

Propuesta para mitigar las problemáticas administrativas de un plantel educativo mediante herramientas estadísticas de la calidad

(Proposal to Mitigate the Administrative Problems of an Educational Institution by Means of Statistical Quality Tools)

Joza Zamora Mark David , Anchundia Loor Andrés Miguel
Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador
mjoza5774@utm.edu.ec, andres.anchundia@utm.edu.ec

Resumen: El presente trabajo se realizó debido a los problemas percibidos en la administración de una institución educativa, teniendo como base esto se prosiguió con la realización del estudio para identificar los puntos débiles de los procesos administrativos y así de este modo reforzarlos. Este trabajo realizó una revisión de antecedentes para tener una idea más clara para la elaboración de la investigación. Para comprobar las inconformidades de los padres de familia y de los estudiantes se prosiguió con la utilización de herramientas estadísticas de la calidad como encuestas de satisfacción, diagrama de Pareto, matriz FODA, diagrama de Ishikawa, prueba de validación de instrumentos, y a su vez también se efectuó un cálculo poblacional. Una vez obtenidos los resultados de las encuestas y armado el diagrama de Pareto se logró percibir la insatisfacción por parte de los estudiantes con respecto al dispensario médico, ya que estos no cuentan con un botiquín indispensable para primeros auxilios y tampoco cuentan con un personal capacitado, otro problema percibido está relacionado con las charlas de prevención de drogas y alcohol, esto es debido que la institución no suele hacer este tipo de charlas a sus estudiantes. El objetivo de este trabajo investigativo es el de proponer mejoras para mitigar las problemáticas encontradas, y como conclusión este trabajo indica que la utilización de las herramientas de calidad es fundamental para identificar problemas y proponer solución.

Palabras clave: problemas administrativos, propuesta de mejora, institución educativa, herramientas estadísticas de la calidad.

Abstract: The present work was carried out due to the problems perceived in the administration of an educational institution, based on this, the study continued to identify the weak points of the administrative processes and thus reinforce them. This work carried out a background review to have a clearer idea for carrying out the research. To verify the dissatisfaction of parents and students, the use of quality statistical tools such as satisfaction surveys, Pareto diagram, SWOT matrix, Ishikawa diagram, instrument validation test, and also A population calculation was carried out. Once the results of the surveys were obtained and the Pareto diagram was assembled, it was possible to perceive the dissatisfaction on the part of the students with respect to the medical dispensary, since they do not have an essential first aid kit and they do not have trained personnel. Another perceived problem is related to drug and alcohol prevention talks, this is because the institution does not usually give this type of talks to its students. The objective of this investigative work is to propose improvements to mitigate the problems found, and in conclusion this work indicates that the use of quality tools is essential to identify problems and propose solutions.

Keywords: administrative problems, improvement proposal, educational institution, quality statistical tools.

1. INTRODUCCIÓN

La realización de este trabajo investigativo es muy importante para el plantel educativo, ya que de este modo podrán identificar los problemas que no han logrado percibir, y esto les ayudará a mejorar sus procesos administrativos.

“La estructura organizacional es el comienzo de todos los procesos para identificar beneficios futuros para la organización. Desde este punto de vista, la estructura administrativa ayuda al funcionamiento de la empresa y por tanto es práctica, por lo que los procesos deben ser claros para las personas que trabajan en ella” [1].

El problema de este trabajo investigativo está en que el personal administrativo no cuenta con las prácticas necesarias para la administración de una institución educativa, y la falta de esta experiencia generan efectos negativos en la administración que estos emplean. “Según L. Y. Sandoval Estupiñán del tema sobre los retos del director escolar novel: formación inicial y liderazgo. Nos indican que la necesidad de formación en la gestión administrativa de los recursos, que ha sido priorizada por los directores vinculados en los tres últimos años de Bogotá y Cundinamarca, es comprensible si consideramos que el perfil de formación y experiencia es más pedagógico. De los 37 directores encuestados, el 68 % ha completado una licenciatura en pedagogía y el 73 % ha realizado un posgrado en pedagogía. Estos programas no brindan capacitación en áreas específicas que necesitan los líderes escolares. Sólo el 27 % completó sus estudios con concentración en orientación educativa, liderazgo y administración. De los perfiles de formación docente respaldados por los nuevos directores, el 89 % agregó experiencia en docencia y el 78 % informó experiencia en coordinación, enfatizando su experiencia en liderazgo educativo; sólo el 22 % afirmó tener experiencia administrativa” [2]. El personal administrativo de la institución en la cual se llevó a cabo la investigación, no cuenta con conocimientos administrativos, debido que la mayoría de estos solo cuenta con estudios encaminado a la enseñanza y solo un miembro consta con una maestría y a su vez en los estudios de esta no consta con conocimiento adquiridos para la administración de un plantel, por lo cual teniendo en cuenta lo mencionado se han logrado percibir algunas inconsistencia en la administración, como por ejemplo, la triple función para un solo miembro de quien conforma la administración del plantel, ya que este miembro esta encargado del rectorado y del vicerrectorado, a su vez de impartir clases, también, sumándole a esto el personal encargado de la administración cuenta con poco tiempo administrando el plantel a más de esto de ser la primera vez que ocupan estos puestos administrativos.

El objetivo general de este trabajo es proponer mejoras para mitigar las problemáticas administrativas de la institución educativa mediante las herramientas estadísticas de la calidad. La metodología de este trabajo es cuantitativa debido a que toda la investigación está basada en cálculos estadísticos por los cuales se identificaron los problemas generados en esta admiración para así de este modo darle la solución más optima.

Según M. Sánchez Armas y J. M. Delgado Bardales en su trabajo titulado como Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las instituciones educativas, indica que el 60 % de su investigación, se relacionan con el modelo de liderazgo educativo que mejora el aprendizaje, sugiere que el liderazgo educativo es una herramienta positiva y poderosa en las instituciones educativas que ayuda a lograr mejores resultados con menos tiempo y recursos, por lo que sirve bien a los estudiantes. Por otro lado, el 40 % de los estudios confirman que las buenas prácticas docentes son la clave del éxito educativo, ya que es uno de los principales factores del éxito de los estudiantes. De esto se puede concluir que la gestión educativa es un conjunto de procesos organizados que contienen componentes tanto administrativos como pedagógicos. El primero se refiere a la planificación, organización y evaluación de procesos, el segundo se refiere a los resultados de los servicios orientados al aprendizaje. Ambas áreas cuentan con una cultura de liderazgo y colaboración, brindando un excelente servicio a los estudiantes [3].

2. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Generalidades con respecto al trabajo investigativo

“En cada institución educativa la administrativa incide sobre el consejo directivo y el director, el consejo no tiene oficio administrativo. El director emplea el presupuesto definido para el consejo, y esta toma las decisiones con respecto a lo planificado en horarios de trabajo, uso de área, entre otros, para garantizar un funcionamiento uniforme en el plantel” [4].

La propuesta de mejora sobre la gestión de calidad en el cambio persigue dos enfoques: a) responder a las necesidades del cliente con una mejor calidad de diseño con nivel alto de rendimiento b) nivel más alto de calidad con un menor número de deficiencias [5].

Según Suarez Vásquez, en su trabajo titulado implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020. Señala que su objetivo general es determinar la relación entre la implementación del teletrabajo y la calidad de los servicios en la Unidad de Administración Educativa Local de San Pablo. Tiene un enfoque cuantitativo por naturaleza, ya que el análisis estadístico se realizará mediante la recopilación de datos para probar una hipótesis. El tipo de investigación es importante porque determinará la relación entre las variables del teletrabajo y la calidad del servicio. El diseño del estudio es no experimental, correlacional simple y transversal, ya que el estudio se aplicará y se llevará a cabo en un solo momento. El estudio se realizó con 40 teletrabajadores de la UGEL San Pablo; no hubo muestreo aleatorio porque el estudio fue poblacional. El método de investigación es una encuesta y el instrumento es un cuestionario con escala Likert, el cuestionario incluye 29 ítems en variables de trabajo remoto y 26 ítems en variables de calidad del servicio. Luego del análisis, se encontró que el teletrabajo tiene una relación positiva significativa con la calidad del servicio, lo que significa que cuanto mayor sea la efectividad de la implementación del teletrabajo, mayor será la calidad del servicio. A través de la investigación se puede observar que existe una correlación positiva significativa de 0,661 entre teletrabajo y calidad del servicio, lo que demuestra que la UGEL San Pablo está brindando calidad de servicio con la implementación del teletrabajo, la cual es una ventaja para el logro de sus objetivos [6].

Para contar con una buena satisfacción por parte de los usuarios es primordial ser eficaz y estar en competencia con las demás instituciones educativas, debido a que de esto depende la reputación de una institución [7]. En general, las encuestas de evaluación son herramientas de recolección de datos para la toma de decisiones administrativas, como renovación de contratos, promoción académica o certificación de calidad de proyectos [8]. Se han utilizado varias encuestas validadas en todo el mundo, pero existe una falta de consenso sobre las dimensiones de calidad relacionadas con la satisfacción, el número de preguntas, las escalas de calificación de las respuestas y las formas de interpretar los resultados son lo que dificulta la implementación de propuestas de mejoras [9]. Actualmente, la satisfacción de los usuarios se utiliza como termómetro para una evaluación responsable de la calidad de la atención y los servicios. Lo cual proporciona información detallada que puede mejorar la infraestructura, los equipos, los suministros y materiales y cerrar brechas en áreas como la de recursos humanos [10].

Tradicionalmente, la validez se ha determinado como el grado en que una prueba calcula lo que se intenta calcular. El Alfa de Cronbach es una herramienta sencilla y confiable que se utiliza para realizar la validación de constructo de una escala y como medida para cuantificar las relaciones entre los ítems que la componen [11]. La consistencia interna es uno de los criterios para la construcción de ítems que contribuyen al contenido de la prueba y permiten modelar satisfactoriamente los puntos de interés, ya que se refiere a las correlaciones entre los ítems contruidos [12].

Tabla 1. Rango de calificación con el Instrumento Alfa de Cronbach.

0,91 – 1	Se califica como excelente
0,81 – 0,90	Se califica como buena
0,71 – 0,80	Se califica como aceptable
0,61 – 0,70	Se califica como cuestionable
0,51 – 0,60	Se califica como pobre
< 0,5	Se califica como inaceptable

Fuente: [13]

Uno de los principales desafíos que enfrenta cualquier institución educativa es la prestación de servicios de calidad bajo el liderazgo de sus administradores; se deben utilizar estrategias para alcanzar el nivel de calidad establecido por la organización educativa correspondiente. El compromiso de construir instituciones de calidad no puede existir de forma aislada, sino que debe ser una colaboración con diversas instituciones de todo el país, un proceso que lleva varios años, mucho trabajo, dedicación y compromiso para asegurar el bienestar de los programas [14].

Según Fredy Alagón, con respecto a su trabajo titulado gestión educativa para una educación de calidad, menciona que el propósito del estudio fue comprobar que la gestión de procesos en las instituciones educativas puede garantizar mejores servicios de aprendizaje, para ello se utilizó el método de encuesta, en la que participaron 3 directivos, 19 docentes, 5 administradores y 40 estudiantes de la institución. Una encuesta es una herramienta de evaluación y es un procedimiento en un diseño de investigación descriptivo en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario prediseñado sin cambiar el entorno o fenómeno en el que se recopila la información, este estudio tiene un diseño descriptivo simple. El diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento del sujeto sin influir en él de ninguna manera. El resultado es el tipo apropiado de proceso en la institución educativa, la distribución porcentual de los niveles normativos y la conclusión de que una organización integrada y dinámica (por ejemplo, la gestión de procesos) garantiza la calidad [15].

Un diagrama de Pareto es una herramienta estadística de la calidad utilizada en las organizaciones para identificar los problemas administrativos y los otros problemas relacionados a la institución, para decidir qué causas deben abordarse como prioridad para aumentar la efectividad en la resolución de problemas. Se basa en la regla de que el 80 % de los problemas se deben a sólo el 20 % de las causas, es decir, el menor porcentaje genera la mayor cantidad de problemas. Los diagramas de Pareto nos permiten identificar un pequeño conjunto de las causas más apropiadas a las que responder primero. Para lograr esto, se utilizan gráficos de barras especiales para ayudar a identificar los problemas que deben abordarse y en qué orden [16].

Un análisis FODA, también conocido como DAFO, es una herramienta de la calidad fundamental para realizar una evaluación minuciosa de la situación actual de una organización o un individuo, teniendo en cuenta sus debilidades, fortalezas y oportunidades. Del entorno [17]. La matriz FODA es un método de investigación y diagnóstico para analizar la situación estratégica de la organización en condiciones externas e internas [18].

El diagrama de Ishikawa, también conocido como diagrama de pez por su forma, es una forma sencilla de encontrar la causa de los defectos encontrados en una institución. Trata de indagar el principio del fracaso para atacarlo y que este no se torne a originar. Kaoru Ishikawa desarrolló esta sistemática de detección de errores en 1943, técnica que se puede emplear a cualquier institución [19]. Un diagrama de Ishikawa o diagrama de causa y efecto es un diagrama que

permite ver claramente la relación entre un problema y las posibles causas que podrían provocarlo [20].

3. METODOLOGÍA

La palabra metodología proviene de las palabras griegas *methodos* (método) y *logia* (ciencia), que significan la ciencia de los métodos de investigación. [21].

La técnica metodológica empleada en este trabajo investigativo es cuantitativa, debido a que se utilizaron técnicas estadísticas de la calidad para identificar de una mejor manera los problemas generados en la administración de la institución educativa, a su vez también es no experimental, debido a que no existió una manipulación en los datos, según la categorías del diseño no experimental es longitudinal, ya que se realizaron visitas programadas hacia el plantel educativa para recopilar información a través de la observación [22].

3.1. Instrumentos

Los instrumentos utilizados en este trabajo investigativo fueron:

- Encuestas de satisfacción (una para los estudiantes y otra distinta para los representantes).
- Diagrama de Pareto.
- Matriz FODA.
- Diagrama de Ishikawa.

3.2. Población y muestra

La población con la cual se trabajó en este trabajo investigativo está centrada en los estudiantes y en sus representantes teniendo un total de 76 miembros cada uno, se prosiguió con la realización del cálculo poblacional con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, a su vez se le dio 50 % a la probabilidad de éxito y fracaso siendo este el valor máximo. Una vez realizado el cálculo se obtuvo un valor de 64 cada uno siendo esta la cantidad de la población a encuestar.

Tabla 2. Valores de Z con respecto al nivel de confianza.

Nivel de confianza	Valor de Z
80 %	1,282
85 %	1,440
90 %	1,650
95 %	1,960
98 %	2,326
99 %	2,580

Fuente: [23].

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

(n) = Tamaño de la muestra buscada. (N) = Tamaño de la población. (Z) = parámetro estadístico que depende del nivel de confianza basado en la (Tabla 2). (e) = Error de estimación máximo aceptado. (p) = Probabilidad de que ocurra el evento (Éxito). (q) = Probabilidad de que no ocurra el evento (Fracaso).

$$n = \frac{1,96^2 * 0.5 * 0.5 * 76}{0.05^2(76 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 63,59$$

$$n = 64$$

La Fórmula 1. La cual hace referencia al cálculo del tamaño poblacional está enfocado en los padres de familia y en los estudiantes que conforman el primer y segundo año de bachillerato, por disposición de la rectora, se prosiguió con el cálculo poblacional debido que al ser una encuesta online existieron ciertos miembros que no quisieron realizar la encuesta, por lo cual al realizar este cálculo se logró obtener un valor que nos indica tener un nivel de confianza alto.

4. RESULTADOS

El Alfa de Cronbach es el instrumento estadístico más utilizado para comprobar la consistencia interna de un instrumento, para la utilización de esta técnica, las encuestas deben ser de escala Likert; es decir deben de existir más de dos respuesta, como podemos apreciar con respecto a la Tabla 3 y la Tabla 4 se obtuvo un valor de 0,86 y 0,88 respectivamente, confirmando de esta manera teniendo como base la Tabla 1 en donde nos indican los rangos de calificación, estos son considerados instrumentos buenos para la recolección de información.

Como se puede apreciar con respecto a la Figura 1 realizada a los representantes y con respecto a la Figura 2 realizada a los estudiantes, podemos notar unas barras azules que hacen referencia al número de preguntas con su respectivo orden de importancia de la que mayor insatisfacción se obtuvo a la de menor, se realizó este diagrama de Pareto para así de este modo priorizar a resolver los problemas encontrados.

La elaboración de la Tabla 5 la cual es una matriz FODA, se realizó con respecto a las preguntas realizadas en el cuestionario, y a su vez de los análisis mediante observación realizadas en las visitas técnicas, en lo cual se puede observar que se encontraron algunos problemas relevantes con lo que respecta a la administración, como por ejemplo, se logró percibir espacios reducidos, preferencia hacia ciertos alumnos, formulación de su propio pensum de estudio sin que la mayoría sea especialista en pedagogía, problemas relacionados al Bullying, que a su vez la mayoría de estos problemas se encuentran en un marco generalizado, por lo cual esta matriz se aterrizó en la Figura 3 la cual hace mención a un Diagrama de Ishikawa, para así de este modo apreciar en un marco más específico las problemáticas que se han logrado apreciar, como en el caso del Bullying, ya que se logró apreciar mejor este problema al indicar su origen, como las faltas de capacitaciones para controlar esta problemática y la escasa intervención por parte del personal de la institución.

Tabla 3. Valores obtenidos de las encuestas realizada a los estudiantes con respecto al Alfa de Cronbach.

Dimensiones	Ítem	Actividades para evaluar	Alfa de Cronbach
Comunicación	1	¿Cómo es su relación con los docentes?	0,8546
	2	¿Los docentes son amables y paciente al momento de dar alguna explicación de la clase?	0,8602
	3	¿La rectora es atenta y amable cuando te comunicas con ella?	0,8516
	4	¿Los inspectores son atentos y amables cuando te comunicas con ellos?	0,8551
Materiales de aprendizaje	5	¿El colegio les facilita materiales para un buen desarrollo en las clases?	0,8561
	6	¿El material que los docentes utilizan durante las clases facilita la comprensión del tema?	0,8489
	7	¿El colegio les permite utilizar los libros que poseen?	0,8596
Métodos de enseñanza	8	¿Cómo calificarías la enseñanza por medio de equipos tecnológicos que les brinda la institución educativa?	0,8556
	9	¿Estas satisfecho con el método de enseñanza?	0,8539
Socialización	10	¿Sientes que has desarrollado buenas amistades en el colegio?	0,8599
	11	¿Sientes que has desarrollado métodos para una mejor convivencia social?	0,8554
	12	¿Puedo conversar y expresar mis ideas con facilidad a mis docentes?	0,8538
Orientación	13	En la institución Educativa les brindan charlas de orientación para prevenir el consumo de alcohol, ¿tabaco, drogas, embarazos adolescentes, etc.?	0,8633
	14	¿Cómo calificaría la orientación que brinda el colegio para que decidas que carrera estudiar en la universidad?	0,8543
Seguridad	15	¿Te sientes seguro dentro de la unidad educativa?	0,853
	16	¿Como calificarías la seguridad de la institución educativa?	0,8511
	17	¿Como calificarías el dispensario médico (Paramédico, medicina, primeros auxilios)?	0,8612
Total			0,8631

Tabla 4. Valores obtenidos de las encuestas realizadas a los representantes con respecto al Alfa de Cronbach.

Dimensiones	Ítem	Actividades para evaluar	Alfa de Cronbach
Satisfacción con el representado	1	¿Está satisfecho con el nivel de educación que recibe su representado?	0,8646
	2	¿Mantendría a su representado en el plantel educativo?	0,8761
Percepción	3	¿Cómo calificaría la relación que tienen los profesores con su representado?	0,8677
	4	¿Qué calificación le daría a la educación en valores que reciben sus representado en el plantel?	0,8632
	5	¿La educación recibida a su representado asegura un puesto en las unidades de educación superior?	0,8735
Satisfacción con la institución	6	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al nivel de enseñanza aprendizaje en general del plantel educativo?	0,8576
	7	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la seguridad que brinda el plantel educativo a sus estudiantes?	0,866
	8	¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones e infraestructuras que posee la unidad educativa?	0,8774
Empatía	9	¿Cómo es la atención que recibe usted del Colegio?	0,8715
	10	¿Como calificaría la priorización que le dan a usted cuando está hablando con algún docente o con el rector?	0,8784
	11	¿Recomendaría usted a sus amigos a enviar a sus hijos a esta institución educativa?	0,8732
Total			0,8805

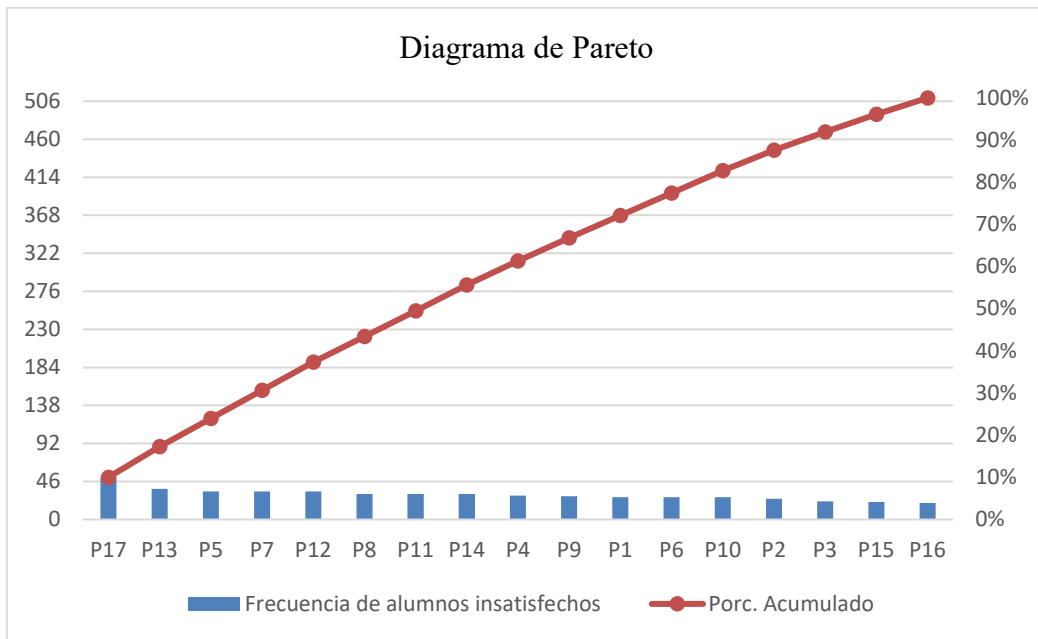


Figura 1. Estudiantes insatisfechos.

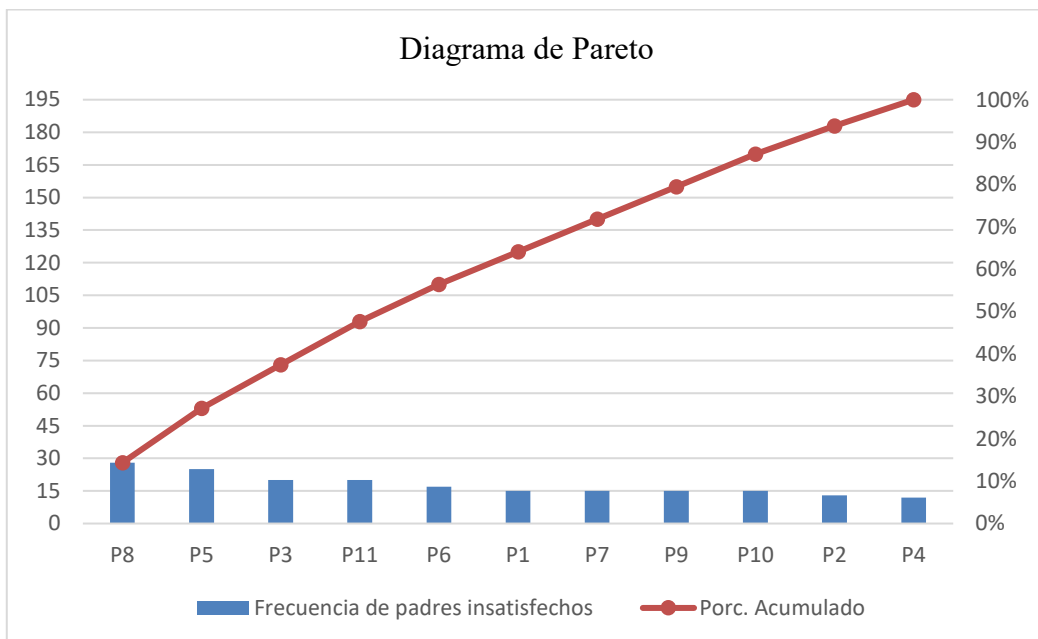


Figura 2. Representantes insatisfechos.

Tabla 5. Matriz FODA de los aspectos generales de la investigación.

	Fortalezas	Debilidades
Análisis Interno	Nivel de educación.	Espacios reducidos.
	Relación de los estudiantes con la rectora.	Materiales para impartir clases
	Padres conformes con la seguridad de la institución.	Libros.
Análisis Interno	Atención a los representantes.	Distinción hacia ciertos estudiantes.
	Estudiantes conforme con la seguridad interna y externa.	Charlas para prevenir el consumo de sustancias.
	Relación de estudiantes hacia los profesores.	Dispensario médico, y personal en primeros auxilios.
		Biblioteca.
		Laboratorio de computación.
		Maya escolar.
	Bullying.	
	Bar de alimento.	
	Oportunidades	Amenazas
Análisis Externo	Los representantes están conformes con dejar que sus hijos sigan estudiando en la institución.	Planteles educativos cercanos mejores equipados.
	Los representantes están a gusto en dar buenas recomendaciones sobre el plantel.	Existencia de personal en primeros auxilios en instituciones cercanas.
	Ubicación geográfica excelente.	Sustancias ilícitas.

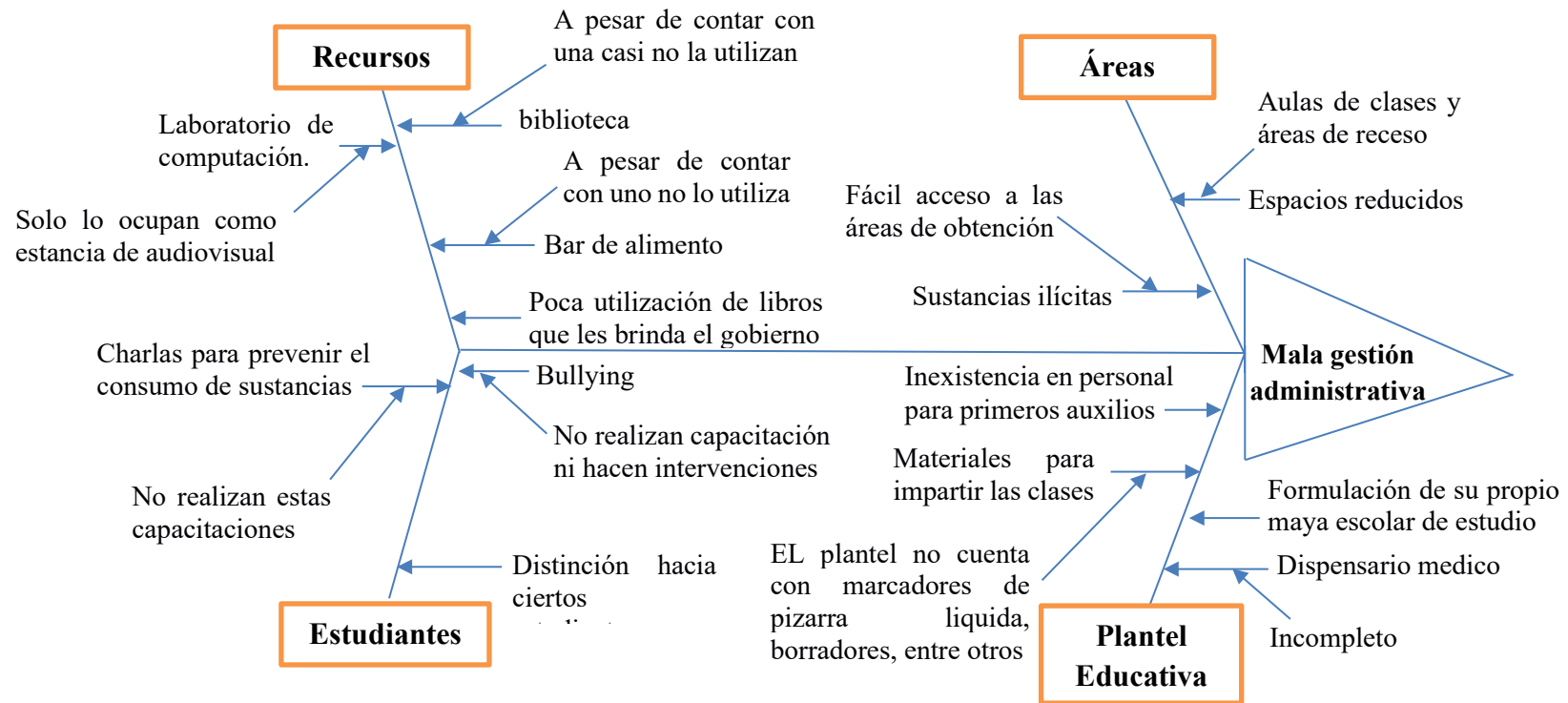


Figura 3. Diagrama de Ishikawa con respecto a la matriz FODA.

Tabla 6. Propuestas para mitigar las problemáticas encontradas.

Resultados obtenidos	Propuesta para mitigar las problemáticas encontradas
Botiquín de primeros auxilios incompleto, Inexistencia en personal para primeros auxilios.	Se propone que capaciten a un personal en primeros auxilios y que a su vez este sea el encargado de mantener el dispensario médico completo.
Realización de pocas charlas de prevención de sustancias hacia los Estudiantes.	Realizar más charlas para prevenir el consumo de sustancias.
No cuentan con materiales como marcador de pizarra líquida, borrador, entre otros, para impartir las clases.	Realizar un inventario sobre los materiales que se utilizan al mes para tener todo lo necesario al momento de impartir las clases.
Formulación de su propio mapa escolar de estudio, y poca utilización de libros.	La poca utilización de los libros es debido a que la institución elabora su propio pensum de estudio y los temas planteados no están en los libros que el gobierno les brinda, por lo tanto, se propone proseguir con el pensum de estudio estipulado por el ministerio de educación.
Utilizan el laboratorio de computación como audiovisual.	Designar un encargado para el laboratorio para que lo utilicen como es apropiado.
No utilizan el bar con el que cuenta el plantel.	Se propone que habiliten el bar, ya que al hacerlo generan menos contaminación haciendo que los estudiantes lleven sus alimentos en plásticos desechables.
Escasa utilización de la biblioteca.	Fomentar más el uso de la lectura.
Áreas reducidas en las horas de clases y en la hora del descanso.	Se propone establecer un horario vespertino y matutino para tener más espacio.
Fácil acceso a sustancias ilícitas.	Se propone que se solicite la presencia del personal de policía que ronde los alrededores de la institución para que los vendedores de sustancias ilícitas no estén cerca de los estudiantes.
Bullying.	Se propone realizar capacitación contra el Bullying, a la vez realizar actividades para reforzar la relación de los estudiantes, y también se propone que todo el personal de la institución desde los docentes hasta el personal administrativo está a la expectativa para intervenir en caso de que vea algún caso de Bullying.
Preferencia hacia ciertos estudiantes.	Se propone realizar capacitaciones a los docentes y al personal administrativo con temas relacionados a la relación con sus estudiantes para mitigar las preferencias que se han logrado percibir.

5. DISCUSIÓN

Con respecto al trabajo de Sandoval [2] intentan responder a la necesidad que enfrenta un director escolar. El trabajo de estos autores está basado en una técnica cualitativo descriptivo e interpretativo, lo cual a su vez esta metodología presenta limitaciones para identificar los problemas que enfrenta un director ya que estas técnicas están más enfocadas en revisión de documentos y artículos. Por lo cual mi trabajo está enfocado en una técnica cuantitativa, ya que de este modo por medio de técnicas estadísticas podemos apreciar mejor los problemas que son generados y darles la solución más óptima.

Sánchez [3] en su trabajo denominado gestión educativa en el desarrollo del aprendizaje en los planteles educativos, indico que su trabajo es descriptivo, con enfoque cualitativo. Este trabajo está basado en resultados de otros autores que han empleado encuestas en el cual no se aprecia la consistencia interna de los instrumentos con lo cual se enfocó su investigación. Por lo cual el trabajo presentado tiene una mayor confiabilidad para medir la gestión administrativa de una institución educativa ya que las encuestas realizadas tienen un respaldo que asegura su efectividad.

Suarez [6] en su investigación sobre el teletrabajo y la calidad de servicio de las instituciones educativas, indica que su trabajo tiene un enfoque cuantitativo, ya que realizo un análisis estadístico a través de la recolección de datos para comprobar la hipótesis. Este trabajo se llevó a cabo a una única población que son los trabajadores, la cual presenta una problemática, ya que la calidad del servicio la determina el usuario. Por lo cual el trabajo presente está enfocado en dos encuestas distintas una para los estudiantes y otra para los padres ya que cada uno tiene una percepción distinta de la administración, y en base a esto se pueden analizar si un plantel cuenta con una buena calidad en sus servicios o no.

Respecto al trabajo de [15]. Sobre la gestión educativa para una educación de calidad. Indica que el objetivo de su investigación es demostrar que la gestión por procesos en la institución educativa garantiza un mejor servicio educativo, para lo cual el autor opto por la ejecución de encuestas, en lo cual en relación con los trabajos anterior esta encuesta tampoco cuenta con un cálculo de confiabilidad en su instrumento haciendo que este pierda confiabilidad en los datos recolectados. Indicando así nuevamente un realce en el instrumento planteado en este trabajo ya que cuenta con una consistencia interna buena, que a su vez esto asegura una buena confiabilidad en los datos obtenidos.

6. CONCLUSIONES

Se concluye que las herramientas estadísticas de la calidad son fundamentales e indispensables para identificar los problemas que genera una administración, por lo cual de este modo se puede proponer mejoras para aumentar la calidad en el ámbito administrativo.

Este trabajo propone un gran aporte a las instituciones educativas, ya que al implementar estos métodos las instituciones pueden asegurar la fidelidad de los miembros a quienes les brinda el servicio.

Finalmente se pudo apreciar la identificación a través de la (Tabla 6) algunos problemas que intervenían en la ejecución para una buena administración, como los espacios reducidos, la falta de planificación para la utilización de materiales, la mala administración con respecto a la biblioteca y al laboratorio de cómputo entre otros, gracias a estos problemas identificados se pudieron proponer soluciones para mitigar estas problemáticas.

REFERENCIAS

- [1] V. P. Pineda Pizarro y J. C. Erazo Álvarez, "La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas", *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, vol. 6, no. 12, pp. 39-46, dic. 2021. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- [2] L. Y. Sandoval Estupiñán, C. Pineda Baéz, M. Bernal Luque y C. Quiroga, "Los retos del director escolar novel : formación inicial y liderazgo.", *Revista Complutense de Educación*, vol. 31, no. 1, pp. 115-124, may. 2019. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.5209/rced.61919>
- [3] M. Sánchez Armas y J. M. Delgado Bardales, "Gestión Educativa en el desarrollo del aprendizaje en las Instituciones Educativas.", *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 4, no. 2, pp. 1819-1838, dic. 2020. [En línea]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.196
- [4] R. J. Pacheco Granados, C. A. Robles Algarín y A. J. Ospino Castro, "Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia.", *Información Tecnológica*, vol. 29, no. 5, pp. 259-263, oct. 2018. [En línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- [5] V. V. Saltos Torres, "Análisis y propuesta de mejoramiento de procesos en la empresa "Restaurante la Cañita", Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, QUITO, en, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7205>
- [6] L. M. Suarez Vasquez, "Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, año 2020.", Tesis de licenciatura, Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, Trujillo – Perú, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46386>
- [7] A. J. Romero Fernández, G. A. Álvarez Gómez y S. Álvarez Gómez, "Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio.", *Revista Dilemas Contemporáneos*, pp. 1-19, nov. 2018. [En línea]. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/articloe/view/843>
- [8] E. Román, "La evaluación del profesorado universitario en tiempos de pandemia : los sistemas online de gestión de encuestas de satisfacción estudiantil.", *Revista Campus Virtuales*, vol. 29, no. 2 pp. 61-70, ag. 2020. [En línea]. Disponible en: <http://uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/736>
- [9] E. Cabello, A. Cabello y M. Martínez, "Validación de una encuesta para medir la satisfacción de los médicos residentes sobre el programa de especialización en Lima,

Perú.", *Revista Medica Herediana*, vol. 32, no. 1, pp. 12-19, mzo. 2021. [En línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/rmh.v32i1.3943>

- [10] A. C. Fabian Sánchez, L. E. Podestá Gavilano y R. A. Ruiz Arias, "Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020.", *Revista Horizonte Médico*, vol. 22, no. 1, mzo. 2022. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- [11] S. Contreras Espinoza y F. Novoa Muñoz, "Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS.", *Revista Panamericana de Salud Pública*, vol. 42, pp. 1-6, jun, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.65>
- [12] C. Merino Soto, "Consistencia Interna del Eysenck Personality Questionnaire - Revised: Cuando Alfa de Cronbach No Es Suficiente.", *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, vol. 4, no. 57, pp. 191-203, mzo, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.21865/RIDEP57.4.14>
- [13] H. A. Hernández y A. E. Pascual Barrera, "Validación de un instrumento de investigación para el diseño de una metodología de autoevaluación del sistema de gestión ambiental.", *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, vol. 9, no. 1, pp. 157-163, febr. 2018. [En línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- [14] M. E. Piguave Mora, "Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en el colegio fiscal "José Joaquín Pino Ycaza", Guayaquil, Ecuador, 2018.", Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Piura- Perú, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40099>
- [15] F. Alagón Ricalde, "Gestión educativa para una educación de calidad.", *REVISTA DE CIENCIAS NATURALES*, vol. 2, no. 2, pp. 205-211, jul. 2020. [En línea]. Disponible en: <https://revistas.unap.edu.pe/journal/index.php/RCCNN/article/view/391>
- [16] E. García Martínez, "Aplicación del diagrama de Pareto para la priorización de problemas en la industria agroalimentaria.", *València: Universitat Politècnica de València*, pp. 1-10, jul. 2023. [En línea]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10251/194736>
- [17] D. Sánchez Huerta, "*ANÁLISIS FODA O DAFO*", Madrid: Bubok Publishing S.L., Octubre, 2020. [En línea]. Disponible en: <https://acortar.link/xIFXkO>
- [18] F. Guerra Muñoz, "*Estrategias de negociación*", MÉXICO: Grupo Editorial Patria, Agosto, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://acortar.link/SKRlIm>
- [19] S. Sánchez Salinas, "*Control de calidad y Certificaciones industriales*", Universidad de Almería, 2023. [En línea]. Disponible en: <https://acortar.link/Z6j7mm>

- [20] S. M. Parraguez Carrasco, G. R. Chunga Chinguel, M. M. Flores Cubas y R. Y. Romero Cieza, "*El estudio y la investigación documental*.", Chiclayo: Gerardo Chunga Chinguel, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://acortar.link/i0IhEW>
- [21] L. E. Pereyra, "*Metodología de la investigación*.", México: Klik, 2022. [En línea]. Disponible en: <https://acortar.link/5xFMkU>
- [22] A. Álvarez, "Clasificación de las investigaciones.", Lima: Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales, 2020
- [23] C. K. Tapia Iturriaga, R. S. Rueda Contreras y R. A. Silva Villavicencio, "*Auditoría Interna: perspectivas de vanguardia*", México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C, 2017. [En línea]. Disponible en: <https://ebooks.imcp.org.mx/product/auditora-interna-perspectivas-de-vanguardia>

