 50 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 119 | ALTO |
| 28 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 21 | MEDIO | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 41 | ALTO | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | ALTO | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 | ALTO | 97 | ALTO |
| 29 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 24 | ALTO | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 41 | ALTO | 5 | 4 | 5 | 3 | 17 | ALTO | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | ALTO | 98 | ALTO |
| 30 | 5 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 24 | ALTO | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 43 | ALTO | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | ALTO | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | ALTO | 106 | ALTO |

ANEXO 7. FOTOS

APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS – RECOLECCIÓN DE DATOS



Fuente: Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”



Fuente: Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”

ANEXO 8. SESIONES DEL PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

SESIÓN: 1

TEMA: CONCEPTUALIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO: Conceptualizar los contenidos referentes a procedimientos administrativos, a fin de lograr un mejor manejo de conceptos y poder aplicarlos con efectividad.

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|--------------------------|--|---|
| <p>INICIO</p> | <p>PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Se coloca una escarapela-número a cada participante y hace entrega de una hoja con los siguientes datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué está feliz el número? 2. ¿Cómo se llama el hijo de la hermana del papá del número? 3. ¿Cuál es la expectativa del número? 4. Elabore un acróstico con el nombre del número: 5. Pida al número... interpretar una canción 6. ¿Cuántas cuartas tiene la cintura del número? 7. Pregunte al número... su nombre? 8. Pida al número... que lo salude. 9. Consiga la firma del número. 10. Pregúntele al número... ¿Qué signo es? </div> | <p>TIEMPO: 10 minutos Material: laptop</p> |
| <p>DESARROLLO</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Breve explicación de la realización de la sesión y cómo será el trabajo Presentación de material multimedia Video introductorio: https://www.youtube.com/watch?v=gZ4OCQm_0PM 2. Ponencia, se tratarán temas como: Procesos Administración Planificación Organización Dirección Control | <p>7 minutos Material: laptop, 3 minutos 20 minutos Material: laptop, Material:</p> |

| | | |
|-----------------|--|-----------------------------------|
| PRODUCTO | Participantes empoderados en temas de procedimientos administrativos. | 15 minutos Material: laptop |
| CIERRE | Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación Entrega de dípticos con conceptos administrativos revisados. | 5 minutos |

Control:
Comparación de los resultados con la planeación a fin de determinar las fallas, errores y deficiencias para así eliminarlos o evitarlos.
Importancia:
El control es función de todos los administradores de una organización, desde el presidente hasta los operarios ya que todos participan en todas las actividades de la operación de la misma. El control es esencial en cualquier nivel.
- Reducir costos y evitar pérdidas.
- Proporcionar información sobre el avance de la ejecución de las planes.

PRINCIPIOS

FACTORES:
Cantidad
Tiempo
Dinero
Calidad
Clima, Calidad

PERFORMANCIA:
- Problemas de desempeño por el personal involucrado en los procesos de control interno.
- Una organización no puede alcanzar sus objetivos administrativos y financieros.
- Problemas de desempeño por el personal involucrado en los procesos de control interno.
- Una organización no puede alcanzar sus objetivos administrativos y financieros.

GESTION ADMINISTRATIVA
Integrantes:
IVONNE XIMENA BERMÚDEZ
HASLEIDY RODRIGUEZ
JULY PATRICIA NARANJO
ANGELICA MORENO
ARCENHET OLAYA TABORDA

PROCESO ADMINISTRATIVO
Es un conjunto de fases o etapas que cumple la empresa para el logro de sus objetivos en forma eficiente y eficaz, a través de esfuerzo humano.
Como funciona?
- Fases mecánicas
- Planeación
- Organización
- Fases Dinámicas:
- Dirección
- Control



SESIÓN: 2

TEMA: CONCEPTUALIZACIÓN DE SERVICIO DE CALIDAD

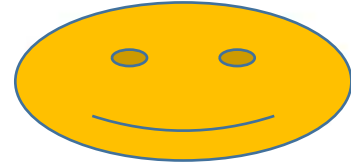
OBJETIVO: Conceptualizar los contenidos referentes a servicio de calidad, a fin de lograr un mejor manejo de conceptos y poder aplicarlos con efectividad.

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60Minutos

| | | |
|-------------------|---|---|
| INICIO | <p>PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN</p> <p>Bienvenida Actividad detonadora Dinámica</p> | <p>TIEMPO: 10 minutos Material: laptop</p> |
| DESARROLLO | <p>1. Breve explicación de la realización de la sesión y cómo será el trabajo Presentación de material multimedia Video introductorio: https://www.youtube.com/watch?v=3Kc6eRdy0kY</p> <p>2. Ponencia, se tratarán temas como:</p> <p>Satisfacción de las necesidades Expectativas del usuario Aptitud del funcionario Prestación de un servicio Productos tangibles e intangibles Creación de una ambientación para el usuario</p> | <p>7 minutos Material: laptop,</p> <p>3 minutos</p> <p>20 minutos Material: laptop,</p> |
| PRODUCTO | <p>Participantes empoderados en temas de servicio de calidad / preguntas y respuestas sobre el tema trabajado.</p> | <p>15 minutos Material: laptop</p> |
| CIERRE | <p>Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación Entrega de material con conceptos de servicios de calidad</p> | <p>5 minutos</p> |

8 ERRORES DE SERVICIO AL CLIENTE



BONUS

La capacitación del personal es notoria para bien o para mal. La falta de entrenamiento en servicio al cliente causa pérdida de compradores y experiencias negativas que difícilmente se compensan con campañas de marketing. Las habilidades comportamentales de los colaboradores, deben potenciarse constantemente.

- 1 **FALTA DE CULTURA DE SERVICIO EN LA COMPAÑÍA**
Tener una cultura de servicio sólo para la fuerza de ventas o área comercial, sin tener en cuenta los otros miembros de la organización refleja mala imagen en el consumidor final.
- 2 **PRESENTARSE INADECUADAMENTE**
Este punto se refiere a dos aspectos de los individuos, primero a su aspecto externo y segundo la forma en la que se dirige al cliente.
- 3 **MOSTRAR APATÍA**
La indiferencia y falta de interés se notan fácilmente, el personal hace parte de la representación de la entidad, así que si hay mala atención la mala imagen es para toda la empresa.
- 4 **SER INEFICAZ**
Todas las empresas tienen políticas y procesos de gestión establecidos, pero en ocasiones ocurre que el vendedor se niega ofrecer soluciones y alarga los procesos al cliente ya sea por ineficiencia, falta de conocimiento o pereza.
- 5 **EVADIR LAS PREGUNTAS DEL COMPRADOR**
Evitar dar respuestas a los interrogantes de los usuarios, no ofrecer soluciones y responder algo que no se está preguntado, genera desconfianza en el consumidor.
- 6 **OFRECER SÓLO LO QUE EL CLIENTE SOLICITA**
Los productos o servicios siempre otorgan una solución a la necesidad de un cliente. Por lo que la clave está en comprender que busca satisfacer el comprador con lo que solicita.
- 7 **TENER HERRAMIENTAS OBSOLETAS O CON FALLAS CONSTANTES**
Para ofrecer un buen servicio el personal debe contar con las herramientas adecuadas que ayuden a ejecutar sus tareas, de acuerdo a lo que aplique en cada negocio.
- 8 **QUITAR LA ATENCIÓN A LOS COMPRADORES**
Cuando la atención es presencial, en ocasiones ocurre que varios consumidores llegan al tiempo y quieren ser atendidos con prontitud, lo que se sugiere, es hacerle ver a la totalidad de los usuarios que se les va a atender a todos.

Que es Servicio al Cliente?

- Es un conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales, y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades de los clientes.



Que es Calidad de Servicio?

- Es exceder las expectativas del cliente, a través del conocimiento del servicio, productos e información en general; además de la cordialidad, respeto y empatía con el cliente.

CONSEJOS PARA TENER CLIENTES SATISFECHOS



Identifica a los clientes insatisfechos

Las preguntas de selección única como NPS te dan una idea rápida de si el cliente será promotor, pasivo o detractor de tu marca

Mide y da seguimiento a la satisfacción del cliente

Puedes analizar la experiencia del cliente a lo largo de un tiempo determinado, mediante la realización de encuestas periódicas.



Establece objetivos y evoluciona

Con preguntas sobre la calidad de los productos y servicios una empresa puede analizar el servicio al cliente a un nivel más preciso.

Valora y recompensa a tu cliente

Los comentarios de los clientes pueden ayudarte a averiguar quiénes son los más leales.



Automatiza procesos

Utiliza las respuestas de retroalimentación para iniciar correos electrónicos de marketing automatizados de los clientes o notificaciones internas a tu equipo.

SESIÓN: 3

TEMA: ANALISIS DE LA SITUACIÓN INICIAL DE LA UNIDAD EDUCATIVA “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

OBJETIVO: Analizar la situación inicial, de los procedimientos administrativos de la Unidad Educativa, a fin de lograr un mejor manejo de estos procedimientos y por ende un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|-------------------|--|--|
| INICIO | PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica | TIEMPO: 10 minutos Material: |
| DESARROLLO | 1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo Presentación de material: Power Point sobre Enfoque de los procedimientos administrativos conforme los estándares de calidad a la gestión educativa. 2. PONENCIA 3. Estándares de calidad | 7 minutos Material: laptop, 3 minutos 20 minutos Material: laptop, |
| PRODUCTO | Participantes consientes de la situación inicial de la Unidad Educativa y los aspectos que se deben mejorar al respecto | 15 minutos Material: laptop |
| CIERRE | Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación | 5 minutos |



SESIÓN: 4

| | | |
|---|--|--|
| TEMA: HERRAMIENTAS PARA MEJORAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS | | |
| OBJETIVO: Conocer y manejar herramientas para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad | | |
| UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES” | | |
| DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos | | |

| | | |
|-------------------|--|---|
| INICIO | <p>PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN</p> <p>Bienvenida Actividad detonadora Dinámica</p> | <p>TIEMPO: 10 minutos Material:</p> |
| DESARROLLO | <p>1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo</p> <p>Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=Lsyn7Sbmn5g</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama de afinidad. • Diagrama de interrelación. • Diagrama de árbol. • Diagrama matricial. • Matriz de análisis de datos (Portfolio). • Diagrama de decisión. • Diagrama de flechas. | <p>7 minutos Material: laptop, 3 minutos</p> <p>20 minutos Material: laptop</p> |
| PRODUCTO | <p>Participantes conocen las herramientas para mejorar procesos administrativos</p> | <p>15 minutos Material: laptop</p> |
| CIERRE | <p>Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación. Entrega de folleto con información sobre las herramientas desarrolladas.</p> | <p>5 minutos</p> |

Diagrama de afinidad

- Sirven para la colección y ordenación de ideas.
- Mediante un "brainstorming" (lluvia de ideas) se coleccionan las ideas en cartas y se ordenarán posteriormente según su pertenencia temática.
- Se usa cuando:
 - El problema es complejo o difícil de entender.
 - El problema parece estar desorganizado.
 - Se requiere determinar los temas claves de un gran número de ideas y problemas.



PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

MODELO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA



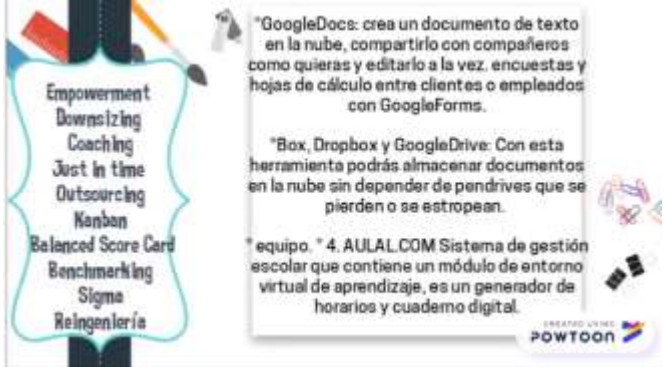
SESIÓN: 5

TEMA: TECNOLOGÍA PARA MEJORAR PROCESOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO: Conocer y manejar tecnología para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|--------------------------|---|---|
| <p>INICIO</p> | <p>PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN</p> <p>Bienvenida Actividad detonadora Dinámica</p> | <p>TIEMPO : 10 minutos Material:</p> |
| <p>DESARROLLO</p> | <p>1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo</p> <p>Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=_t3A_DCYEXO</p>  | <p>7 minutos Material: laptop, proyector</p> <p>3 minutos</p> <p>20 minutos Material: laptop.</p> |
| <p>PRODUCTO</p> | <p>Participantes conocen las herramientas para mejorar procesos administrativos</p> | <p>15 minutos Material: laptop</p> |
| <p>CIERRE</p> | <p>Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación. Entrega de folleto con información de tecnologías administrativas</p> | <p>5 minutos</p> |

Empowerment
Downsizing
Coaching
Just in time
Outsourcing
Kanban
Balanced Score Card
Benchmarking
Sigma
Reingeniería

- *GoogleDocs: crea un documento de texto en la nube, compartirlo con compañeros como quieras y editarlo a la vez. encuestas y hojas de cálculo entre clientes o empleados con GoogleForms.
- *Box, Dropbox y GoogleDrive: Con esta herramienta podrás almacenar documentos en la nube sin depender de pendrives que se pierden o se estropean.
- *equipo. * 4. AULAL.COM Sistema de gestión escolar que contiene un módulo de entorno virtual de aprendizaje, es un generador de horarios y cuaderno digital.

CREATED USING POWTOON

CARACTERÍSTICAS de una pagina web

- 1** Publicación de contenidos
Estadísticas de visitas
- 2** organizar los contenidos
Administrar imágenes
- 3** Diseño y aspecto
Ubicación de herramientas y comandos
- 4** Administración de usuarios
Publicidad y contacto con usuario
- 5** Navegación y menús
Valoración de contenido y comentarios

CREATED USING POWTOON

ALMACENAMIENTO EN PLATAFORMAS VIRTUALES

ALOJAMIENTO WEB

OneDrive
box
Dropbox
Google Drive
iCloud

CREATED USING POWTOON

SESIÓN: 6

TEMA: SERVICIO Y ATENCIÓN A USUARIOS

OBJETIVO: Manejar estrategias de servicio y atención a usuarios para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|-------------------|---|--|
| INICIO | PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica | TIEMPO : 10 minutos Material: laptop |
| DESARROLLO | 1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=gIxRkx2IH3E Temas a tratar Lineamientos de servicio al usuario Necesidades del usuario Atención oportuna Actitudes y Aptitudes | 7 minutos Material: laptop, 3 minutos 20 minutos Material: laptop, |
| PRODUCTO | Participantes, manejan estrategias de servicio y atención al cliente para mejorar procesos administrativos | 15 minutos Material: laptop |
| CIERRE | Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación. Entrega de folleto con información de tecnologías administrativas | 5 minutos |



SESIÓN: 7

TEMA: INGRESO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

OBJETIVO: Conocer procesos de ingreso y despacho para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

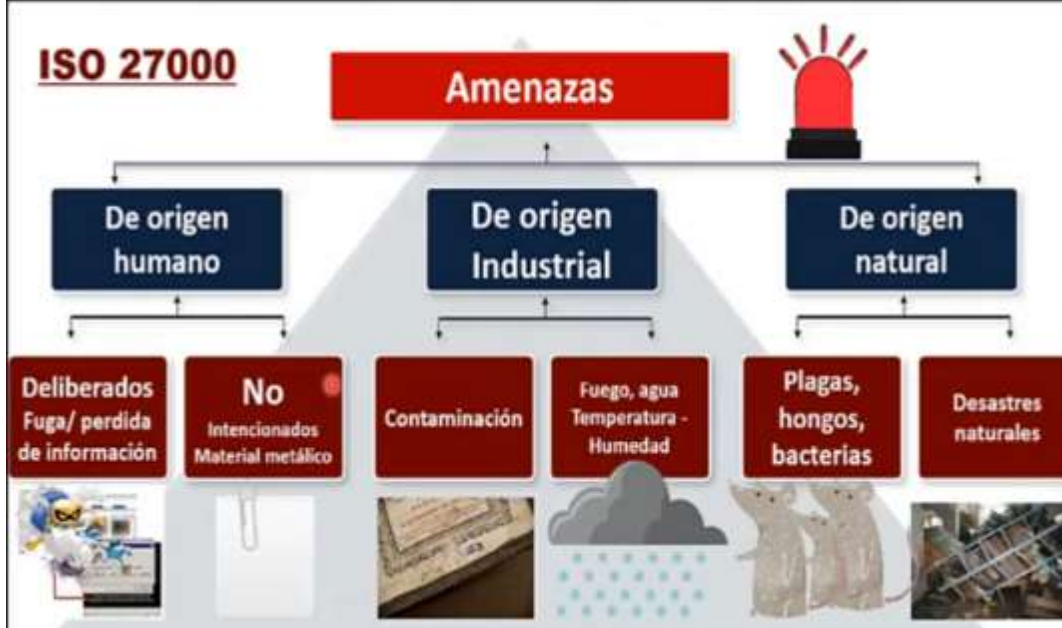
DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|-------------------|--|--|
| INICIO | PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica | TIEMPO : 10 minutos Material: |
| DESARROLLO | 1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=cRjwTDF_s5o Temas a tratar Recepción de documentos Proceso de distribución Tiempo de respuesta Despacho de documentos Archivo de documentos | 6 minutos Material: laptop, 3 minutos 20 minutos Material: laptop. |
| PRODUCTO | Participantes conocen las herramientas para mejorar procesos administrativos | 10 minutos Material: |
| CIERRE | Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación. Entrega de información | 5 minutos |

Procesos de Gestión documental



Gestión del riesgo de las historias laborales



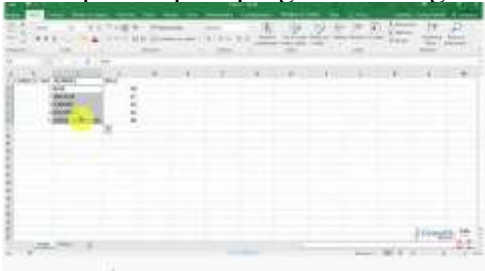
SESIÓN: 8

TEMA: PRACTICA DE PROGRAMA INFORMÁTICO PARA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO: Conocer y manejar tecnología para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

| | | |
|-------------------|--|---|
| INICIO | <p>PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN</p> <p>Bienvenida Actividad detonadora Dinámica</p> | <p>TIEMPO : 10 minutos Material: laptop</p> |
| DESARROLLO | <p>1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo</p> <p>Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=YO_gIIVtJfo</p> <p>Ingreso de información en Excel Presupuesto para programa de ingreso de datos</p>  | <p>7 minutos Material: laptop,</p> <p>3 minutos</p> <p>20 minutos Material: laptop.</p> |
| PRODUCTO | <p>Participantes manejan programa informático Excel, para procedimientos administrativos</p> | <p>15 minutos Material: laptop</p> |
| CIERRE | <p>Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación.</p> <p>Entrega de instructivo practico para uso de Excel en ingreso de información.</p> | <p>5 minutos</p> |

GUIA PARA USO DE EXCEL

<https://www.ticbeat.com/tecnologias/la-guia-definitiva-para-dominar-excel-trucos-formulas-atajos-y-mas/>

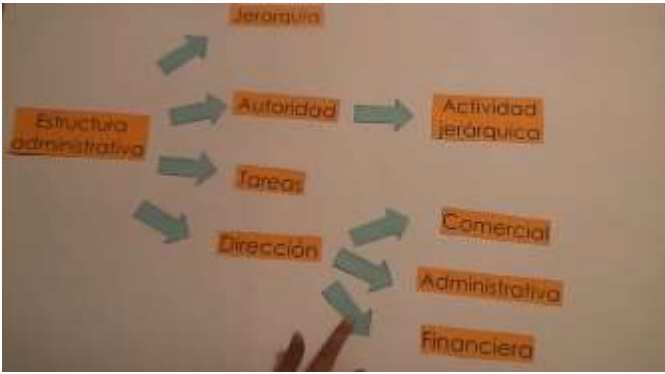
SESIÓN: 9

TEMA: ROL DE LOS ACTORES EDUCATIVOS EN EL PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

OBJETIVO: Conocer los roles de los actores educativos para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 minutos

| | | |
|-------------------|---|--|
| INICIO | PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica | TIEMPO : 10 minutos Material: |
| DESARROLLO | <p>1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo</p> <p>Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=o77YsZybJBg</p> <p>Temas a tratar</p>  | 7 minutos Material: laptop, 3 minutos 20 minutos Material: laptop. |
| PRODUCTO | Participantes conocen sus roles y como hacerlos eficaces | 15 minutos Material: laptop |
| CIERRE | <p>Dinámica de cierre</p> <p>Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación.</p> <p>Entrega de folleto con información de roles de actores educativos en procedimientos administrativos</p> | 5 minutos |

PROCESO ADMINISTRATIVO

1

Administración en tiempos modernos:

Visión de los niveles, funciones, roles y habilidades del administrador para enfrentar los retos del presente siglo.

Evolución pensamiento administrativo:

Aportes relevantes desde la época primitiva hasta la teoría clásica, su impacto y evolución.

Proceso administrativo:

Flujo continuo de información para lograr resultados efectivos.

ROLES DEL ADMINISTRADOR 2

Roles interpersonales:

Forma de relacionarse con su entorno y responder a él. Entre ellas tenemos:

- Papel de representante:** Actuar en diferentes ceremonias como representante, para realzar la imagen de la persona, empresa, país, ciudad, etc.
- Papel de líder:** influir en las acciones de los demás para obtener resultados.
- Papel de enlace:** Conectividad con el entorno, crear lazos, relaciones para su intercambio e interacción.

Roles informativos:

Forman parte de la responsabilidad para asegurar que las personas con las que se trabaja, posean la información suficiente para realizar sus tareas efectivamente.

Algunos de estos roles son: vocero, diseminador, clasificador.

Roles decisivos:

Constituyen la responsabilidad para procesar información, analizar las situaciones y tomar las decisiones requeridas.

Ejemplos de estos roles son: emprendedor, manejador de crisis, reportador de recursos y negociador.

3

HABILIDADES DEL ADMINISTRADOR

Habilidad conceptual:

Comprender e interpretar a la organización y su relación con el entorno.

Habilidad humana:

Capacidad de interactuar y relacionarse con otros mediante un liderazgo eficaz.

Habilidad técnica:

Uso de herramientas para aplicar a un área.

4

FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR

Planeación
Organización
Integración
Dirección
Control

SESIÓN: 10

TEMA: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PARA UN MEJORAMIENTO PERIÓDICO DEL PROGRAMA DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

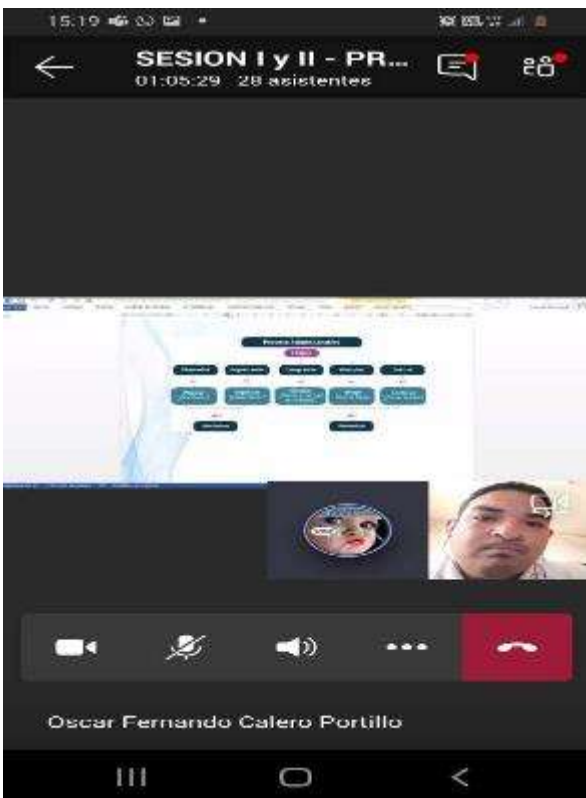
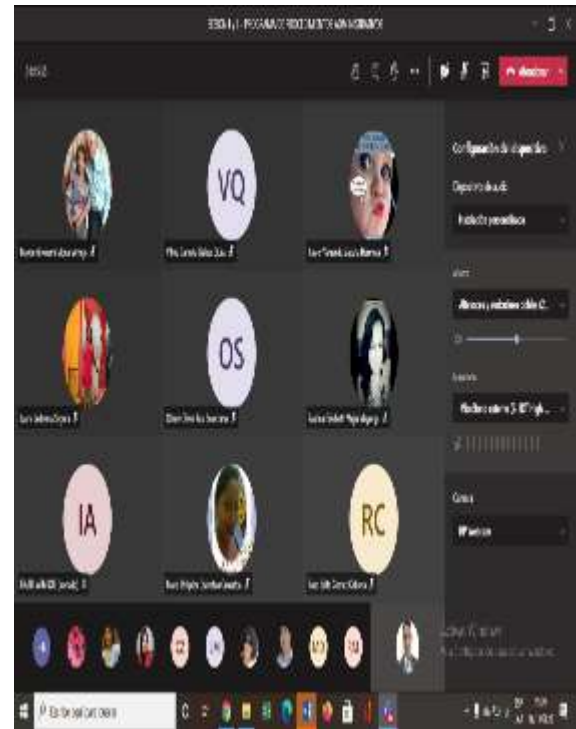
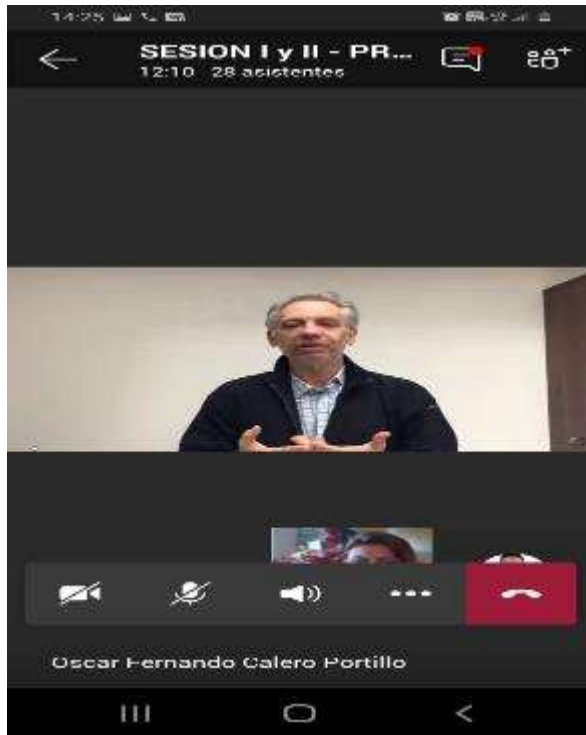
OBJETIVO: Establecer instrumentos de evaluación para para mejorar procesos administrativos de la Institución y por ende ofrecer un servicio de calidad

UNIDAD EDUCATIVA: “FERNANDO CHÁVEZ REYES”

DURACIÓN DE LA SESIÓN: 60 Minutos

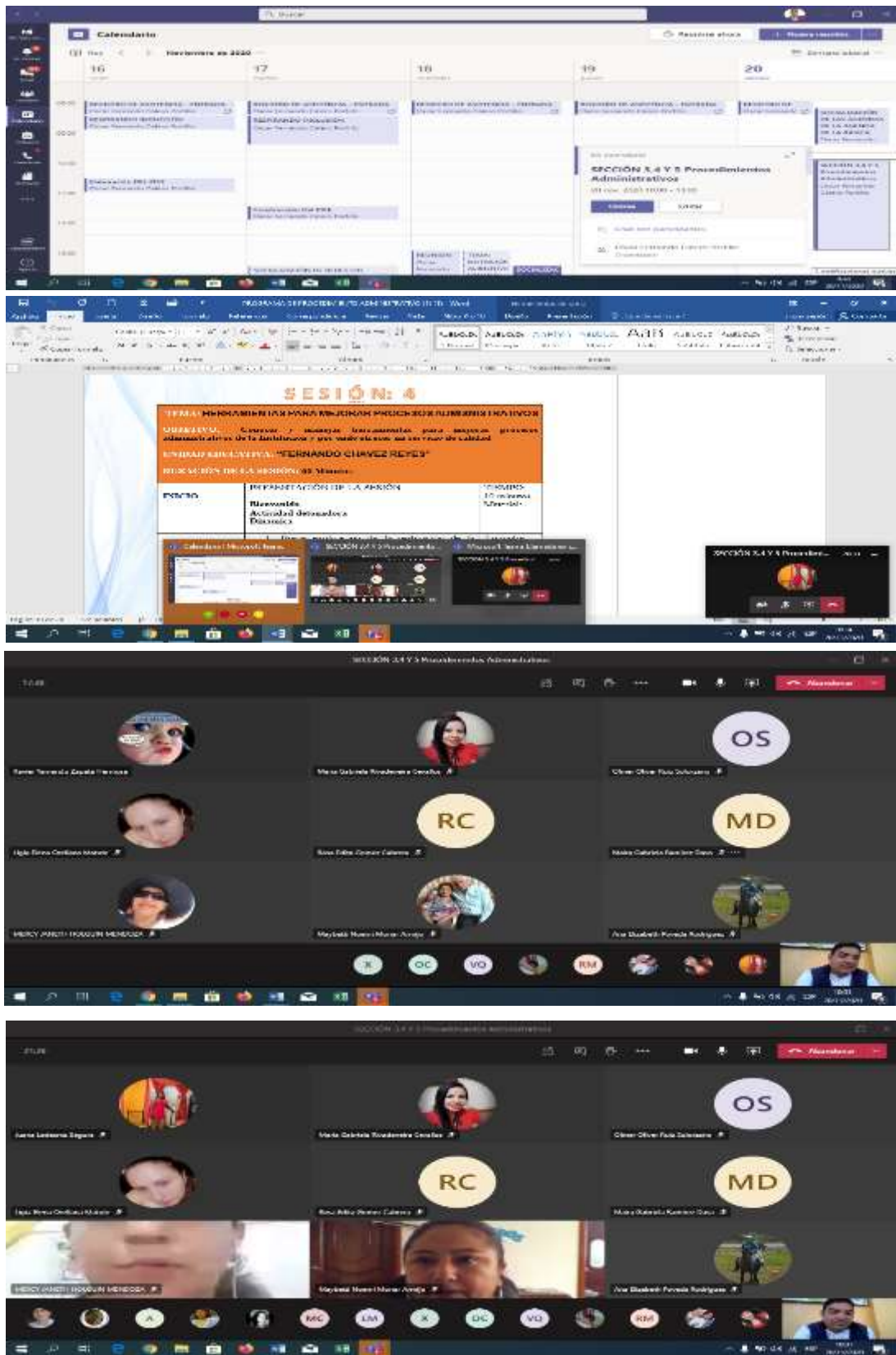
| | | |
|-------------------|--|--|
| INICIO | PRESENTACIÓN DE LA SESIÓN Bienvenida Actividad detonadora Dinámica | TIEMPO : 10 minutos Material: |
| DESARROLLO | 1. Breve explicación de la realización de la sesión y como se será el trabajo Presentación de material: video multimedia https://www.youtube.com/watch?v=oLCweREd1x4 Temas a tratar Cuestionario de evaluación para mejorar el programa de procedimientos administrativos | 7 minutos Material: laptop. 3 minutos 20 minutos Material: laptop. |
| PRODUCTO | Instrumentos de evaluación para mejorar programa de procedimientos administrativos | 15 minutos Material: laptop. |
| CIERRE | Dinámica de cierre Agradecimiento a docentes, personal administrativo y directivos por su participación. Entrega de cuestionario | 5 minutos |

Evidencia sesion 1- 2



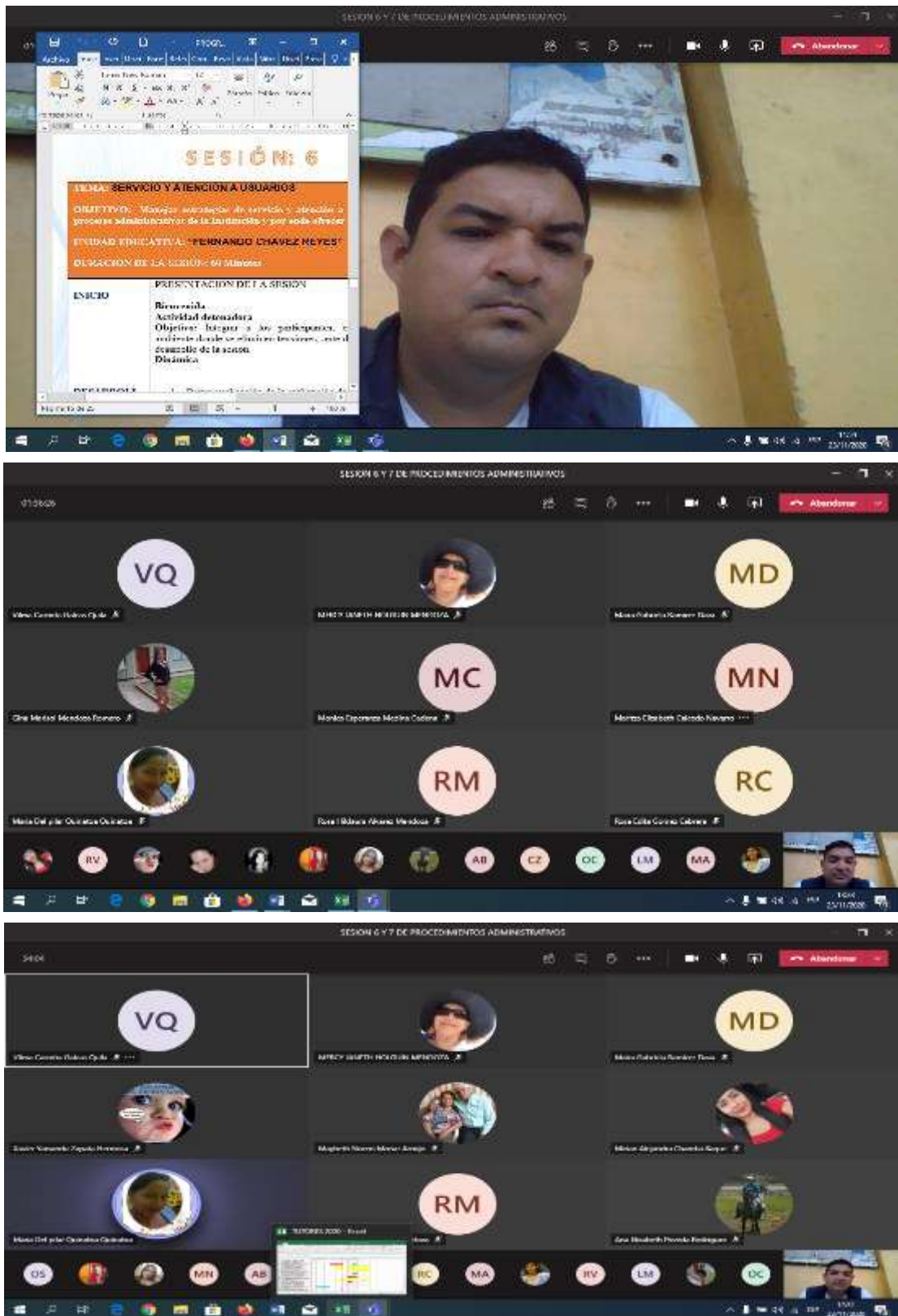
Fuente: Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes"

Evidencia sesión 3 – 4 – 5



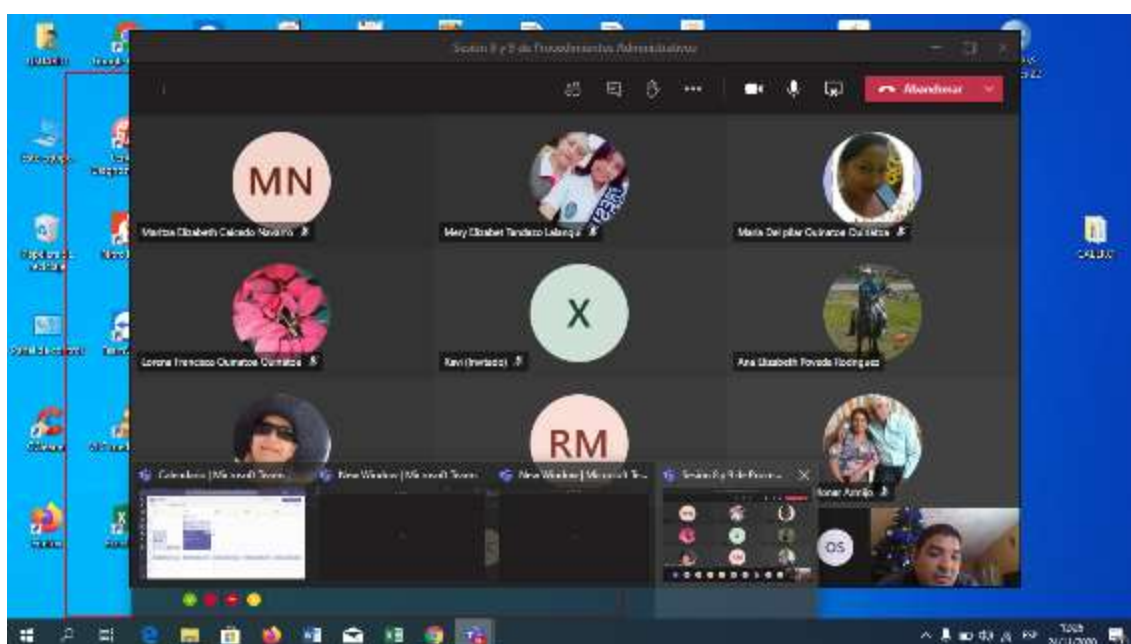
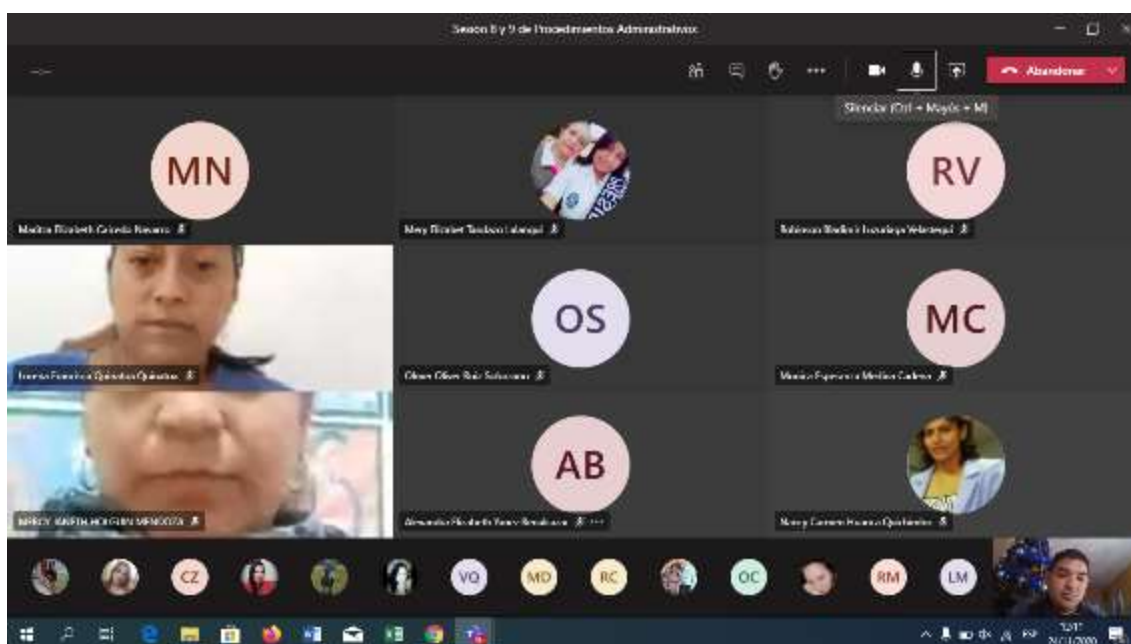
Fuente: Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”

Sesión 6 – 7



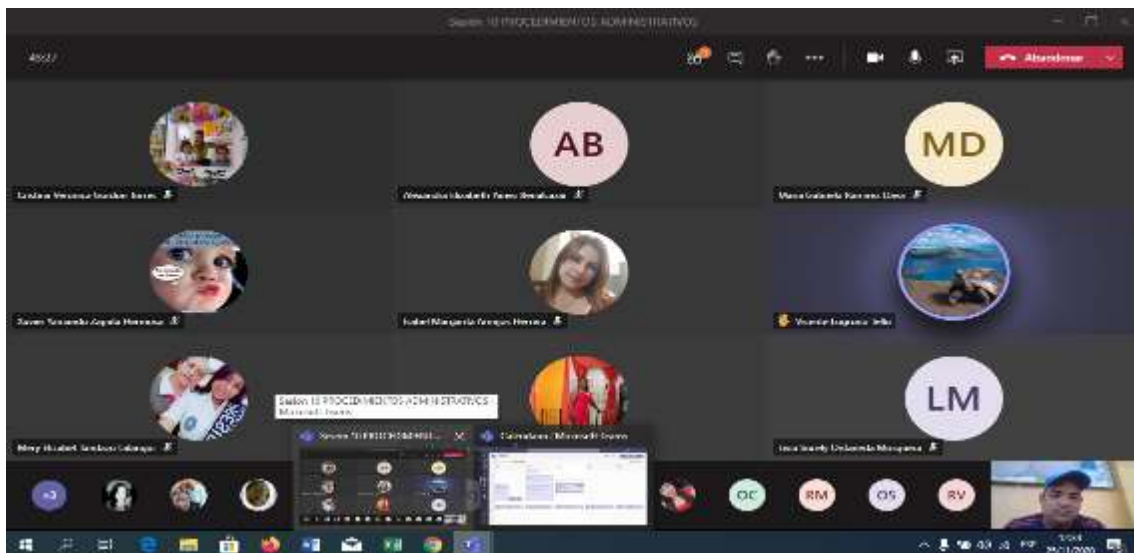
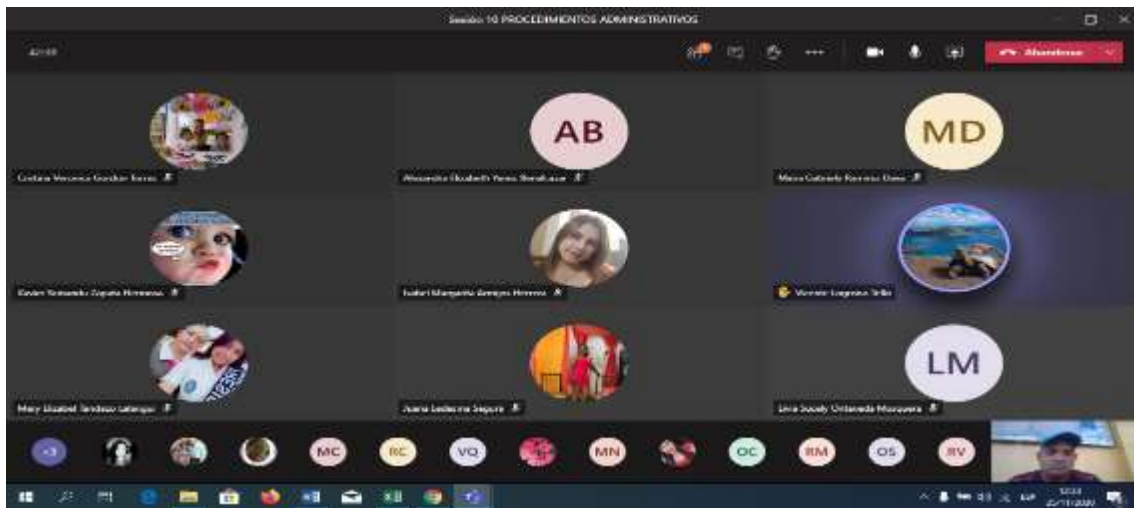
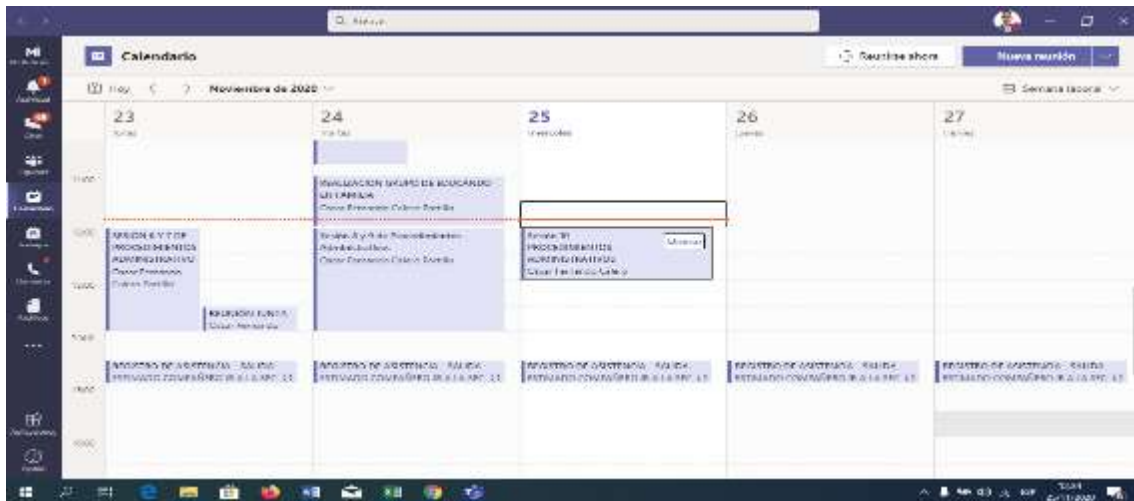
Fuente: Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes"

Sesión 8 – 9



Fuente: Unidad Educativa "Fernando Chávez Reyes"

Sesión 10



Fuente: Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes”

ANEXO 9. MATRIZ DE CONSISTENCIA

| Título: Programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. | | | |
|---|---|---|---|
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | JUSTIFICACIÓN |
| <p>Problema General: ¿La implementación de un programa de procedimientos administrativos mejora la calidad de servicio en la Unidad Educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?</p> | <p>Objetivo General: Determinar si la implementación del programa procedimientos administrativos para mejorar la calidad de servicio en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.</p> | <p>Hipótesis General: H_i: La implementación del programa procedimientos administrativos mejora significativamente la calidad de servicio de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. H₀: La implementación del programa procedimientos administrativos no progresa de manera significativa la calidad de servicio de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.</p> | <p>Teórica: Porque aporta nuevo conocimiento con fundamento teórico basado en la Teoría de la motivación de Maslow y la Teoría de la calidad total de Deming.</p> <p>Práctica: Porque contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio mediante el programa procedimiento administrativo.</p> |
| <p>Problemas Específicos: PE1: ¿La implementación del programa procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020? PE2: ¿La implementación del programa procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020? PE3: ¿La implementación del programa procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020? PE4: ¿La implementación del programa procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo Ecuador 2020?</p> | <p>Objetivos Específicos: OE1: Estimar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la fiabilidad en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. OE2: Evaluar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora el uso de los elementos tangibles en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. OE3: Comprobar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la capacidad de respuesta en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. OE4: Verificar si la implementación del programa procedimientos administrativos mejora la empatía en la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador.</p> | <p>Hipótesis Específicas: H1: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la fiabilidad de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. H2: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa el uso de los elementos tangibles de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. H3: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la capacidad de respuesta de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020. H4: La implementación del programa procedimientos administrativos progresa de manera significativa la empatía de la Institución “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador, 2020.</p> | <p>Metodológica: Porque aporta un nuevo instrumento válido y confiable que mide la calidad del servicio.</p> <p>Social: Porque beneficia a la comunidad educativa de la unidad educativa “Fernando Chávez Reyes” Santo Domingo, Ecuador. Asimismo, esta investigación beneficia a la comunidad científica de las ciencias sociales.</p> |