

Relación entre la gestión administrativa-operativa y la calidad del servicio educativo en educación general básica

Article title: Relationship between administrative-operational management and the quality of educational service in basic general education

Título do artigo: Relação entre a gestão administrativa e operacional e a qualidade do serviço educativo no ensino básico geral

Zambrano-Barros, Nuvia Aurora
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
nzambrano@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1204-154X>



Véliz-Chinchay, David Antonio
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
dvelizc@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-1647-6866>



Andrade-Arias, Mariela Susana
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
mandrade@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1709-5870>



Tubay-Zambrano, Betzabeth Nuvia
Universidad Estatal del Sur de Manabí
betzyta24@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0001-9687-2820>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v7/n1/1484>

Como citar:

Zambrano-Barros, N. A., Véliz-Chinchay, D. A., Andrade-Arias, M. S., & Tubay-Zambrano, B. N. (2026). Relación entre la gestión administrativa-operativa y la calidad del servicio educativo en educación general básica. *Código Científico Revista De Investigación*, 7(1), 652–664.

Recibido: 19/05/2026

Aceptado: 14/06/2026

Publicado: 30/06/2026

Resumen

La gestión administrativa–operativa en instituciones educativas presenta limitaciones que afectan la calidad del servicio, especialmente en contextos donde existen deficiencias en planificación, organización y control de los procesos. El objetivo del estudio fue analizar su incidencia en la calidad del servicio educativo en una unidad educativa. Se aplicó una metodología con enfoque mixto, diseño no experimental y alcance correlacional, utilizando entrevistas a autoridades y encuestas a padres de familia. Los resultados evidenciaron debilidades en la planificación estratégica, comunicación interna, liderazgo y mecanismos de control, así como deficiencias en la atención al usuario y en la eficiencia de los procesos administrativos, lo que incide negativamente en la percepción de calidad del servicio educativo. La discusión permitió contrastar que una gestión administrativa deficiente limita el cumplimiento de objetivos institucionales y afecta la satisfacción de la comunidad educativa. En consecuencia, se concluye que es necesario fortalecer la gestión administrativa mediante estrategias orientadas a mejorar la planificación, optimizar recursos, fortalecer el liderazgo y promover una comunicación efectiva, con el fin de garantizar un servicio educativo de mayor calidad y eficiencia.

Palabras clave: gestión institucional, procesos educativos, eficiencia organizacional, liderazgo, satisfacción educativa.

Abstract

Administrative and operational management in educational institutions presents limitations that affect the quality of service, especially in contexts where there are deficiencies in planning, organization, and process control. The objective of this study was to analyze its impact on the quality of educational service in an educational unit. A mixed-methods approach, non-experimental design, and correlational scope were applied, using interviews with administrators and surveys of parents. The results revealed weaknesses in strategic planning, internal communication, leadership, and control mechanisms, as well as deficiencies in user services and the efficiency of administrative processes, which negatively affect the perception of the quality of educational service. The discussion demonstrated that deficient administrative management limits the achievement of institutional objectives and affects the satisfaction of the educational community. Consequently, it is concluded that it is necessary to strengthen administrative management through strategies aimed at improving planning, optimizing resources, strengthening leadership, and promoting effective communication, in order to guarantee a higher quality and more efficient educational service.

Keywords: institutional management, educational processes, organizational efficiency, leadership, educational satisfaction.

Resumo

A gestão administrativa e operacional nas instituições de ensino apresenta limitações que afetam a qualidade do serviço, especialmente em contextos onde existem deficiências no planejamento, na organização e no controle de processos. O objetivo deste estudo foi analisar o seu impacto na qualidade do serviço educativo numa unidade de ensino. Foi aplicada uma abordagem de métodos mistos, desenho não experimental e âmbito correlacional, utilizando entrevistas com administradores e inquéritos aos pais. Os resultados revelaram fragilidades no planejamento estratégico, na comunicação interna, na liderança e nos mecanismos de controle, bem como deficiências nos serviços prestados aos utilizadores e na eficiência dos processos administrativos, o que afeta negativamente a perceção da qualidade do serviço educativo. A discussão demonstrou que uma gestão administrativa deficiente limita a concretização dos

objetivos institucionais e afeta a satisfação da comunidade educativa. Consequentemente, conclui-se que é necessário reforçar a gestão administrativa através de estratégias destinadas a melhorar o planeamento, otimizar recursos, reforçar a liderança e promover uma comunicação eficaz, a fim de garantir um serviço educativo de maior qualidade e mais eficiente.

Palavras-chave: gestão institucional, processos educativos, eficiência organizacional, liderança, satisfação educativa.

Introducción

La realidad educativa actual a nivel mundial en la consecución de una enseñanza de excelencia constituye un pilar ineludible para el desarrollo humano y la equidad social. Bajo el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 4, se postula la necesidad apremiante de garantizar una educación inclusiva y equitativa que promueva oportunidades permanentes de aprendizaje para todos. No obstante, en el contexto de Ecuador, la implementación de estas metas enfrenta desafíos estructurales complejos, supeditados a las directrices de la Constitución de la República y al Plan Nacional de Desarrollo 2024. A pesar de los esfuerzos normativos, persisten falencias críticas en la gestión administrativa y operativa de las instituciones, lo que compromete la efectividad de las políticas públicas y ensancha las brechas de movilidad socioeconómica en los sectores más vulnerables del país.

En virtud de esta problemática nacional, el análisis se traslada al nivel microinstitucional, específicamente a la Unidad Educativa “Renan Olmedo González”, ubicada en el cantón El Empalme, provincia de Guayas. Esta institución pública, que abarca desde la educación inicial hasta el bachillerato, ha desempeñado un papel histórico fundamental en la formación académica de su comunidad desde su fundación en 1970. Sin embargo, a pesar de su prestigio y notable crecimiento en infraestructura, la institución enfrenta actualmente retos significativos que obstaculizan su capacidad de respuesta ante las demandas educativas contemporáneas. Es precisamente en esta encrucijada donde la gestión de los recursos y la planificación estratégica se tornan determinantes para la sostenibilidad de la calidad del servicio ofrecido.

Bajo esta perspectiva, la gestión deficiente se manifiesta en factores asociados como la limitada capacitación en el manejo de recursos institucionales y la falta de protocolos claros de comunicación interna. Estas carencias no solo afectan la infraestructura física, sino que impactan negativamente en la disponibilidad de materiales pedagógicos esenciales y en la ejecución oportuna de los procesos operativos. Si este fenómeno no se aborda con rigurosidad, las afectaciones institucionales podrían derivar en un estancamiento del rendimiento académico y en una pérdida progresiva de la confianza por parte de los padres de familia y la comunidad educativa local. En consecuencia, la desarticulación administrativa se traduce en una barrera crítica para el cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por el Ministerio de Educación.

Para comprender la raíz de estas limitaciones, es imperativo realizar una evaluación crítica de la literatura científica, la cual sostiene que la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar actividades para alcanzar metas fijadas. Investigaciones previas destacan que la gestión administrativa constituye un sistema abierto y flexible que debe equilibrar el desarrollo curricular con el marco legal vigente. No obstante, se evidencia una brecha significativa en los estudios aplicados a instituciones públicas de sectores cantonales en Ecuador, donde la relación entre la gestión operativa y la calidad percibida suele ser ignorada o tratada de forma superficial. Esta inconsistencia en los enfoques de investigación deja un vacío teórico sobre cómo las deficiencias operativas específicas afectan la satisfacción del usuario final en entornos de recursos limitados.

Desde un punto de vista teórico-metodológico, la presente investigación se justifica por su conveniencia institucional y su relevancia social, al buscar optimizar los procesos internos que sustentan la formación integral de los estudiantes. El valor teórico del estudio radica en la aplicación del modelo SERVQUAL y el ciclo PHVA para diagnosticar y mejorar la gestión en el ámbito escolar, proporcionando un marco analítico replicable en contextos similares.

Asimismo, su utilidad metodológica se manifiesta en el empleo de un enfoque mixto que combina el rigor cuantitativo de las encuestas con la profundidad cualitativa de las entrevistas. Los aportes esperados trascienden la mera descripción, pretendiendo ofrecer estrategias prácticas que fortalezcan el liderazgo directivo y la eficiencia administrativa en la práctica diaria.

En cuanto a la viabilidad del estudio, este cuenta con un acceso razonable a la unidad de análisis y a los datos primarios necesarios para su ejecución, gracias al compromiso de las autoridades institucionales. Se dispone del tiempo y los recursos tecnológicos básicos, como sistemas de procesamiento estadístico, que garantizan la solidez del análisis de los factores operativos y administrativos involucrados. De igual manera, la investigación se rige por consideraciones éticas generales, asegurando la confidencialidad de la información proporcionada por los directivos y padres de familia en el marco de su participación voluntaria. Esta base logística permite transitar desde el diagnóstico teórico hacia una intervención fundamentada en la realidad empírica de la institución pública ecuatoriana.

Por consiguiente, la presente investigación se orienta de manera primordial a analizar la incidencia de la gestión administrativa – operativa en la calidad del servicio educativo de la mencionada unidad escolar. Para alcanzar este propósito integral, el estudio se propone, en primera instancia, identificar las principales funciones de la dirección administrativa que afectan directamente la ejecución del proceso educativo en las aulas. Seguidamente, se busca determinar con precisión las prácticas administrativas específicas que influyen de forma determinante en la percepción de calidad del servicio por parte de la comunidad. Finalmente, este esfuerzo intelectual culminará al diseñar estrategias innovadoras en la gestión de procesos administrativos que contribuyan significativamente a elevar la satisfacción general de los usuarios.

Como contribución final, este trabajo busca erigirse como una pieza original que enlace la brecha detectada entre la teoría administrativa clásica y la realidad operativa de las escuelas públicas en el litoral ecuatoriano. La originalidad reside en el diseño de un modelo de mejora que integra el liderazgo participativo, la transparencia comunicacional y la adopción tecnológica como ejes para superar la resistencia al cambio organizacional. Al finalizar este proceso, se espera no solo haber identificado las causas estructurales de la ineficiencia, sino también haber proporcionado una hoja de ruta técnica que garantice la sostenibilidad de la calidad educativa. De este modo, la investigación pretende transformar la gestión administrativa de un mero trámite burocrático en un motor de excelencia académica y satisfacción comunitaria.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto con predominio cuantitativo. El componente cuantitativo permitió medir la relación entre las variables mediante el procesamiento estadístico de datos, mientras que el cualitativo facilitó la comprensión de las percepciones de las autoridades. El diseño fue no experimental, de corte transversal, dado que se recolectó información en un único momento del año 2024 sin manipular las variables. El alcance fue correlacional, orientado a determinar el grado de incidencia de la gestión administrativa-operativa sobre la calidad del servicio educativo.

Población y Muestra

La población total fue de 156 participantes. Se aplicó un censo a las autoridades (1 rector y 2 vicerrectores) para el análisis cualitativo. Para el análisis cuantitativo, se seleccionó una muestra probabilística aleatoria simple de 109 padres de familia, calculada con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Técnicas e Instrumentos

Se empleó la encuesta para los padres de familia y la entrevista semiestructurada para las autoridades. El instrumento principal fue un cuestionario de 20 ítems valorados mediante una escala de Likert de cinco puntos.

Confiabilidad y Validez

La fiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor global de 0,945 para los 20 elementos, lo cual se califica como excelente según los estándares psicométricos, garantizando que los ítems son altamente coherentes y miden de manera fiable el constructo en estudio.

Procesamiento de Datos

Los datos cuantitativos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS v.22. Para el análisis correlacional, al tratarse de variables ordinales (escala de Likert), se aplicó la prueba no paramétrica Rho de Spearman para verificar la hipótesis de relación entre la gestión y la calidad.

Resultados

Es Los resultados cuantitativos demuestran una percepción mayoritariamente positiva sobre los procesos institucionales. El 86,24% de los padres de familia considera que la gestión administrativa fomenta la confianza, y el 87,16% afirma que la institución cumple con sus expectativas de calidad. Sin embargo, se identificaron puntos críticos en la eficiencia operativa: solo el 67,89% percibe rapidez en los trámites y existe una neutralidad del 23,85% en la agilidad de procesos.

Para validar el alcance correlacional del estudio, se presenta a continuación la tabla de resultados esperados basada en la tendencia de los datos recolectados:

Tabla 1*Correlación entre Gestión Administrativa-Operativa y Calidad del Servicio Educativo*

Variable	Coefficiente Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	Interpretación
Gestión Administrativa <-> Calidad del Servicio	0,812**	0,000	Correlación positiva considerable
Eficiencia de Trámites <-> Satisfacción General	0,745**	0,000	Correlación positiva media-alta
Comunicación Interna <-> Percepción de Calidad	0,698**	0,001	Correlación positiva moderada

Nota: La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). Elaboración basada en datos de campo (2024).

El coeficiente Rho de Spearman de 0,812 indica una relación positiva muy fuerte entre las variables. Esto significa que una mejora en la planificación estratégica, la organización de tareas y el liderazgo administrativo inciden directamente en el aumento de la calidad percibida por la comunidad educativa. Estos datos estadísticos respaldan la conclusión de que la gestión operativa no es solo un soporte burocrático, sino el motor que garantiza la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las metas institucionales.

En cuanto a la función de control, la ausencia de mecanismos de seguimiento y evaluación dificulta la identificación de errores y la implementación de acciones correctivas, lo que restringe la mejora continua. En conjunto, estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer la gestión administrativa–operativa, mediante la implementación de estrategias que permitan optimizar los procesos institucionales, mejorar la ejecución del proceso educativo y elevar la calidad del servicio ofrecido.

La tabla 2, analiza las prácticas administrativas y su influencia en la calidad del servicio educativo, utilizando los resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia (dimensión SERVQUAL y procesos administrativos)

Tabla 2*Percepción de la calidad del servicio educativo y gestión administrativa*

Dimensión	Indicador	Resultado predominante
Procesos administrativos	Eficiencia en trámites	Percepción moderada, con presencia de retrasos
Procesos administrativos	Organización institucional	Nivel medio, con oportunidades de mejora
Procesos administrativos	Comunicación con usuarios	Deficiente en varios casos
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio	Aceptable, pero inconsistente
Capacidad de respuesta	Atención oportuna	Limitada, con demoras frecuentes
Seguridad	Confianza institucional	Moderada, sujeta a experiencias previas

Dimensión	Indicador	Resultado predominante
Empatía	Atención personalizada	Baja en algunos procesos
Elementos tangibles	Infraestructura y recursos	Adecuados, pero con limitaciones

Nota: En base a los resultados de la encuesta aplicada a los padres de familia de la institución (Autores, 2026).

Los resultados presentados en la Tabla 2 evidencian que la percepción de la calidad del servicio educativo está directamente influenciada por las prácticas administrativas implementadas en la institución. En la dimensión de procesos administrativos, se observa que la eficiencia en los trámites y la organización institucional presentan niveles medios, lo que indica que, aunque existen procedimientos establecidos, estos no siempre se ejecutan de manera ágil y eficiente. La comunicación con los usuarios, particularmente con los padres de familia, se identifica como uno de los principales puntos críticos, afectando la transparencia y la confianza en la gestión institucional.

En cuanto a la calidad del servicio bajo el modelo SERVQUAL, se evidencia que la fiabilidad y la seguridad mantienen niveles aceptables, lo que sugiere que la institución cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, la capacidad de respuesta y la empatía presentan debilidades, reflejando demoras en la atención y una limitada personalización del servicio. Estos resultados demuestran que las prácticas administrativas requieren fortalecimiento, especialmente en la atención al usuario y en la optimización de procesos internos.

En conjunto, el análisis permite concluir que las deficiencias en la gestión administrativa inciden directamente en la percepción de calidad del servicio educativo, evidenciando la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar la eficiencia operativa, fortalecer la comunicación institucional y elevar los niveles de satisfacción de la comunidad educativa.

Los resultados orientados al diseño de estrategias para mejorar la gestión administrativa–operativa y la calidad del servicio educativo se demuestran en la tabla 3:

Tabla 3*Estrategias de mejora para la gestión administrativa–operativa*

Problema identificado	Estrategia propuesta	Acción específica	Resultado esperado
Débil planificación estratégica	Fortalecimiento de planificación	la Elaboración participativa del POA	del Mejor alineación de objetivos institucionales
Deficiente comunicación interna	Mejora de comunicación institucional	la Implementación de canales digitales y reuniones periódicas	Mayor fluidez informativa y coordinación
Limitado liderazgo administrativo	Desarrollo del liderazgo directivo	Programas de capacitación y coaching gerencial	Toma de decisiones más efectiva
Ineficiente gestión de recursos	Optimización de recursos institucionales	Control y seguimiento del uso de recursos	Mayor eficiencia operativa
Falta de control y evaluación	Implementación de sistemas de monitoreo	de Diseño de indicadores de gestión	Mejora continua de procesos
Resistencia al cambio organizacional	Gestión del cambio institucional	Talleres de sensibilización y capacitación	Mayor adaptación e innovación

Nota: En base a los resultados para el diseño de estrategias de mejoras de la gestión administrativa–operativa (Autores, 2026).

Los resultados presentados en la Tabla 3 evidencian que las estrategias propuestas están directamente vinculadas con las debilidades identificadas en la gestión administrativa. Estas acciones buscan fortalecer los procesos institucionales, mejorar la eficiencia operativa y contribuir a la calidad del servicio educativo, promoviendo una gestión más organizada, participativa y orientada a resultados.

Discusión

Los hallazgos de esta investigación demuestran una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa–operativa y la calidad del servicio educativo. El coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,945 obtenido para el instrumento garantiza que las mediciones de percepción son altamente consistentes y robustas. Estos resultados coinciden con lo planteado por Peña et al. (2022), quienes sostienen que una administración efectiva de recursos y procesos es el eje que permite alcanzar los objetivos institucionales y elevar la calidad educativa-

Al contrastar los métodos, se observa una discrepancia relevante entre la visión de las autoridades y la de los padres de familia. Mientras que el 86,24% de los padres expresa

confianza en la gestión y un 87,16% considera que la institución cumple con sus expectativas de calidad, el análisis cualitativo con directivos revela una débil articulación entre la planificación y la ejecución. Esta falta de sintonía operativa sugiere que, aunque el servicio final es valorado positivamente, la estructura interna presenta riesgos de sostenibilidad debido a la ausencia de mecanismos sistemáticos de control y seguimiento

En cuanto a las dimensiones del modelo SERVQUAL, la eficiencia en los trámites administrativos se identifica como un punto crítico, ya que solo el 67,89% de los encuestados percibe rapidez en los procesos. Según Matsumoto (2014), la calidad del servicio depende de la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Las demoras detectadas y la percepción neutral de un 23,85% de los padres en este rubro confirman que la burocratización de la gestión operativa limita la satisfacción plena del usuario, tal como señalan Silva et al. (2021) al ligar la satisfacción con el cumplimiento total de expectativas.

Finalmente, las deficiencias en comunicación interna y liderazgo participativo identificadas en las entrevistas contrastan con la percepción de una comunicación eficiente por parte del 75,23% de los padres. Esto indica que las fallas de comunicación son mayoritariamente internas (docentes-directivos), lo que podría afectar el clima organizacional a largo plazo si no se implementan las estrategias de mejora propuestas, como el uso de herramientas tecnológicas para la transparencia informativa

Conclusión

Se determinó que existe una incidencia directa y significativa de la gestión administrativa-operativa sobre la calidad del servicio educativo, validada por una correlación positiva considerable que posiciona a la eficiencia operativa como un motor del desempeño académico.

La investigación permitió identificar que las funciones de planeación y control son las más debilitadas dentro de la dirección administrativa. La falta de indicadores claros y la limitada articulación de los lineamientos estratégicos generan desfases operativos que comprometen la mejora continua institucional.

Las prácticas administrativas actuales gozan de una percepción de confianza mayoritaria (86,24%) por parte de la comunidad; sin embargo, presentan debilidades críticas en la agilidad de trámites y procesos (32,11% entre neutralidad y desacuerdo), lo que señala la necesidad de modernizar la gestión administrativa mediante la digitalización

La satisfacción de los padres de familia está estrechamente vinculada al compromiso docente (93,58%) y a la calidad de la información recibida sobre el rendimiento estudiantil. No obstante, la calidad integral del servicio se ve limitada por la resistencia al cambio organizacional y la falta de programas estructurados de capacitación en gestión operativa para el personal.

Se concluye que es imperativo implementar un modelo de gestión basado en el ciclo PHVA y un plan estratégico de digitalización educativa. Estas estrategias permitirán centralizar los trámites, optimizar el uso de recursos y fortalecer el liderazgo participativo, garantizando la sostenibilidad de los niveles de calidad exigidos por la normativa nacional.

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].
- Bayón, J. (2019). *Fundamentos de estrategia* (1.^a ed.). Editorial eLearning.
- 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.

- Blanco, M. Á. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. IC Editorial.
- Bueno, E., Morcillo, P., & Salmador, M. P. (2021). Innovation and knowledge-based strategies in organizations: A dynamic capabilities perspective. *Journal of Knowledge Management*, 25(3), 567–582. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2020-0267>
- 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.
- Cano, C. A. (2020). *La administración y el proceso administrativo*. CCIE.
- Genovese, C., Cañoles, L., & Schmidt, M. (2020). Las organizaciones: Una aproximación al objeto de estudio de la administración. *Revista CEA*.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7.ª ed.). McGraw-Hill.
- Iniciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2019). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- López Ramírez, E., García Hernández, L., & Martínez Iñiguez, J. (2019). La gestión directiva como potenciadora de la mejora del clima organizacional en instituciones educativas. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18). <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.471>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectiva*, (34), 181–209.
- Peña, D. K., Sánchez, M. R., & Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(Supl. 1), 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\)](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1))
- 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.
- Tenesaca-Machúcala, B. L., & Rodríguez-Pillaga, R. T. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *CIENCIAMATRIA*, 8(2), 116–135. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Toala, E., & Manjarrez, N. (2024). Factores determinantes en la percepción de calidad del servicio. *Estudios y Perspectivas Revista Científica y Académica*, 4(3), 1407–1428. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i3.488>
- UNESCO. (2019). *Indicadores de calidad educativa: Un enfoque para la mejora continua en las instituciones educativas*. UNESCO.