

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1889>

## Estrategias administrativas y calidad de servicio del distrito de educación de Santa Elena

Administrative strategies and service quality of the Santa Elena education district

**Carmen Shirley Guerrero Guerrero**

shirleygg21@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3070-6069>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santa Elena – Ecuador

**Herman Christian Zúñiga Muñoz**

hzuniga@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5924-4718>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santa Elena – Ecuador

Artículo recibido: 07 de marzo de 2024. Aceptado para publicación: 25 de marzo de 2024.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen


La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de las estrategias administrativas en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena. El diseño de investigación fue con enfoque mixto, de tipo correlacional, se aplicó el método deductivo, analítico y bibliográfico. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta aplicada a 290 usuarios y la entrevista aplicada al personal administrativo del Distrito. Luego de analizar los datos se determinó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,884\*\* con un Sig. bilateral de 0,000 donde el valor  $p < 0,05$  entre las estrategias administrativas y la calidad de servicio, que demuestra una relación de correlación muy alta. Los resultados permitieron evidenciar que al realizar esfuerzos por mejorar las estrategias administrativas impactará positivamente en la calidad de los servicios.

*Palabras clave:* estrategias administrativas, calidad de servicio, plan de estrategias

### Abstract

The objective of this research was to determine the impact of administrative strategies on the quality of services in the Santa Elena Education District. The research design was with a mixed approach, correlational type, the deductive, analytical and bibliographic method was applied. The techniques used were the survey applied to 290 users and the interview applied to the District's administrative staff. After analyzing the data, it was determined that Spearman's Rho correlation coefficient is 0.884\*\* with a bilateral Sig. of 0.000 where the  $p$  value  $< 0.05$  between administrative strategies and service quality, which demonstrates a relationship very high correlation. The results showed that making efforts to improve administrative strategies will positively impact the quality of services.

*Keywords:* administrative strategies, service quality, strategy plan

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons . 

Cómo citar: Guerrero Guerrero, C. S., & Zúñiga Muñoz, H. C. (2024). Estrategias administrativas y calidad de servicio del distrito de educación de Santa Elena. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (2), 491 – 504. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1889>

## INTRODUCCIÓN

El panorama de la gestión pública en América Latina se encuentra en una encrucijada, frente al reto de avanzar constantemente en el proceso de transformaciones que garanticen un modelo de desarrollo igualitario, los impactos de la crisis sanitaria que se vivió a nivel mundial afectaron notablemente en la economía y estructura social; Pérez, (2008) señala que el escenario internacional reclama un empeño progresivo en el ámbito de políticas en la gestión pública, considerando que existe una afectación directa en los servicios que se prestan de manera inadecuada e ineficiente en entidades gubernamentales estatales, ocasionando malestar en usuarios que no reciben en tiempo y espacio el servicio esperado. Para los usuarios les resulta engorroso realizar trámites con demoras, procesos repetitivos e insuficiente atención; sin embargo, las organizaciones deben tener en cuenta que al obtener evidencia directa de los usuarios, se pueden identificar áreas para mejorar sus servicios, y además puede tomar decisiones respecto a los dos equipos de trabajo cuyo objetivo es: determinar parámetros que conlleven a la acertada toma de decisiones en estrategias y políticas para un servicio de calidad a los usuarios (Terán et al., 2021).

El Ecuador experimentó una realidad compleja frente a la pandemia provocada por el COVID19, Roseth et al., (2021) indican que la pandemia trastoca dimensiones de una realidad social, implicando que de un día para otro se cerrarán oficinas por bajas de personal, fallecimientos, personal hospitalizado, riesgo latente del contagio personal y de familiares, lo que llevó a que operaran con horarios de atención y personal limitado; Velasquez, (2019) la mayoría de los funcionarios ejerció sus actividades laborales desde sus hogares, esta emergencia sanitaria fue un detonante para reconocer que las entidades públicas prestadoras de servicios no estaban preparadas para ofrecer una atención emergente, pues los servicios colapsaron, se tomaron medidas casi instantáneas como la instauración de teletrabajo sin herramientas digitales y, en algunos casos, sin iniciativas digitales, sin capacitación e incluso con dificultades económicas para trabajar desde casa que, a la larga, repercuten en mayor consumo de electricidad, “fue el caso del 53% de funcionarios en el país donde se reportó que el alza en los costos de luz ocasionó una dificultad económica” (Roseth et al., 2021), esta información permite identificar los rangos de afectación que influyeron en la economía de los servidores.

El Ministerio de Educación a través de las Coordinaciones Zonales y Direcciones Distritales busca proveer un servicio de calidad, por lo cual, se han dado cambios en normas y políticas administrativas, no obstante, la realidad social local enfrenta una gran cantidad de problemas sociales que se han vuelto un desafío muy complejo de controlar, tales como: la inseguridad ciudadana, la corrupción, el desempleo y extorsión, teniendo afectación directa en la calidad de vida de los funcionarios públicos, que influye en el rendimiento laboral y calidad de los servicios que se ofrece en las diferentes instituciones; sin embargo, el gobierno en el afán de buscar mejoras, ha dictado normas tendientes a regular, simplificar y mejorar la calidad de los servicios, pero este cambio aún no es perceptible para la población Vera et al., (2022); siendo los usuarios quienes exigen un servicio más ágil, con menor burocracia, de mejor calidad y adaptado a los avances tecnológicos.

Como entidad referente de educación, los usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena demandan constantemente un servicio de calidad, siendo este un componente importante para conseguir la satisfacción completa de los usuarios, Noboa et al., (2022); sin importar, el tamaño, estructura y naturaleza de las operaciones, se debe primar la capacidad de desempeño que tienen las organizaciones, avanzar hacia la excelencia en eficiencia y eficacia de la calidad de los servicios (López, 2013).

Frente a esta problemática se apunta a determinar la incidencia que existe entre las estrategias administrativas y la calidad de servicio, con el fin de fortalecer los procesos de atención al usuario siendo vital valorar la satisfacción del cliente, ya que según Salazar et al., (2022), se transforma en un

vínculo entre el consumidor y la empresa planteando estrategias y políticas efectivas que no perpetúen los modelos burocráticos tradicionales, la escasez de recursos, los déficits y el mal manejo de las instituciones públicas; en relación a esto, Mendivel et al., (2020) determinan la semejanza entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano por competencias, es decir, a una mejor gestión administrativa mejor será la gestión del talento humano y por ende la calidad de servicio, cuyo objetivo es identificar la importancia de que estos dos factores van de la mano para el correcto funcionamiento de una institución.(Cueto et al., 2020).

Así mismo, al hacer relación entre la problemática planteada, se puede evidenciar la incidencia que existe entre las estrategias administrativas y la calidad de servicios, como lo definen Acosta et al., (2020), quien indica que las estrategias administrativas son actividades planificadas en base a una necesidad que se genera por los usuarios y el entorno donde se desenvuelven.

Las estrategias administrativas y la calidad de servicio tienen un impacto significativo en el Distrito de Educación de Santa Elena, porque a través de su correcta o mala aplicación permitirá analizar la incidencia entre ambas y los efectos que provoca. De acuerdo con Peña et al. (2022), la gestión o administración es un conjunto de acciones que, al ejecutarlas de manera eficiente y eficaz, van orientadas al logro de los objetivos trazados en una institución a través de las funciones básicas de la administración como lo son planeación, organización, dirección coordinación y control.(Zuñanic, 2011).

El objetivo principal de esta investigación es determinar la incidencia de las estrategias administrativas en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, en donde se busca identificar las bases teóricas de las estrategias administrativas en la calidad de servicios, determinar los factores que relacionan las estrategias administrativas en la calidad de servicios, con la finalidad de proponer un plan de estrategias administrativas para mejorar la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, logrando la implementación y simplificación de procesos que contribuyan a mejorar la gestión interna Martínez, (2016); así mismo, potenciar a los servidores públicos en la parte administrativa y directivos de instituciones educativas; además de, ofrecer un servicio óptimo y atención oportuna beneficiando a la comunidad educativa y usuarios en general.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se llevó a cabo en el Distrito de Educación de Santa Elena, el mismo que se encuentra ubicado en el cantón Santa Elena, Av. Francisco Pizarro, vía Ballenita. Esta entidad pública cuenta con personal bajo régimen LOSEP, LOEI, Código de Trabajo y comunidad educativa, quienes formaron parte del desarrollo de esta investigación.

El diseño de investigación que se utilizó tiene un enfoque mixto, la combinación de la investigación cuantitativa y cualitativa permite abordar la complejidad de las estrategias administrativas, explorando tanto las percepciones cuantificables de calidad de servicio como las dimensiones cualitativas y contextualizadas de las estrategias implementadas, permitiendo una interpretación más robusta y significativa de los hallazgos, y contribuyendo así a una base más sólida para la toma de decisiones en el ámbito organizacional. El tipo de investigación aplicada en este estudio es correlacional, se basa en el interés por comprender la relación existente entre estas dos variables permitiendo así, explorar y medir la fuerza y la dirección de la asociación entre las estrategias administrativas implementadas y la calidad de servicio percibida por los usuarios, identificando patrones y tendencias en los datos recopilados, proporcionando así una perspectiva más profunda sobre cómo las decisiones administrativas pueden influir en la calidad del servicio ofrecido, sin manipular activamente las variables independientes (Bernal, 2010).



El método que se aplicó es el deductivo, con el fin de establecer conexiones lógicas entre teorías existentes y observaciones específicas, en relación a las estrategias administrativas y la calidad de servicio, que están respaldadas por teorías y marcos conceptuales previamente establecidos en la literatura, permitió utilizar estas teorías como punto de partida para formular hipótesis específicas que pueden ser probadas en el estudio, el método analítico permitió descomponer un fenómeno complejo, con relación de las estrategias administrativas y calidad de servicio, en componentes más manejables. Esto facilita el análisis detallado de factores específicos que pueden influir en la calidad de servicio; así mismo, permitió examinar y realizar comparaciones detalladas entre diferentes estrategias administrativas y sus resultados en la calidad de servicio y finalmente, el método bibliográfico, esencial en un estudio científico sobre estrategias administrativas y calidad de servicio, ya que proporciona un sólido fundamento teórico y contextual para la investigación, lo cual implica revisar y analizar exhaustivamente la literatura existente sobre estrategias administrativas y calidad de servicio, permitiendo identificar teorías, modelos y marcos conceptuales previamente establecidos; Acosta et al., (2020) indican que no solo facilita la comprensión profunda de las variables en estudio, sino que también ayuda a conceptualizar y contextualizar adecuadamente el fenómeno investigado, fortaleciendo así, la fundamentación teórica, que enriquece el marco conceptual y contribuye a la rigurosidad metodológica en la investigación de estrategias administrativas y calidad de servicio.

Según Hernández et al., (2014), la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con concluyentes especificaciones; por lo que, se define a la población como todos los elementos que componen la unidad de análisis. Para esta investigación se consideró 1169 usuarios como la población total, según el reporte anual de personas atendidas que se acercan a la Unidad Distrital de Atención Ciudadana, a realizar trámites y servicios que brinda el Distrito de Educación de Santa Elena; así mismo, la muestra es una parte representativa del total de elementos que conforman la población de estudio, de donde se obtiene la recolección de datos, definidos y delimitados con precisión, misma que se utilizó para el cálculo del tamaño de la muestra a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 p q N}{E^2 (N-1) + K^2 p q} \quad n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 + ((1.96^2 \times (0.5 \times 0.5))/1169)} = 290$$

La técnica de recolección de información permitió conocer en qué forma influyen las estrategias en la calidad del servicio que brinda el Distrito de Educación de Santa Elena, se aplicaron dos técnicas: la encuesta, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario que consta de 10 preguntas de opción múltiple con escala de Likert; y, la entrevista cuyo instrumento fue el cuestionario de preguntas abiertas; estos cuestionarios son instrumentos de aplicación común de gran utilidad en investigaciones, con características objetivas como limitantes, con preguntas abiertas o cerradas que abarcan temas específicos (Salvia et al., 2021).

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Se llevó a cabo un análisis utilizando datos recopilados mediante un formulario de encuesta aplicado tanto al personal administrativo como a los usuarios. Este análisis permitió verificar si las estrategias administrativas se relacionan con la calidad del servicio proporcionado por el Distrito de Educación de Santa Elena.

## Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Cruce de datos de las variables estrategias administrativas y la calidad de servicio del Distrito de Educación de Santa Elena*

		Estrategias Administrativas							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		Fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%
Calidad de Servicio	Bajo	45	15,5%	23	7,9%	0	0,0%	68	23,4%
	Medio	40	13,8%	124	42,8%	9	3,1%	173	59,7%
	Alto	0	0,0%	8	2,8%	41	14,1%	49	16,9%
	<b>Total</b>	85	29,3%	155	53,4%	50	17,2%	290	100,0%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena.

En la tabla 1 se observa que al analizar las variables "estrategias administrativas" y "calidad de servicio", la mayoría de las calificaciones se encuentran en un nivel medio, representando el 59.7%. Por otro lado, el 23.4% de las calificaciones están en un nivel bajo, mientras que el 16.9% cae en una escala aún más baja. Este alto valor de convergencia en el nivel medio sugiere una correlación significativa entre ambas variables, indicando una asociación moderada entre estrategias administrativas y calidad de servicio.

**Tabla 2**

*Satisfacción de las necesidades en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena*

		Satisfacción de Necesidades							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de Servicio	Bajo	54	18,6%	14	4,8%	0	0,0%	68	23,4%
	Medio	37	12,8%	129	44,5%	7	2,4%	173	59,7%
	Alto	0	0,0%	13	4,5%	36	12,4%	49	16,9%
	<b>Total</b>	91	31,4%	156	53,8%	43	14,8%	290	100,0%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena.

En la tabla 2 se presentan los resultados obtenidos de la satisfacción de necesidades y la calidad de servicio en el Distrito de Educación de Santa Elena. El 23.4% de los usuarios calificaron la calidad de servicio como baja, el 59.7% como media y el 16.9% como alta. En cuanto a la satisfacción de necesidades, el 31.4% la consideró baja, el 53.8% media y el 14.8% alta. Notablemente, el 59.7% de los usuarios sitúa tanto la satisfacción de necesidades como la calidad de servicio en una escala intermedia. Estos resultados sugieren una relación entre ambas dimensiones, respaldada por la coherencia en las calificaciones de los usuarios.

**Tabla 3**

*Eficiencia y organización administrativa en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena*

		Eficiencia y Organización Administrativa							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de Servicio	Bajo	56	19,3%	12	4,1%	0	0,0%	68	23,4%
	Medio	34	11,7%	131	45,2%	8	2,8%	173	59,7%
	Alto	1	0,3%	10	3,4%	38	13,1%	49	16,9%
	<b>Total</b>	91	31,4%	153	52,8%	46	15,9%	290	100,0%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena.

La tabla 3 presenta los resultados de la evaluación de la eficiencia y organización administrativa en relación con la calidad de servicio en el Distrito de Educación de Santa Elena. Se observa que el 23.4% de los usuarios calificaron la calidad de servicio como baja, el 59.7% como media y el 16.9% como alta. En cuanto a la eficiencia y organización administrativa, el 31.4% de los usuarios la calificaron como baja, el 52.8% como media y el 15.9% como alta. Estos resultados muestran que el nivel medio es el más comúnmente reportado en ambas dimensiones. En resumen, el 59.7% de los usuarios considera que la calidad de servicio se encuentra en un nivel medio, lo que sugiere una evaluación equilibrada entre la eficiencia y organización administrativa y la calidad de servicio en el Distrito de Educación de Santa Elena.

**Tabla 4**

*Comunicación de políticas y procesos en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena*

		Comunicación de Políticas y Procesos Institucionales							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad de Servicio	Bajo	50	17,2%	18	6,2%	0	0,0%	68	23,4%
	Medio	44	15,2%	126	43,4%	3	1,0%	173	59,7%
	Alto	0	0,0%	23	7,9%	26	9,0%	49	16,9%
	<b>Total</b>	94	32,4%	167	57,6%	29	10,0%	290	100,0%

**Fuente:** Encuestas aplicadas a usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena.

La tabla 4 muestra los resultados de la evaluación de la comunicación de políticas y procesos institucionales en relación con la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena. Se observa que el 23.4% de los usuarios calificaron la calidad de servicio como baja, el 59.7% como media y el 16.9% como alta. En cuanto a la comunicación de políticas y procesos institucionales, el 32.4% de los usuarios la calificaron como baja, el 57.6% como media y el 10.0% como alta. Se destaca que el nivel medio es el más comúnmente reportado por los usuarios en ambas dimensiones. Esto sugiere una relación mutua entre la comunicación de políticas y procesos institucionales y la calidad de servicio, ya que el 59.7% de los usuarios considera ambas en una escala media, indicando consistencia en las calificaciones y una falta de gran dispersión en los resultados.

**Contrastación de Hipótesis**

Es fundamental destacar las hipótesis formuladas en esta investigación

**Hipótesis Nula (H0):** No existe relación significativa entre las estrategias administrativas y la calidad de servicios proporcionados por el Distrito de Educación de Santa Elena.

**Hipótesis Alternativa (H1):** Si existe relación significativa entre las estrategias administrativas y la calidad de servicios proporcionados por el Distrito de Educación de Santa Elena.

Para contrastar la hipótesis, se optó por utilizar la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra de usuarios supera los 50 individuos, lo que cumple con los criterios estadísticos necesarios. Además, se estableció un nivel de significancia de  $p < 0,05$  para ambas variables. En este contexto, si el valor  $p$  calculado es menor a  $0,05$ , se confirma la Hipótesis Alternativa (H1); mientras que, si es mayor, se acepta la Hipótesis Nula (H0). Por lo tanto, se seleccionó emplear el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para analizar la relación entre las variables.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de las estrategias administrativas y la calidad de los servicios del Distrito Educación de Santa Elena*

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	Gl	Sig.
Estrategias Administrativas	0,172	290	0,000
Calidad de Servicio	0,168	290	0,000

### Hipótesis General

Para determinar si las preguntas formuladas en las encuestas aportan un valor significativo se aplicó la prueba de Rho de Spearman, el resultado obtenido del cálculo se corroboró mediante el uso del programa estadístico informático SPSS, dónde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $0,884^{**}$ .

**Tabla 6**

*Las estrategias administrativas y la calidad de los servicios del Distrito Educación de Santa Elena*

			Estrategias Administrativas	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Estrategias Administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	$0,884^{**}$
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	290	290
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	$0,884^{**}$	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	290	290

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

Los datos analizados según la prueba Rho de Spearman de la tabla Nro. 6, han evidenciado un coeficiente de correlación de  $0,884^{**}$ , con un nivel de significancia bilateral de  $0,000$ . Este valor de  $p < 0,05$  indica una correlación muy alta entre las variables. Por lo tanto, se evidencia una influencia altamente significativa de la estrategia administrativa en la calidad del servicio.

**Tabla 7**



*La satisfacción de necesidades y la calidad de los servicios del Distrito Educación de Santa Elena*

			<b>Satisfacción de Necesidades</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Rho de Spearman	Satisfacción de Necesidades	Coeficiente de correlación	1,000	0,707**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	290	290
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	290	290
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos de la tabla 7 fueron sometidos a la prueba Rho de Spearman, revelando un coeficiente de correlación de 0,707\*\* con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Esto indica una correlación alta, respaldada por un valor de  $p < 0,05$ . En consecuencia, se evidencia una influencia significativa entre la dimensión de satisfacción de necesidades de la variable estrategia administrativa y la calidad de servicio.

**Tabla 8**

*La eficiencia y organización administrativa y la calidad de los servicios del Distrito Educación de Santa Elena*

			<b>Eficiencia y Organización Administrativa</b>	<b>Calidad de Servicio</b>
Rho de Spearman	Eficiencia y Organización Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,724**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	290	290
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,724**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	290	290
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Los datos de la tabla 8, analizados a través de la prueba Rho de Spearman, han mostrado un coeficiente de correlación de 0,724\*\* con un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que indica una correlación alta con un valor de  $p < 0,05$ . En consecuencia, se evidencia una influencia significativa entre la dimensión de eficiencia y organización administrativa de la variable estrategias administrativas y la calidad de servicio.

**Tabla 9**

*La comunicación de políticas y procesos institucionales y la calidad de los servicios del Distrito Educación de Santa Elena*

			Comunicación de Políticas y Procesos Institucionales	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Comunicación de Políticas y Procesos Institucionales	Coeficiente de correlación	1,000	0,624**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	290	290
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	290	290

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

Los datos analizados mediante la prueba Rho de Spearman han revelado un coeficiente de correlación de 0,624\*\* con un nivel de significancia bilateral de 0,000, lo que indica una correlación alta con un valor de  $p < 0,05$ . Esto demuestra una influencia significativa entre la dimensión de comunicación de políticas y procesos institucionales de la variable estrategias administrativas y la calidad de servicio.

En consecuencia, con los resultados de las tablas 6 y 7, se concluye que se acepta la hipótesis de la investigación, respaldando la existencia de una relación significativa entre las estrategias administrativas y la calidad de servicio. Por ende, se rechaza la hipótesis nula, reforzando la importancia en la mejora de la calidad de servicio en el contexto estudiado.

### DISCUSIÓN

El hallazgo clave de un nivel medio tanto en estrategias administrativas como en la percepción de calidad de servicio de parte de los usuarios, es un punto crucial para reflexionar sobre las prácticas actuales en el distrito educativo. Este análisis sugiere que, aunque se ha logrado un nivel de correlación intermedio entre ambas áreas, aún existe un margen considerable para mejorar.

En este estudio, al determinar la incidencia de las estrategias administrativas en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, se pudo encontrar que el valor del coeficiente de correlación es de 0,884\*\* con un Sig. bilateral de 0,000 donde el valor  $p < 0,05$ , a través de la prueba Rho de Spearman. Lo cual indica que hay una correlación muy alta; por lo tanto, se evidencia una incidencia altamente significativa entre la variable estrategia administrativa y la calidad de servicio. Esto quiere decir que la eficiencia y organización administrativa, la comunicación de políticas, los procesos institucionales y la satisfacción de necesidades que se implementan en la entidad, tienden a relacionarse con la calidad de servicio, así lo señala Schmal & Olave, (2014), es decir, brindar un servicio óptimo que llene las expectativas que tienen los usuarios con relación a los servicios que ofrece el Distrito de Educación de Santa Elena. Frente a lo planteado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que, existe relación entre las estrategias administrativas y la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena. Estos resultados son respaldados por Agudelo (2019), quien refiere que una estrategia es un plan integral, cuyo propósito es alcanzar el cumplimiento de la misión y objetivos que se plantea una organización que se ajustan a las necesidades de los usuarios. De igual forma, Bustamante et al., (2019) definen a la calidad como una teoría relativa al uso esperado del servicio y al tipo de cliente, puesto que, en base a estos dos factores se sustenta la habilidad para satisfacer la necesidades y expectativas de los clientes. En tal sentido, bajo lo mencionado anteriormente y al analizar estos resultados, se confirman que mientras mejor establecidas se encuentran las estrategias administrativas y que, además estas sean aceptadas y aplicadas por los funcionarios administrativos, mejor será la calidad de servicios que se brinde a los usuarios del Distrito de Educación de Santa Elena; produciendo así niveles óptimos de satisfacción de necesidades de los usuarios.

## **CONCLUSIÓN**

La investigación confirma que las estrategias administrativas desempeñan un papel fundamental en la calidad de los servicios en el distrito de Educación Santa Elena.

La evaluación del grado de influencia de las estrategias administrativas en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, revela que han sido calificadas con un nivel bajo y medio en la escala baja. El valor de convergencia más alto en el nivel medio indica una asociación sólida entre las estrategias administrativas implementadas y la calidad de servicio. Aunque se identifican áreas con calificaciones inferiores, Quiñonez, (2021) señala que la predominancia en el nivel intermedio sugiere que las estrategias administrativas desempeñan un papel esencial en la determinación de la calidad de servicios en el distrito. Esta conclusión enfatiza la necesidad de acciones focalizadas para fortalecer y mejorar las estrategias administrativas, garantizando así una mejora sostenible en la calidad de servicios proporcionados por el distrito.

La evaluación de la dimensión de satisfacción de las necesidades en relación con la calidad de servicios en el Distrito de Educación de Santa Elena revela una correlación significativa. La calidad de servicio, evaluada muestra una convergencia destacada en el nivel medio Mendivel et al.,(2020). De manera similar, la satisfacción de las necesidades se presenta, con una mayor incidencia en el nivel medio. Este patrón sugiere un vínculo estrecho entre ambas variables, donde los usuarios consideran que la satisfacción de las necesidades influye directamente en la calidad de servicio en un nivel intermedio.

El resultado del grado de influencia de la eficiencia y organización administrativa en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena revela un patrón destacado. La calidad de servicio, evaluada en los niveles bajo, medio, y alto, muestra una convergencia significativa en el nivel medio. De manera similar, la eficiencia y organización administrativa se presenta con una mayor incidencia en el nivel medio. Este análisis sugiere una relación estrecha entre ambas variables, donde los usuarios consideran que la eficiencia y organización administrativa influyen directamente en la calidad de servicio en un nivel intermedio.

El resultado del grado de influencia de la comunicación de políticas y procesos institucionales en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena revela un patrón coherente. La calidad de servicio, evaluada muestra una convergencia significativa en el nivel medio. Asimismo, la comunicación de políticas y procesos institucionales se presenta con una mayor incidencia en el nivel medio. Este análisis sugiere una relación estrecha entre ambas variables, donde los usuarios consideran que la comunicación de políticas y procesos institucionales influye directamente en la calidad de servicio en un nivel intermedio.

## **RECOMENDACIÓN**

El Distrito de Educación de Santa Elena puede fortalecer sus estrategias administrativas, promoviendo un entorno propicio para la mejora continua y, por ende, elevando la calidad de los servicios que ofrece a los usuarios, aplicando las siguientes acciones:

Integrar bases teóricas de las estrategias administrativas y calidad de servicios en la institución permite un marco sólido para analizar y comprender la interrelación entre las estrategias administrativas y la calidad de servicio, y cómo estas afectan a la organización y a la satisfacción del cliente, con la finalidad de reestructurar un plan de estrategias administrativas que contribuirán a consolidar y mejorar la satisfacción de las necesidades, impactando positivamente en la calidad de los servicios proporcionados por el Distrito de Educación de Santa Elena.

Los factores que se determinó en el estudio que se relacionan con las estrategias administrativas en la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, son la eficiencia y organización administrativa, la comunicación de políticas, los procesos institucionales y la satisfacción de necesidades, por lo tanto, se sugiere tomar en cuenta estos aspectos importantes para mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen en la entidad.

Finalmente, se recomienda aplicar en la institución un plan de estrategias administrativas para mejorar la calidad de servicios del Distrito de Educación de Santa Elena, implementando las siguientes acciones:

**Optimización de Procesos Administrativos:** la revisión de procedimientos, la incorporación de tecnologías eficientes, y la eliminación de posibles cuellos de botella.

**Capacitación del Personal:** Implementar programas de capacitación para el personal administrativo, centrándose en habilidades organizativas, gestión del tiempo y el uso eficaz de recursos.

**Comunicación efectiva:** Brindar capacitación en habilidades de comunicación efectiva a todo el personal, enfocándose en la importancia de transmitir claramente las políticas y procesos institucionales a la comunidad educativa.

**Fomentar la Comunicación Interna:** Mejorar la comunicación interna dentro del distrito para asegurar que todos los miembros del personal estén alineados con los objetivos de eficiencia y organización administrativa. Esto podría incluir reuniones regulares, canales de comunicación efectivos y un ambiente colaborativo, además de la implementación de plataformas digitales, reuniones regulares y la promoción de un ambiente abierto para la discusión.

**Team Building/Coaching/liderazgo:** brinda la oportunidad de identificar y desarrollar habilidades de liderazgo dentro del equipo administrativo del distrito, a través de dinámicas específicas, que pueden potenciar las competencias de los líderes, analistas departamentales y su vez fortalecer la toma de decisiones en situaciones de trabajo en equipo.

**Feedback y Evaluación Continua:** Establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación continua para medir la efectividad de la comunicación de políticas y procesos. Esto permitirá realizar ajustes según las necesidades identificadas.

Al implementar estas recomendaciones, el Distrito de Educación de Santa Elena puede fortalecer la comunicación de políticas y procesos institucionales, contribuyendo así a una mejora significativa en la calidad de servicios ofrecidos.



## REFERENCIAS

- Acosta, V., Vega, B., González, M., & Carmenate, L. (2020). Tipos De Innovación Como Estrategias De Adaptación Al Dinamismo De Los Mercados. *INNOVA Research Journal*, 5(3), 1–21. <https://doi.org/10.33890/Innova.V5.N3.2020.1288>
- Agudelo, B. E. (2019). Formación Del Talento Humano Y La Estrategia Organizacional En Empresas De Colombia. *Entramado*, 15(1), 116–137. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/Entramado.1.5383>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología De La Investigación Administración, Economía, Humanidades Y Ciencias Sociales (TERCERA EDICIÓN).
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL FUNDAMENTALS OF QUALITY OF SERVICE, THE SERVQUAL MODEL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–1. <https://doi.org/10.23878/Empr.V13i2.001>
- Cueto, R. K., Campos, L. A., & Huamaní, P. L. (2020). Valoración De La Calidad Del Servicio Educativo En Instituciones Educativas Privadas. *Industrial Data*, 23(1), 165–187. <https://doi.org/10.15381/ldata.V23i1.17178>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. Del P., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN (6ta Ed.).
- López, M. (2013). Importancia De La Calidad Del Servicio Al Cliente Para El Funcionamiento De Las Empresas. *El Buzón De Pacioli*.
- Martínez, S. (2016). La Burocracia: Elemento De Dominación En La Obra De Max Weber. *Misión Jurídica*, 9(10), 141–154. <https://doi.org/10.25058/1794600X.122>
- Mendivel, R., Lavado, C., & Sánchez, A. (2020). ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND HUMAN TALENT MANAGEMENT BY COMPETENCIES AT THE UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES, SUBSIDIARY CHANCHAMAYO. *Revista Conrado*, 16.
- Noboa Salazar, J. G., Vergara-Romero, A., Zamora Boza, C. S., & Navarrete Granizo, A. W. (2022). Estrategias Para La Optimización De La Gestión Administrativa En Una Empresa Constructora Usando El Balanced Scorecard. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 56–73. <https://doi.org/10.21855/Resnonverba.V12i1.623>
- Peña, K., Sánchez, D., Sancan, M., & López, L. (2022). Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Calidad Del Servicio Administrative Management And Its Impact On Service Quality A Gestão Administrativa E O Seu Impacto Na Qualidade Do Serviço. *Revista Científica Mundo De La Investigación Y El Conocimiento*. [https://doi.org/10.26820/Recimundo/6.\(Supl1\).Junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/Recimundo/6.(Supl1).Junio.2022.120-131)
- Pérez, A. (2008). Calidad De Servicio Como Estrategia En La Administración Pública De Los Servicios De Salud En Maracaibo (Venezuela).
- Quiñonez, J. (2021). Gestión Administrativa Y Su Relación Con La Calidad De Servicio Al Usuario En La Oficina De Abastecimiento Y Servicios Auxiliares Del Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo, Lima - 2020.
- Roseth, B., Reyes, A. M., & Amézaga, K. Y. (2021). SERVICIOS PÚBLICOS Y GOBIERNO DIGITAL DURANTE LA PANDEMIA. [www.Shutterstock.Com](http://www.Shutterstock.Com)

Salvia, A., Funes, E., Kessler, G., Benza, G., Pontoni, G., Rosati, G., Maldovan, J., Lucas, B., Luisina, T., Valeria, R., García, M., Dzembrowski, N., Goren, N., Donaire, R., Balza, S., & Filipetto, S. (2021). REVISTA DE ESTUDIOS SOBRE CAMBIO ESTRUCTURAL Y DESIGUALDAD SOCIAL Laboratorio. Laboratorio.

Schmal, R. F., & Olave, T. Y. (2014). Optimización Del Proceso De Atención Al Cliente En Un Restaurante Durante Períodos De Alta Demanda. *Informacion Tecnologica*, 25(4), 27–34. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642014000400005>

Terán, N., González, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad De Servicio En Las Organizaciones De Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/CI\\_Rcm.V5i1.320](https://doi.org/10.37811/CI_Rcm.V5i1.320)

Velasquez, L. (2019). ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE LA TEORÍA DE COLAS EN LA REDUCCIÓN DE TIEMPOS Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN EL RUBRO DE ALIMENTOS, EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La Gestión Pública Y La Calidad De Servicio En La Universidad Tecnológica De Los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367–385. [https://doi.org/10.37811/CI\\_Rcm.V6i3.2234](https://doi.org/10.37811/CI_Rcm.V6i3.2234)

Zuñanic, A. (2011). (2011). La-Política-De-Las-Políticas-Públicas-Progreso-Económico-Y-Social-En-América-Latina-Informe-2006. [https://doi.org/Revista\\_Centroamericana\\_De\\_Administración\\_Pública](https://doi.org/Revista_Centroamericana_De_Administración_Pública).

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está

disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 