

Incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en las instituciones educativas

Competencies After Educational Technological Transformation: A Study in Public Institutions of Ecuador

MSc. Amaya Blacio Teresa Elizabeth

Unidad Educativa Jambeli
tere.amaya@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0004-3388-8699>
El Oro - Ecuador

MSc. Medina Noblecilla Jorge Jean Pierre

Dirección Distrital de Educación
pierre.medina@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0006-6330-1144>
El Oro - Ecuador

MSc. Cordova Granda Esneider Enrique

Dirección Distrital de Educación
esneider.cordova@educacion.gob.ec
<https://orcid.org/0009-0001-4071-9496>
El Oro - Ecuador

Haddad Guzmán Hillary Kaneesha

Investigador independiente
hillarykaneesha123@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-8051-6414>
El Oro - Ecuador

Formato de citación APA

Amaya, T., Medina, J., Cordova, E. & Haddad, H. (2026).
Incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en las instituciones educativas.
Revista REG, Vol. 5 (Nº. 3), p. 6238 – 6254.

CONOCIMIENTOS SIN FRONTERAS

Vol. 5 (Nº. 3). Julio - septiembre 2026.

ISSN: 3073-1259

Fecha de recepción: 10-09-2026

Fecha de aceptación: 13-09-2026

Fecha de publicación: 30-09-2026



RESUMEN

La gestión administrativa constituye un elemento fundamental para el funcionamiento eficiente de las instituciones educativas, debido a que permite organizar recursos, coordinar procesos internos y garantizar condiciones adecuadas para la prestación del servicio educativo. La calidad de atención al usuario representa un indicador relevante de la eficiencia institucional, ya que refleja la capacidad de directivos y personal administrativo para responder de manera oportuna, eficiente y humanizada a las necesidades de estudiantes, representantes, docentes y comunidad educativa. El presente artículo tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en instituciones educativas. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, con diseño no experimental y alcance descriptivo-propositivo. Se analizaron dimensiones relacionadas con planificación administrativa, organización institucional, liderazgo, comunicación interna, gestión documental y satisfacción del usuario educativo. Los resultados evidencian que una gestión administrativa eficiente influye positivamente en la calidad del servicio institucional, especialmente en aspectos relacionados con rapidez de atención, organización de procesos, comunicación efectiva y solución de requerimientos. Sin embargo, se identifican dificultades asociadas a procesos administrativos poco automatizados, limitada capacitación del personal y debilidades en los mecanismos de evaluación de satisfacción del usuario. Se concluye que fortalecer la gestión administrativa permite mejorar la experiencia de los usuarios educativos y optimizar el funcionamiento institucional. La implementación de procesos organizados, herramientas digitales y estrategias de mejora continua contribuye a consolidar instituciones educativas más eficientes, transparentes y orientadas al servicio.

PALABRAS CLAVE: gestión administrativa, calidad de atención, instituciones educativas, satisfacción del usuario, gestión escolar.



ABSTRACT

Administrative management is a fundamental element for the efficient functioning of educational institutions because it allows the organization of resources, coordination of internal processes, and improvement of educational services. User service quality represents an important indicator of institutional efficiency, reflecting the ability of managers and administrative staff to respond effectively and timely to the needs of students, families, teachers, and the educational community. This article aims to analyze the influence of administrative management on user service quality in educational institutions. The research followed a mixed-method approach with a non-experimental design and descriptive-propositive scope. The study analyzed dimensions related to administrative planning, institutional organization, leadership, internal communication, document management, and educational user satisfaction. The results show that efficient administrative management positively influences service quality, especially in response time, process organization, effective communication, and problem-solving. However, challenges remain regarding limited process automation, insufficient staff training, and weaknesses in user satisfaction evaluation mechanisms. It is concluded that strengthening administrative management contributes to improving educational user experiences and optimizing institutional performance through organized processes, digital tools, and continuous improvement strategies.

KEYWORDS: administrative management, service quality, educational institutions, user satisfaction, school management.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa dentro de las instituciones educativas constituye un proceso esencial para garantizar el cumplimiento de objetivos institucionales y favorecer el desarrollo adecuado de las actividades académicas y organizacionales. Aunque tradicionalmente se ha asociado principalmente con actividades operativas y documentales, actualmente representa un componente estratégico relacionado con la calidad del servicio educativo.

Las instituciones educativas atienden diariamente a diversos usuarios, entre ellos estudiantes, padres de familia, docentes y miembros de la comunidad. La percepción que estos actores tienen sobre la calidad institucional está influenciada no solamente por los procesos pedagógicos, sino también por la eficiencia de los servicios administrativos, la comunicación, la organización y la capacidad de respuesta ante sus necesidades.

La gestión administrativa comprende procesos como planificación, organización, dirección y control de recursos institucionales. Una adecuada administración permite optimizar procedimientos, distribuir responsabilidades y establecer mecanismos que favorezcan una atención eficiente.

Según Chiavenato (2021), la gestión administrativa implica coordinar recursos humanos, materiales y tecnológicos mediante procesos organizados que permitan alcanzar objetivos institucionales de manera eficiente.

En el ámbito educativo, una administración efectiva contribuye a mejorar aspectos como matrícula, gestión documental, atención de solicitudes, comunicación institucional y resolución de problemas. Por el contrario, las deficiencias administrativas pueden generar retrasos, insatisfacción de usuarios y percepción negativa del servicio educativo.

La calidad de atención al usuario educativo se relaciona con la capacidad institucional para brindar respuestas oportunas, trato adecuado, información clara y soluciones efectivas. Desde esta perspectiva, la satisfacción del usuario se convierte en un elemento importante para evaluar el desempeño administrativo.

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (2021), la calidad del servicio está relacionada con dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, aspectos que pueden adaptarse al contexto de las instituciones educativas.

La transformación digital también ha generado nuevas exigencias para la gestión administrativa escolar. El uso de plataformas institucionales, sistemas de información y herramientas digitales permite mejorar la rapidez de los procesos y facilitar la comunicación con los usuarios.

Sin embargo, muchas instituciones educativas aún enfrentan dificultades relacionadas con procedimientos manuales, limitada capacitación del personal administrativo y ausencia de mecanismos permanentes para evaluar la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, analizar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia institucional.

Por ello, el presente artículo tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario en instituciones educativas, determinando los factores administrativos que influyen en la percepción del servicio y proponiendo estrategias para mejorar los procesos institucionales.

MÉTODOS MATERIALES

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, debido a que permitió integrar métodos cuantitativos y cualitativos para analizar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario dentro de las instituciones educativas.

El enfoque cuantitativo permitió recopilar información mediante instrumentos estructurados para determinar la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia de los procesos administrativos, tiempos de respuesta, comunicación institucional y nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

El enfoque cualitativo permitió profundizar en las experiencias y opiniones de directivos y personal administrativo sobre la organización institucional, dificultades en los procesos internos y estrategias aplicadas para mejorar la atención a estudiantes, representantes y comunidad educativa.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos permitieron determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario dentro de las instituciones educativas. La información fue recopilada mediante encuestas aplicadas a 60 participantes, conformados por directivos, personal administrativo, docentes, estudiantes y representantes legales.

El análisis consideró dimensiones relacionadas con planificación administrativa, organización institucional, comunicación, gestión documental, capacidad de respuesta y satisfacción del usuario educativo.

Los datos fueron procesados mediante estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes, con la finalidad de identificar la percepción de la comunidad educativa sobre la eficiencia de los procesos administrativos y su influencia en la calidad del servicio institucional.

Tabla 1.

Nivel de eficiencia de la gestión administrativa institucional

Nivel de eficiencia	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	13 %
Medio	34	57 %
Alto	18	30 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada a la comunidad educativa.

Análisis:

Los resultados evidencian que el 57 % de los participantes considera que la gestión administrativa presenta un nivel medio de eficiencia, mientras que el 30 % la valora como alta.

Estos resultados reflejan que las instituciones educativas cuentan con procesos administrativos establecidos; sin embargo, existen oportunidades de mejora relacionadas con organización, optimización de procedimientos y uso de herramientas tecnológicas.

El predominio del nivel medio indica que la gestión administrativa cumple con sus funciones básicas, pero requiere fortalecer estrategias orientadas a mejorar la eficiencia institucional.

Tabla 2.

Percepción sobre la planificación administrativa institucional

Nivel de planificación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	12 %
Media	32	53 %
Alta	21	35 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

Los resultados muestran que el 53 % de los participantes considera que la planificación administrativa se desarrolla en un nivel medio.

Esto evidencia que existen procesos de organización institucional; sin embargo, algunos usuarios perciben dificultades relacionadas con la anticipación de necesidades, coordinación de actividades y comunicación de procedimientos.

Una planificación adecuada permite reducir retrasos, mejorar la distribución de recursos y ofrecer una atención más eficiente a los usuarios educativos.

Tabla 3.

Organización de los procesos administrativos

Nivel de organización	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	15 %
Regular	33	55 %
Eficiente	18	30 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

El 55 % de los participantes considera que la organización de los procesos administrativos es regular.

Esto evidencia que, aunque existen procedimientos definidos, todavía pueden presentarse dificultades relacionadas con gestión documental, distribución de funciones y seguimiento de trámites.

La adecuada organización administrativa influye directamente en la rapidez y calidad de atención que reciben estudiantes y representantes.

Tabla 4.

Calidad de la comunicación institucional

Nivel de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	10	17 %
Media	29	48 %
Alta	21	35 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

Los resultados indican que el 48 % de los participantes percibe la comunicación institucional como media.

Esto demuestra que existen canales de comunicación establecidos, pero todavía pueden fortalecerse aspectos como oportunidad de información, claridad de mensajes y uso de plataformas digitales.

Una comunicación eficiente constituye un elemento fundamental para mejorar la confianza del usuario y reducir inconvenientes administrativos.

Tabla 5.

Capacidad de respuesta ante solicitudes y requerimientos

Nivel de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	13 %
Media	35	59 %
Alta	17	28 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

El 59 % de los participantes considera que la capacidad de respuesta institucional se encuentra en un nivel medio.

Esto indica que los usuarios reciben atención, pero pueden existir retrasos en la solución de solicitudes, trámites administrativos o entrega de información.

La capacidad de respuesta constituye una dimensión clave de la calidad del servicio, debido a que influye directamente en la satisfacción y percepción del usuario.

Tabla 6.

Uso de herramientas digitales para mejorar procesos administrativos

Nivel de utilización tecnológica	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	20 %
Medio	31	52 %
Alto	17	28 %
Total	60	100 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

Los resultados muestran que el 52 % considera que el uso de herramientas digitales en procesos administrativos presenta un nivel medio.

Esto evidencia que las instituciones han incorporado recursos tecnológicos; sin embargo, aún existen procesos que pueden automatizarse para mejorar tiempos de respuesta y facilitar el acceso a servicios.

La digitalización administrativa representa una oportunidad para fortalecer la eficiencia institucional.

Tabla 7.

Principales factores que afectan la calidad de atención al usuario

Factor identificado	Porcentaje
Lentitud en algunos procesos administrativos	83 %
Falta de información oportuna	80 %
Limitada automatización de trámites	77 %
Falta de capacitación del personal	73 %
Problemas de comunicación interna	70 %

Fuente: Encuesta aplicada.

Análisis:

Los participantes identifican la lentitud de procesos administrativos como el principal factor que afecta la calidad de atención. Estos resultados evidencian que la eficiencia administrativa influye directamente en la experiencia del usuario educativo. La mejora de procesos internos, capacitación del personal y uso de tecnología pueden contribuir a reducir estas dificultades.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción del usuario con la atención institucional

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	10 %
Medio	36	60 %
Alto	18	30 %
Total	60	100 %

Fuente: Elaboración propia.

Análisis:

Los resultados muestran que el 60 % de los usuarios presenta un nivel medio de satisfacción respecto a la atención institucional, mientras que el 30 % manifiesta una satisfacción alta.

Esto evidencia que la institución cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios, pero requiere fortalecer aspectos relacionados con rapidez, comunicación y eficiencia de los procedimientos.

Análisis general de resultados

Los resultados obtenidos permiten establecer que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en las instituciones educativas.

Se evidencia que una administración organizada favorece:

- Mayor rapidez en la atención.
- Mejor comunicación institucional.
- Mayor confianza del usuario.
- Optimización de recursos.
- Mejor experiencia educativa.

Sin embargo, los resultados muestran que las instituciones todavía presentan desafíos relacionados con:

- Procesos administrativos lentos.
- Limitada automatización.
- Necesidad de capacitación del personal.
- Comunicación institucional mejorable.

La gestión administrativa constituye un componente estratégico dentro de las instituciones educativas, debido a que no solamente permite organizar recursos internos, sino que influye directamente en la percepción que tienen estudiantes, representantes y docentes sobre la calidad del servicio recibido.

Los resultados respaldan la necesidad de implementar modelos administrativos orientados a la mejora continua, incorporando herramientas digitales, evaluación permanente de satisfacción y capacitación del personal.

En este sentido, mejorar la gestión administrativa no representa únicamente optimizar procedimientos internos, sino fortalecer la calidad institucional y garantizar una atención más eficiente, accesible y centrada en las necesidades de la comunidad educativa.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la gestión administrativa representa un factor determinante para garantizar la calidad de atención al usuario dentro de las instituciones educativas. Los hallazgos muestran que los procesos relacionados con planificación, organización, comunicación institucional, capacidad de respuesta y uso de herramientas digitales influyen directamente en la percepción que tienen estudiantes, representantes, docentes y comunidad educativa sobre el servicio recibido.

Los resultados indican que la mayoría de participantes percibe la gestión administrativa en un nivel medio de eficiencia, lo que demuestra que las instituciones cuentan con procedimientos establecidos; sin embargo, todavía existen oportunidades de mejora relacionadas con la optimización

de procesos, reducción de tiempos de respuesta y fortalecimiento de mecanismos orientados a la satisfacción del usuario.

Estos resultados coinciden con los planteamientos de Chiavenato (2021), quien sostiene que la gestión administrativa requiere procesos adecuados de planificación, organización, dirección y control para lograr un funcionamiento eficiente de las organizaciones. En el contexto educativo, estos procesos permiten coordinar recursos humanos, materiales y tecnológicos para responder de manera efectiva a las necesidades institucionales.

Uno de los principales hallazgos corresponde a la relación entre planificación administrativa y calidad del servicio. Los participantes reconocen que una planificación adecuada favorece la organización de actividades y la disponibilidad de recursos; sin embargo, los resultados muestran que aún existen dificultades relacionadas con la anticipación de necesidades y comunicación de procedimientos.

La planificación administrativa dentro de las instituciones educativas no debe limitarse a la elaboración de documentos institucionales, sino que debe convertirse en una herramienta estratégica que permita prever necesidades, organizar servicios y mejorar continuamente la atención brindada a los usuarios.

En relación con la organización de procesos administrativos, los resultados evidencian que una parte importante de los participantes considera que estos procesos presentan un nivel regular. Esta situación refleja que, aunque existen estructuras organizativas definidas, todavía pueden presentarse dificultades relacionadas con gestión documental, distribución de responsabilidades y seguimiento de trámites.

Según Robbins y Coulter (2021), una organización eficiente requiere establecer funciones claras, coordinación adecuada y mecanismos de control que permitan alcanzar objetivos institucionales. En el ámbito educativo, una adecuada organización administrativa facilita que los usuarios reciban respuestas oportunas y procesos más accesibles.

Otro aspecto relevante identificado corresponde a la comunicación institucional. Los resultados muestran que los usuarios perciben la comunicación como un elemento que requiere fortalecimiento. Una comunicación deficiente puede generar desconocimiento de procedimientos, retrasos en trámites y disminución de la confianza hacia la institución.

En este sentido, la comunicación administrativa constituye un componente esencial de la calidad del servicio, debido a que los usuarios requieren información clara, precisa y oportuna para interactuar adecuadamente con la institución educativa.

Los resultados relacionados con la capacidad de respuesta evidencian que la atención institucional presenta un nivel medio. Esto significa que, aunque los usuarios reciben soluciones a sus requerimientos, todavía existen situaciones donde los tiempos de respuesta pueden mejorar.

Estos hallazgos se relacionan con el modelo de calidad del servicio propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (2021), quienes destacan que la capacidad de respuesta constituye una dimensión fundamental de la percepción de calidad, debido a que los usuarios valoran la disposición institucional para atender sus necesidades de manera eficiente.

Un aspecto importante identificado en la investigación es la influencia de la digitalización administrativa en la mejora del servicio educativo. Los resultados muestran que las instituciones han incorporado herramientas tecnológicas, aunque su utilización todavía se encuentra en proceso de consolidación.

La implementación de sistemas digitales puede favorecer la reducción de tiempos administrativos, mejorar la gestión documental y facilitar la comunicación con estudiantes y representantes. Sin embargo, la tecnología requiere estar acompañada de procesos de capacitación y planificación institucional para lograr resultados efectivos.

Estos resultados coinciden con García-Peñalvo (2021), quien señala que la transformación digital institucional no consiste únicamente en incorporar herramientas tecnológicas, sino en modificar procesos organizativos para generar servicios más eficientes y adaptados a las necesidades de los usuarios.

La satisfacción del usuario educativo constituye otro elemento central dentro del análisis. Los resultados muestran que la mayoría de participantes presenta una satisfacción media con los servicios administrativos, evidenciando que existe cumplimiento parcial de expectativas, pero también necesidades de mejora.

La satisfacción del usuario depende de diversos factores relacionados con la atención recibida, la facilidad de los procedimientos, la comunicación institucional y la capacidad de solución de problemas. Por ello, las instituciones educativas deben considerar la opinión de sus usuarios como una fuente importante para identificar oportunidades de mejora.

Los resultados también evidencian que la capacitación del personal administrativo constituye un factor necesario para fortalecer la calidad del servicio. Un equipo administrativo preparado puede responder de manera más eficiente a las demandas institucionales y ofrecer una atención basada en principios de respeto, eficiencia y orientación al usuario.

En este sentido, la gestión administrativa educativa debe incorporar una visión centrada en el servicio, donde el personal no solamente cumpla funciones operativas, sino que contribuya a construir experiencias positivas dentro de la comunidad educativa.

Otro elemento importante corresponde a la implementación de mecanismos permanentes de evaluación. Las instituciones educativas requieren establecer indicadores que permitan medir aspectos como satisfacción del usuario, tiempos de atención, cumplimiento de procesos y eficiencia administrativa.

La evaluación continua permite identificar problemas, implementar acciones correctivas y fortalecer una cultura institucional basada en la mejora permanente.

Desde esta perspectiva, la gestión administrativa deja de ser un proceso exclusivamente interno y se convierte en un elemento estratégico que influye directamente en la calidad educativa. Una institución organizada administrativamente puede responder mejor a las necesidades académicas y sociales de su comunidad.

Los resultados permiten establecer que la relación entre gestión administrativa y calidad de atención al usuario es significativa, debido a que las deficiencias administrativas pueden generar insatisfacción, mientras que una gestión eficiente favorece confianza, accesibilidad y mejor percepción institucional.

En consecuencia, fortalecer la gestión administrativa requiere integrar varios elementos:

- Planificación estratégica de procesos.
- Comunicación institucional efectiva.
- Digitalización administrativa.
- Capacitación del personal.
- Evaluación permanente de satisfacción.

En síntesis, la investigación confirma que la gestión administrativa constituye un componente fundamental para mejorar la calidad de atención al usuario en instituciones educativas. La eficiencia administrativa no solo permite organizar recursos y procedimientos, sino que contribuye directamente a generar instituciones más cercanas, transparentes y orientadas al bienestar de la comunidad educativa.

La mejora de la atención al usuario educativo requiere comprender que los procesos administrativos forman parte integral de la calidad institucional y que su fortalecimiento debe ser una prioridad dentro de las estrategias de gestión escolar.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió determinar que la gestión administrativa tiene una incidencia significativa en la calidad de atención al usuario dentro de las instituciones educativas, debido a que los procesos de planificación, organización, comunicación y control influyen directamente en la eficiencia de los servicios ofrecidos a estudiantes, representantes, docentes y comunidad educativa.

Se concluye que una gestión administrativa eficiente constituye un elemento estratégico para el funcionamiento institucional, ya que permite optimizar recursos, establecer procedimientos claros y mejorar la capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios. Los resultados evidenciaron que cuando los procesos administrativos se encuentran organizados, la percepción de calidad del servicio mejora significativamente.

Los hallazgos permitieron identificar que la gestión administrativa de las instituciones analizadas presenta un nivel medio de desarrollo, lo que demuestra la existencia de estructuras y procedimientos establecidos; sin embargo, aún persisten oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de trámites, automatización de procesos, comunicación institucional y seguimiento de solicitudes.

Se determinó que la planificación administrativa representa un factor fundamental para garantizar una atención eficiente. Una adecuada planificación permite anticipar necesidades institucionales, organizar actividades y distribuir recursos de manera efectiva, evitando retrasos y dificultades en la prestación de servicios educativos.

Asimismo, se concluye que la organización de los procesos administrativos influye directamente en la experiencia del usuario. La existencia de procedimientos claros, distribución adecuada de funciones y gestión eficiente de documentos facilita la atención y genera mayor confianza en la institución educativa.

Los resultados evidenciaron que la comunicación institucional constituye una dimensión clave de la calidad del servicio. La información clara, oportuna y accesible permite mejorar la relación entre la institución y sus usuarios, reduciendo dificultades relacionadas con desconocimiento de procesos o falta de orientación.

Se concluye que la capacidad de respuesta administrativa es un factor determinante en la satisfacción del usuario educativo. Los tiempos de atención, solución de requerimientos y disposición del personal influyen directamente en la percepción que tienen estudiantes y representantes sobre la eficiencia institucional.

La investigación permitió establecer que la incorporación de herramientas digitales representa una oportunidad para fortalecer la gestión administrativa educativa. La automatización de procesos, uso de plataformas institucionales y digitalización documental pueden contribuir a reducir tiempos de respuesta y mejorar la accesibilidad de los servicios.

Sin embargo, se identificó que la transformación administrativa requiere acompañarse de procesos de capacitación del personal. El uso de tecnología y nuevas estrategias de gestión necesita profesionales preparados para aplicarlas correctamente y orientarlas hacia la mejora del servicio educativo.

Se concluye que la calidad de atención al usuario no depende únicamente del trato recibido, sino también de la eficiencia de los procesos internos que permiten responder a sus necesidades. Por esta razón, la gestión administrativa debe orientarse hacia una cultura institucional basada en servicio, transparencia y mejora continua.

Además, se establece la importancia de implementar mecanismos permanentes de evaluación de satisfacción del usuario. La recopilación de opiniones y experiencias de estudiantes, representantes y docentes permite identificar debilidades y establecer acciones correctivas para fortalecer la gestión institucional.

Finalmente, se concluye que mejorar la gestión administrativa representa una estrategia fundamental para elevar la calidad del servicio educativo. Una administración eficiente contribuye a construir instituciones más organizadas, accesibles y orientadas al bienestar de la comunidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2021). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Cruz, M., & Fernández, R. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio en instituciones educativas: Un análisis desde la eficiencia organizacional. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(4), 245–258.
- García-Peñalvo, F. J. (2021). Transformación digital educativa: Nuevos escenarios para la enseñanza y la gestión institucional. *Education in the Knowledge Society*, 22, e25465. <https://doi.org/10.14201/eks.25465>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Dirección de marketing* (16.ª ed.). Pearson Educación.
- Ministerio de Educación del Ecuador. (2022). *Agenda Educativa Digital 2021-2025*. Ministerio de Educación del Ecuador.
- OECD. (2021). *Education policy outlook 2021: Shaping responsive and resilient education systems*. OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 97(4), 556–567.
- Pérez, J., & Gómez, L. (2022). La gestión administrativa como factor de calidad en instituciones educativas públicas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 13(37), 88–105.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Administración* (15.ª ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, A., & Sánchez, D. (2022). Gestión escolar y satisfacción de usuarios en instituciones educativas: Retos para la administración moderna. *Revista Electrónica Educare*, 26(3), 1–18.
- Salas, R., & López, J. (2023). Calidad del servicio educativo y percepción de usuarios en instituciones públicas. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 53(2), 145–163.
- Sánchez, M., & Delgado, J. (2021). Gestión administrativa y liderazgo institucional en organizaciones educativas. *Revista de Investigación Educativa*, 39(2), 425–442.

UNESCO. (2021). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.

UNESCO. (2022). *Transforming education through digital learning: Evidence-based approaches to support teachers and learners*. UNESCO Publishing.

Vargas, M., & Aldana, L. (2021). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas para organizaciones educativas*. Ecoe Ediciones.

Vera, M., & Zambrano, P. (2022). La comunicación institucional como elemento de calidad en la gestión educativa. *Revista Andina de Educación*, 5(2), 67–78.

Villarreal, E., & Martínez, J. (2023). Innovación administrativa y transformación digital en instituciones educativas. *Revista de Tecnología Educativa*, 12(1), 35–50.

Zamora, C., & Torres, F. (2021). Evaluación de la satisfacción del usuario como estrategia de mejora institucional. *Revista Gestión y Desarrollo*, 18(2), 90–108.

CONFLICTO DE INTERÉS:

Los autores declaran que no existen conflicto de interés posibles

FINANCIAMIENTO

No existió asistencia de financiamiento de parte de pares externos al presente artículo.

NOTA:

El artículo no es producto de una publicación anterior.

