

GESTIÓN ADMINISTRATIVA – OPERATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA UNIDAD EDUCATIVA RENAN OLMEDO GONZÁLEZ

administrative and operational management in the quality of educational service at the Renan Olmedo González Educational Unit

Gestão administrativa e operacional na qualidade do serviço educativo na Unidade Educativa Renan Olmedo González

M. Sc. David Antonio Veliz Chinchay *, <https://orcid.org/0009-0002-1647-6866>

M. Sc. Jason Humberto Ruiz Silva, <https://orcid.org/0009-0009-5288-9757>

M. Sc. Lady Magdalena Almeida Benavides, <https://orcid.org/0009-0007-6498-8176>

M. Sc. Fernanda Juliana Segura Zambrano, <https://orcid.org/0009-0001-7314-6532>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador

*Autor para correspondencia. email jruizs4@uteq.edu.ec

Para citar este artículo: Veliz Chinchay, D.A., Ruiz Silva, J. H., Almeida Benavides, L. M. y Segura Zambrano, F. J. (2026). Gestión administrativa – operativa en la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Renan Olmedo González. *Maestro y Sociedad*, 23(3), 2793-2801. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu>

RESUMEN

Introducción: La investigación examina el impacto de la gestión administrativa-operativa en la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa "Renan Olmedo González" durante 2024, ante la necesidad de fortalecer los procesos administrativos para optimizar el desempeño institucional y la satisfacción de la comunidad educativa. **Materiales y métodos:** Se implementó un enfoque metodológico mixto, combinando análisis cualitativos mediante entrevistas en profundidad a las máximas autoridades (Rector y Vicerrectores) y análisis cuantitativos a través de encuestas dirigidas a padres de familia y representantes legales de los últimos años de educación básica, empleando métodos deductivo e inductivo para el diseño de instrumentos y análisis de datos, con una estrategia de muestreo intencional. **Resultados:** Los hallazgos revelaron que la comunicación interna deficiente, la distribución desigual de recursos y la resistencia al cambio constituyen las principales limitaciones para la efectividad organizacional; sin embargo, se evidenció que una gestión administrativa eficiente se traduce en incrementos en el desempeño académico y en percepciones favorables sobre la calidad del servicio educativo. **Discusión:** Las deficiencias identificadas en comunicación organizacional y gestión de recursos coinciden con lo documentado por Inciarte et al. (2019) y UNESCO (2019), mientras que la necesidad de capacitación continua y trabajo colaborativo se alinea con los planteamientos de Rodríguez et al. (2022) y Herrero et al. (2023), confirmando que la dirección administrativa es un factor determinante en la calidad educativa. **Conclusiones:** Se evidencia la necesidad de fortalecer el liderazgo administrativo, optimizar la planificación estratégica, incorporar tecnología en la gestión operativa e implementar programas de capacitación estructurada; las estrategias propuestas constituyen un marco teórico-práctico replicable para la mejora continua de la gestión educativa en entornos similares. **Palabras clave:** Gestión administrativa-operativa, calidad del servicio educativo, liderazgo administrativo, planificación estratégica, percepción de calidad.

ABSTRACT

Introduction: This research examines the impact of administrative and operational management on the quality of educational services at the "Renan Olmedo González" Educational Unit during 2024, given the need to strengthen administrative processes to optimize institutional performance and the satisfaction of the educational community. **Materials and methods:** A mixed-methods approach was implemented, combining qualitative analysis through in-depth interviews with the highest authorities (Principal and Vice-Principals) and quantitative analysis through surveys administered to parents and legal guardians of students in the final years of basic education. Deductive and inductive

methods were used for instrument design and data analysis, with a purposive sampling strategy. Results: The findings revealed that poor internal communication, unequal distribution of resources, and resistance to change are the main limitations to organizational effectiveness. However, it was also evident that efficient administrative management translates into increases in academic performance and favorable perceptions of the quality of educational services. Discussion: The deficiencies identified in organizational communication and resource management coincide with those documented by Inciarte et al. (2019) and UNESCO (2019), while the need for continuous training and collaborative work aligns with the approaches of Rodríguez et al. (2022) and Herrero et al. (2023), confirming that administrative leadership is a determining factor in educational quality. Conclusions: The need to strengthen administrative leadership, optimize strategic planning, incorporate technology into operational management, and implement structured training programs is evident; the proposed strategies constitute a replicable theoretical and practical framework for the continuous improvement of educational management in similar environments.

Keywords: Administrative-operational management, quality of educational service, administrative leadership, strategic planning, perception of quality.

RESUMO

Introdução: Esta pesquisa examina o impacto da gestão administrativa e operacional na qualidade dos serviços educacionais da Unidade Educacional "Renan Olmedo González" durante o ano de 2024, dada a necessidade de fortalecer os processos administrativos para otimizar o desempenho institucional e a satisfação da comunidade educacional. Materiais e métodos: Foi implementada uma abordagem mista, combinando análise qualitativa por meio de entrevistas em profundidade com as principais autoridades (Diretor e Vice-Diretores) e análise quantitativa por meio de questionários aplicados a pais e responsáveis legais de alunos dos anos finais do ensino fundamental. Métodos dedutivos e indutivos foram utilizados para o desenho dos instrumentos e análise dos dados, com uma estratégia de amostragem intencional. Resultados: Os resultados revelaram que a comunicação interna deficiente, a distribuição desigual de recursos e a resistência à mudança são as principais limitações à eficácia organizacional. No entanto, também ficou evidente que uma gestão administrativa eficiente se traduz em aumentos no desempenho acadêmico e em percepções favoráveis da qualidade dos serviços educacionais. Discussão: As deficiências identificadas na comunicação organizacional e na gestão de recursos coincidem com as documentadas por Inciarte et al. (2019) e UNESCO (2019), enquanto a necessidade de formação contínua e trabalho colaborativo alinha-se com as abordagens de Rodríguez et al. (2022) e Herrero et al. (2023), confirmando que a liderança administrativa é um fator determinante na qualidade educacional. Conclusões: É evidente a necessidade de fortalecer a liderança administrativa, otimizar o planejamento estratégico, incorporar a tecnologia à gestão operacional e implementar programas de formação estruturados; as estratégias propostas constituem um quadro teórico e prático replicável para a melhoria contínua da gestão educacional em ambientes semelhantes.

Palavras-chave: Gestão administrativo-operacional, qualidade do serviço educacional, liderança administrativa, planejamento estratégico, percepção de qualidade.

Recibido: 5/4/2026 Aprobado: 16/6/2026

INTRODUCCIÓN

La Gestión administrativa responde a una herramienta de estructura organizacional, la cual permite mejorar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales. No obstante, dentro de los procesos operativos es necesario incorporar directrices o indicadores que permitan tomar decisiones oportunas en los procedimientos administrativos. Por otra parte, los servicios educativos a nivel de instituciones de formación primaria y secundaria responden a una necesidad social a fin de fortalecer el conocimiento dentro de los demandantes.

La Unidad Educativa "Renan Olmedo González" se destaca como una institución de prestigio en el ámbito cantonal, experimentando un notable crecimiento en sus instalaciones. No obstante, uno de los desafíos más significativos que enfrenta es la limitada capacitación en administración y manejo de recursos institucionales. Por ello, esta investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia de la gestión administrativa y operativa en la calidad del servicio educativo, con miras a proponer estrategias que fortalezcan su desempeño y contribuyan al desarrollo integral de la institución.

La gestión administrativa tiene hoy un escenario muy competitivo que requiere de una adecuada administración gerencial a través de las herramientas claves de la gestión empresarial, así como la planificación, organización, dirección y control (López, 2021). Constituye un pilar fundamental en el funcionamiento empresarial, al optimizar el uso de recursos para lograr los objetivos establecidos por la dirección. Su

relevancia radica en que una gestión deficiente puede generar costosas repercusiones financieras, mientras que una administración eficaz contribuye a la reducción de costos y a la agilización de procesos. Por lo tanto, la implementación de prácticas administrativas sólidas es crucial para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de la empresa (Peña, et al., 2022).

Cano (2020) describe el proceso administrativo como un conjunto de etapas interconectadas que incluyen planificación, organización, dirección y control. Estas etapas son fundamentales para el funcionamiento eficiente de cualquier organización

Según Custodio (2020) la planeación comprende la definición de misiones, objetivos y la definición de las acciones necesarias para lograrlas; requiere tomar decisiones que sean posibles de ejecutar, lo cual consiste en elegir líneas de acción. Los planes proporcionan un enfoque racional para la consecución de los objetivos preseleccionados.

Según Herrero, et al., (2023) menciona que la organización de una empresa como la acción y el efecto de coordinar el trabajo de varias personas, mediante la asignación de tareas o funciones específicas a cada una de ellas, con el propósito de conseguir unos objetivos comunes.

Desde el punto de vista literal, organización es la acción o efecto de organizar u organizarse, pudiéndose entender en el sentido de disposición y orden; el mismo queda de manifiesto a primera vista en la etapa en la que se define la estructura organizacional, la forma de delegar las distintas actividades a desarrollar. Una organización es una entidad social orientada hacia la consecución de metas en base a un sistema coordinado y estructurado en permanente vínculo con el entorno (Genovese, et al., 2020).

La dirección en sentido restringido consiste esencialmente en hacer que las personas de la organización cumplan sus funciones y obligaciones para alcanzar los objetivos deseados (Pérez, 2021). Según Acosta (2022) el control destaca y analiza la importancia organizacional, ya que evalúa los resultados obtenidos. En esta fase se garantiza que los recursos disponibles estén siendo administrados de manera adecuada.

La gestión operativa, según Bayas (2023), es fundamental para asegurar la eficiencia y efectividad en las actividades diarias de una organización, con el fin de optimizar recursos y alinear los procesos operativos con los planes estratégicos. Este enfoque implica una adecuada planificación, organización, dirección y control, así como la implementación de sistemas y procedimientos que potencien la productividad y minimicen costos, proporcionando así una estructura sólida para el funcionamiento empresarial.

En la gestión operativa, la eficiencia en el uso de recursos, la gestión de la calidad y la capacidad de adaptación a cambios son fundamentales. El monitoreo continuo de los procesos permite identificar y resolver problemas de manera ágil, asegurando que se logren los resultados esperados. Además, la formación y motivación del personal son aspectos clave para maximizar el rendimiento y fomentar un entorno productivo y proactivo (Bueno, et al., 2021).

La gestión administrativa operativa incluye un enfoque global que adopta toda empresa, con el propósito de garantizar la contribución adecuada de su personal, y además ayuda a desarrollar las estrategias para cumplir con las acciones previamente planeadas. Por lo tanto, al ser la gestión administrativa el conjunto de actividades que se ejecutan para dirigir la empresa por medio de la conducción racional de las tareas, esfuerzos y recursos se requiere incentivar al talento humano a la consecución de los objetivos propuestos (Minta, et al., 2023).

La calidad en el servicio se define como la diferencia entre las expectativas del cliente sobre el servicio que desea recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la organización. Cuando una empresa cumple con las expectativas del cliente, se consolida la "satisfacción del cliente". A su vez, cuando un cliente se encuentra satisfecho, tiende a repetir su comportamiento de compra, generando "lealtad del cliente". Por lo tanto, la satisfacción y lealtad del cliente mantienen un vínculo fuerte (Silva, et al., 2021).

La satisfacción del usuario se define como la evaluación que realiza el consumidor sobre un producto o servicio específico después de su adquisición, determinando si se han cumplido o superado sus necesidades y expectativas. Esta evaluación indica que el consumidor percibe el servicio como satisfactorio, obteniendo un resultado positivo (Roldan, et al., 2024). Además, la satisfacción del usuario está estrechamente relacionada con la confianza y la lealtad hacia la marca. Un cliente satisfecho es más propenso a confiar en la empresa y a mantener una relación a largo plazo, lo que se traduce en una mayor probabilidad de recompra y recomendación de los productos o servicios.

La gestión administrativa es un componente esencial en las organizaciones, actuando como el eje que coordina las actividades y funciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos y garantizar el éxito empresarial. Una gestión deficiente y una toma de decisiones inapropiada pueden conducir a consecuencias adversas, poniendo en riesgo la sostenibilidad y el rendimiento de la organización. Por lo tanto, es vital establecer procesos administrativos eficientes que optimicen los recursos y potencien el crecimiento empresarial (Peña et al., 2022)

Según la Unesco (2019) Los indicadores de gestión administrativa en el ámbito educativo son herramientas fundamentales para evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos que afectan la calidad del servicio educativo. Estos indicadores se clasifican en diversas categorías que permiten un análisis integral de la gestión en las instituciones educativas: eficiencia administrativa, eficacia institucional, impacto en la calidad educativa y satisfacción de los actores involucrados.

El desarrollo de la calidad del servicio ha sido un tópico de gran interés para los administradores de negocios. Inherentemente se ha trabajado en modelos que sirvan para cuantificar. El modelo más empleado es el Servqual (service quality). El modelo cuenta con cinco dimensiones y se mide la brecha entre el rendimiento y las expectativas que se tienen (Quesada, 2021).

La calidad del servicio educativo se define como el grado en que una institución educativa cumple con los estándares establecidos y satisface las expectativas de los estudiantes y otros actores involucrados. Implica la evaluación de aspectos como la pertinencia del currículo, la competencia del personal docente, la infraestructura y los recursos disponibles (Peralta, et al., 2023).

Una gestión administrativa eficiente influye directamente en la calidad del servicio educativo, ya que una administración efectiva de los recursos y procesos institucionales mejora los resultados académicos y la satisfacción de los estudiantes (Rodríguez, et al., 2022).

La calidad educativa es un constructo multidimensional que engloba diversas variables, tales como políticas, estrategias y prácticas, que determinan la efectividad del proceso educativo. Este concepto no solo se refiere a los aspectos académicos, sino que también considera la visión curricular, el aprendizaje de los estudiantes y la participación de actores sociales, familiares y comunitarios. En términos generales, la calidad educativa se evalúa a través del cumplimiento de los preceptos establecidos y las condiciones en las que se lleva a cabo el proceso formativo (Barba et al., 2021).

La satisfacción de los clientes es el resultado de ofrecer los bienes y servicios que se ajustan o exceden a sus necesidades. Las necesidades y expectativas de los clientes se conocen como calidad esperada (Gil., 2020).

Cuando estos procesos están interconectados, forman un sistema de gestión cuyo objetivo principal es la satisfacción del usuario, y se dividen en procesos estratégicos, clave y de soporte. Los procedimientos son documentos que detallan las actividades necesarias para llevar a cabo un proceso o servicio de manera secuencial. Los indicadores muestran el grado de eficiencia con el que se ha realizado un servicio, lo que ayuda a mejorar el proceso. Los tres pilares en que se sustenta la calidad: empresa, colaborador y usuario o cliente (Fabrego, 2022).

MATERIALES Y METODOS

El objetivo de la investigación cualitativa es comprender un fenómeno desde el punto de vista de los participantes. Su naturaleza interpretativa requiere la recopilación de datos a través de entrevistas, observaciones y actividades participativas (Moroi, 2021). Además, el investigador puede formar sus propias creencias a partir de un grupo de personas únicas o un proceso particular (Hernández, S., et al., 2014).

En este estudio, se empleó un enfoque cualitativo a través de entrevistas en profundidad con las máximas autoridades de la Unidad Educativa “Renan Olmedo González”.

El enfoque cuantitativo es utilizado para establecer patrones de comportamiento de una población y formular una teoría (Hernández, S., et al., 2014). En este tipo de investigación los investigadores buscan desarrollar una explicación generalizable a través de herramientas estadísticamente sobre lo que se está investigando (Moroi, 2021).

Se implementó un enfoque cuantitativo a través de encuestas dirigidas al personal de la Unidad Educativa “Renan Olmedo González”. Estas encuestas buscaron cuantificar las actitudes, percepciones y opiniones del personal en relación con el impacto de la gestión administrativa – operativa en la calidad del servicio educativo. Los datos

recopilados fueron analizados estadísticamente para identificar tendencias, relaciones y patrones significativos.

En el método deductivo el investigador comienza con una teoría convincente y luego prueba sus implicaciones con datos. Además, estudia lo que se sabe, analiza las teorías existentes sobre el tema de interés y luego prueba las hipótesis (Kim, 2021). Este enfoque proporciona una estructura y un marco claro para comprender la nueva información, lo que lo hace especialmente útil para introducir conceptos o teorías complejos (Tursunova, 2023).

Este método se utilizó para establecer los instrumentos de recolección de datos de la investigación, basadas en la revisión de la literatura existente sobre el impacto de la gestión administrativa – operativa en la calidad del servicio. a partir de ello, se diseñaron instrumentos de recolección de datos (encuestas y guías de entrevista) y se analizaron los resultados obtenidos para diseñar estrategias

El método inductivo comienza con un conjunto de observaciones y luego pasa de esas experiencias a generalizaciones más amplias. Además, el investigador inicia recopilando datos relevantes y luego desarrollará una generalización empírica (Kim, 2021). Este enfoque va de abajo hacia arriba, donde se participan activamente en el análisis de datos y la detección de patrones (Tursunova, 2023).

El método inductivo se aplicó en el análisis de los datos cualitativos obtenidos a través de las entrevistas. A partir de la revisión y codificación de las transcripciones de las entrevistas, se identificaron temas emergentes y patrones de significado que contribuyeron a la construcción de una comprensión más profunda del fenómeno estudiado.

La estrategia para la selección de participantes debe estar alineada con los objetivos de la investigación. En este estudio, se utiliza la estrategia de muestreo intencional para seleccionar a los participantes que tienen más probabilidades de producir resultados apropiados. A pesar de que la muestra es relativamente pequeña las personas seleccionadas pueden tener puntos de vista diferentes y aumentar la profundidad de la comprensión (Campbell, et al, 2020).

En el análisis cualitativo se seleccionaron a tres participantes que son el Rector, Vicerrectores (matutino y vespertino). Dado que el objetivo del muestreo intencional fue reclutar individuos con características específicas que tengan un conocimiento especial o experiencia con un tema de interés (Bazen, et al., 2021).

Para la investigación se tomó como población al Rector y Vice-Rectores de la Unidad Educativa Renan Olmedo González. A demás se realizará una encuesta a los padres de familia y representantes legales de los últimos años de educación básica.

Se realizó una observación directa y sistemática, y se consideró la información obtenida de la revisión de documentos internos de la Unidad Educativa “Renan Olmedo González”. Para complementar y enriquecer la interpretación de los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas.

En la investigación cualitativa, la entrevista permite obtener información directamente de las personas o grupos de interés. Bazen, et al., (2021) recomienda seguir una guía de entrevistas para maximizar la obtención de respuestas ricas de los sujetos del estudio. Además, el investigador debe permanecer neutral y no hacer preguntas capciosas.

Las entrevistas fueron conducidas de forma presencial, directas y se registraron en texto para su posterior transcripción y análisis. La encuesta es una herramienta versátil que permite la recopilación de información de una población objetivo en un período corto de tiempo (Medina et al., 2023).

RESULTADOS

Las respuestas obtenidas de la entrevista realizada al personal administrativo resaltan una serie de aspectos críticos, tanto desafíos como oportunidades de mejora en la gestión administrativa y educativa. Estos hallazgos se estructuran en torno a diversas temáticas que abarcan desde la comunicación interna hasta la equidad en la distribución de recursos.

Los desafíos mencionados son la falta de compromiso del personal, las limitaciones de recursos y la resistencia al cambio. Uno de los entrevistados también menciona problemas administrativos y docentes. Esto refleja que la planificación estratégica se ve afectada por factores internos y externos que pueden impactar negativamente en el desarrollo institucional.

Para mejorar la eficiencia en la gestión operativa, se sugieren estrategias que promuevan la innovación y la capacitación continua, así como la aplicación efectiva de códigos de conducta.

Se identifican varios factores tanto físicos como humanos que limitan el logro de los objetivos institucionales, como la necesidad de mejorar la infraestructura y la reestructuración del personal

Dos entrevistados resaltan la importancia de la capacitación para mejorar el desempeño del personal, mientras que otro menciona que se le da poca importancia. Esto sugiere que, aunque se reconoce su valor, la capacitación no es una prioridad en la institución.

Las respuestas obtenidas reflejan tres enfoques clave para la optimización de los procesos administrativos: fortalecimiento de la comunicación interna, inversión en formación y capacitación del personal, y la renovación estratégica del talento humano. La combinación de estos elementos permitiría una gestión más efectiva, promoviendo la eficiencia y la mejora continua en la administración.

Uno de los hallazgos más significativos de la entrevista es la identificación de la comunicación interna como el aspecto más prioritario a mejorar. La escasa fluidez en la comunicación puede obstaculizar no sólo el ambiente laboral, sino también la efectividad general de la gestión administrativa. Esta percepción es fundamental, dado que una comunicación eficiente es la base para una colaboración óptima entre los diferentes actores educativos.

La importancia del trabajo en equipo y la participación de todos los miembros en la toma de decisiones es esencial para fortalecer el liderazgo administrativo. Los líderes deben ser proactivos en escuchar y actuar sobre las inquietudes de su equipo

El rol de los directivos es esencial para el logro de objetivos institucionales. Su liderazgo y dirección pueden marcar la diferencia en la implementación de estrategias eficaces. Además, resalta la importancia de su capacidad para guiar al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos.

Las respuestas obtenidas sugieren que hay un esfuerzo consciente por garantizar la equidad en la asignación de recursos, lo cual es esencial para evitar disparidades que puedan afectar el desempeño educativo.

La evaluación de la asignación de recursos muestra que, aunque se reconoce la importancia de su distribución equitativa, existe un consenso en la necesidad de mejorar este aspecto. La adecuada asignación de recursos es esencial no solo para el mantenimiento, sino también para la innovación educativa.

Las respuestas coinciden en que la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción y en el aprendizaje. Si la administración es deficiente, afecta la reputación de la institución y la experiencia educativa de los estudiantes, lo que resalta la necesidad de trabajar en la mejora administrativa como un componente clave para la satisfacción del usuario. Los desafíos para implementar una planificación estratégica efectiva se centran en la falta de compromiso del personal, las limitaciones de recursos y la resistencia al cambio. La percepción de problemas tanto administrativos como docentes indica un escenario complejo que requiere una intervención integral. Abordar estos desafíos implica fomentar un clima de compromiso y ansiedad positiva hacia el cambio

Existe un consenso en que los indicadores actuales necesitan actualización o revisión, debido a la desigualdad en el acceso a recursos y a la percepción de que no reflejan con precisión la realidad educativa. Un entrevistado incluso menciona que no existen indicadores, lo que sugiere una posible falta de estandarización en la evaluación de la calidad.

Las respuestas indican que el desarrollo de competencias digitales en los estudiantes es una prioridad que debe ser atendida a fin de preparar a los alumnos para un mundo cada vez más digitalizado.

La implementación de tecnología en procesos administrativos y educativos se presenta como un área de gran potencial. Sin embargo, su adopción efectiva requiere capacitación y soporte continuo.

Las respuestas varían entre neutralidad, positividad y tensión. Mientras que algunos destacan la armonía y colaboración, otro menciona que el ambiente es tenso. Esto sugiere que hay diferencias en la percepción según el grupo al que pertenece el entrevistado, lo que puede estar relacionado con problemas internos o con la gestión del personal.

Dos respuestas consideran que las políticas inclusivas son efectivas, aunque con oportunidades de mejora. Una tercera respuesta simplemente menciona que son buenas, sin mayor detalle, lo que sugiere una escasa medición objetiva de su impacto. La relación entre las políticas administrativas y la satisfacción de los usuarios es evidente en las respuestas de los entrevistados. Se destaca que estas políticas tienen un impacto directo en la calidad educativa y en la percepción de estudiantes y familias. Sin embargo, la mención de que el impacto es "poco aceptable" señala la necesidad de revisar y actualizar dichas políticas para que respondan a las

expectativas y necesidades de la comunidad educativa.

Desde la perspectiva de los procesos administrativos se observa tres aspectos relevantes en la dimensión Procesos Administrativos: Comunicación del personal, Gestión de recursos y Trabajo en equipo.

Los resultados reflejan que la comunicación interna y la gestión eficiente de recursos son elementos clave en la dirección administrativa de la Unidad Educativa "Renan Olmedo González". Las entrevistas realizadas muestran que el personal administrativo percibe la falta de estrategias claras en la comunicación organizacional, lo que coincide con los estudios de Inciarte, et al., (2019), quienes enfatizan que una administración ineficaz limita la implementación de procesos eficientes.

Los entrevistados indicaron que la comunicación interna en la Unidad Educativa "Renan Olmedo González" presenta deficiencias que afectan la coordinación de los procesos administrativos. La falta de protocolos claros de comunicación y la ausencia de reuniones periódicas dificultan la toma de decisiones y la resolución de problemas. Esto coincide con Inciarte, et al., (2019), quienes afirman que una comunicación organizacional ineficaz obstaculiza la implementación de estrategias administrativas eficientes, lo que repercute en la calidad del servicio educativo.

Además, las entrevistas revelan que algunos actores educativos perciben falta de transparencia en la distribución de información sobre la gestión institucional. UNESCO (2019) enfatiza que la comunicación efectiva es un factor clave para la eficiencia administrativa, ya que permite mejorar la coordinación entre los diferentes actores y garantizar la participación de la comunidad educativa en la toma de decisiones.

La equidad en la distribución de recursos es una preocupación recurrente. Si bien los entrevistados reconocen esfuerzos en la asignación de materiales, también se menciona la necesidad de mejorar la transparencia en estos procesos. Según UNESCO (2019), los indicadores de eficiencia administrativa en educación deben considerar el uso adecuado de los recursos financieros y materiales, asegurando equidad en su distribución.

DISCUSIÓN

Según Peralta, et al. (2023), la inversión en infraestructura y materiales didácticos es fundamental para la calidad educativa, ya que influye directamente en el desempeño académico de los estudiantes y en la satisfacción de los docentes.

Las entrevistas destacan la necesidad de una planificación estratégica más rigurosa en la distribución de los recursos, lo que concuerda con las afirmaciones de Rodríguez, et al., (2022), quienes sostienen que una administración eficiente de los recursos permite optimizar los procesos y reducir las inequidades dentro de las instituciones educativas.

La resistencia al cambio y la falta de capacitación del personal administrativo han sido identificadas como factores que limitan la gestión. Esto concuerda con las conclusiones de Rodríguez, et al., (2022), quienes destacan que la formación continua del personal administrativo fortalece la eficiencia institucional y mejora la calidad educativa.

El trabajo colaborativo dentro de la institución también fue identificado como un factor clave en la dirección administrativa. Los datos muestran que el personal considera que la falta de coordinación entre docentes y administrativos afecta la ejecución de los procesos educativos. Esto se alinea con Herrero, et al., (2023), quienes argumentan que una organización bien estructurada facilita la delegación efectiva de tareas y el logro de los objetivos institucionales.

En síntesis, la comunicación del personal, la gestión eficiente de los recursos y el trabajo en equipo son dimensiones clave que influyen en la dirección administrativa y, en consecuencia, en la calidad del servicio educativo. Fortalecer estos aspectos mediante estrategias claras y alineadas con los modelos de calidad educativa permitirá mejorar la eficiencia de la institución y garantizar mejores resultados académicos y administrativos.

CONCLUSIONES

El análisis de la gestión administrativa–operativa en la Unidad Educativa "Renan Olmedo González", realizado a través de la entrevista y encuesta, permitió identificar tanto las fortalezas como las áreas de mejora que influyen en la calidad del servicio educativo. Las conclusiones clave, presentadas a continuación, abordan las

funciones directivas, las prácticas administrativas y las estrategias de gestión.

La ejecución del proceso educativo en la Unidad Educativa "Renan Olmedo González" se ve significativamente influenciada por la dirección administrativa, especialmente en lo que respecta a la comunicación interna, la gestión de recursos y el trabajo en equipo. Sin embargo, la ausencia de estrategias claras de comunicación, junto con una distribución desigual de recursos, dificulta la toma de decisiones efectiva y deteriora el ambiente laboral. Adicionalmente, la colaboración limitada entre docentes y personal administrativo dificulta la implementación de procesos educativos eficientes.

La calidad del servicio educativo se ve directamente impactada por prácticas administrativas como la eficiencia en los trámites, la comunicación oportuna con los padres y la organización interna. Si bien existe una percepción mayoritariamente positiva sobre la eficiencia administrativa, un porcentaje considerable de la comunidad educativa expresa neutralidad o insatisfacción. Esto sugiere áreas de mejora en la accesibilidad de la información y la sistematización de los procesos administrativos.

La satisfacción con el servicio educativo se relaciona estrechamente con la implementación de tecnologías educativas, la capacitación continua del personal y la promoción de un ambiente laboral positivo. No obstante, existen desafíos significativos, incluyendo la adopción desigual de tecnologías, la ausencia de programas de capacitación estructurados y la presencia de tensiones en el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, N. I. (2022). Administración II. Klik Soluciones Educativas.
- Barba, L., & Delgado, K. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: aporte para la calidad educativa. *Revista Educare*, 25(1), 284-309.
- Bayas, C. (2023). Análisis de la gestión administrativa y operativa de la agencia matriz de la empresa Andinamotors [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional.
- Bazen, A., Barg, F. K., & Takeshita, J. (2021). Research techniques made simple: An introduction to qualitative research. *Journal of Investigative Dermatology*, 141(2), 241-247. <https://doi.org/10.1016/j.jid.2020.11.006>
- Bueno-Tacuri, A., & Jácome-Ortega, M. (2021). Gestión de operaciones por la mejora continua en organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(12), 341-360. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., & Walker, K. (2020). Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652-661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Cano, C. A. (2020). La administración y el proceso administrativo. CCIE.
- Custodio, C. E. (2020). Planeación: concepto y modalidades. Custodio Carlos Editor.
- Fabrego, N. M. (2022). El director de calidad en empresas de alojamiento y restauración. Ediciones Díaz de Santos.
- Genovese, C., Cañoles, L., & Schmidt, M. (2020). Las organizaciones: una aproximación al objeto de estudio de la administración. *Revista CEA*, 6(12), 83-104. <https://doi.org/10.22402/red.cear.2020.12.308>
- Gil, M. (2020). Calidad y satisfacción del cliente. Editorial Universitaria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6a ed.). McGraw-Hill. <https://surl.li/ywajlr>
- Herrero, R., Sánchez, Ó., & Hortigüela, Á. (2023). Organización empresarial y de recursos humanos. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Inciarte, A., González, M., & Urdaneta, E. (2019). Comunicación organizacional y gestión administrativa en instituciones educativas. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(3), 45-58.
- Kim, S. M. (2021). Inductive or deductive? Research by maxillofacial surgeons. *Journal of the Korean Association of Oral and Maxillofacial Surgeons*, 47(3), 151-152. <https://doi.org/10.5125/jkaoms.2021.47.3.151>
- López, A. D. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 112-124.
- Medina, M., Rojas, R., & Bustamante, W. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Minta-Caiza, L. F., & Feijó-Cuenca, T. E. (2023). Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(1-1), 144-154. <https://doi.org/10.2800>

Moroi, T. (2021). Quantitative and qualitative research and philosophical assumptions. *Journal of Bunkyo Gakuin University, Department of Foreign Languages*, 20, 127-132.

Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sanca, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(Suppl. 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1))

Peralta, M. E., Horna, E., Horna, E., & Heredia, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1), 634-645. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.53451>

Pérez, E. (2021). *Dirección de empresas*. Editorial Universitaria Ramón Areces.

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>

Rodríguez, C. E., Nájera, A. G., Vera, K. E., & Varas, A. A. (2022). Liderazgo y gestión administrativa en las instituciones educativas del Ecuador. *Ciencia y Educación*, 3(3), 41-49. <https://doi.org/10.48169/Ecuatesis/0303202241>

Roldan, J. L., Martínez, K. M., & Sotomayor, A. M. (2024). Satisfacción del usuario como indicador de calidad en la atención primaria en salud. *Ciencia Latina*, 8(3). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 135-148. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Tursunova, M. (2023). Using inductive and deductive approach in teaching grammar. *Modern Science and Research*, 2(10), 11-17.

UNESCO. (2019). *Indicadores de calidad educativa: Un enfoque para la mejora continua en las instituciones educativas*. UNESCO.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Declaración de responsabilidad de autoría

Los autores del manuscrito señalado, DECLARAMOS que hemos contribuido directamente a su contenido intelectual, así como a la génesis y análisis de sus datos; por lo cual, estamos en condiciones de hacernos públicamente responsable de él y aceptamos que sus nombres figuren en la lista de autores en el orden indicado. Además, hemos cumplido los requisitos éticos de la publicación mencionada, habiendo consultado la Declaración de Ética y mala praxis en la publicación.

M. Sc. David Antonio Veliz Chinchay, M. Sc. Jason Humberto Ruiz Silva, M. Sc. Lady Magdalena Almeida Benavides, M. Sc. Fernanda Juliana Segura Zambrano: Proceso de revisión de literatura y redacción del artículo.