



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL
DISTRITO DE EDUCACIÓN DE SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PÚBLICA

AUTOR:

ING. CARMEN SHIRLEY GUERRERO GUERRERO

TUTOR:

MGTR. HERMAN CHRISTIAN ZÚÑIGA MUÑOZ

SANTA ELENA – ECUADOR

2024



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

INSTITUTO DE POSTGRADO

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación Estrategias Administrativas y Calidad de Servicio del Distrito de Educación de Santa Elena, bajo la Modalidad de Titulación Artículo Profesional de Alto Nivel, elaborado por la maestrante ING. CARMEN SHIRLEY GUERRERO GUERRERO, de la Maestría en Administración Pública, Cohorte IV, de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del Título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, COHORTE IV, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Mgr. Herman Christian Zúñiga Muñoz
Tutor

TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Paola Pucha Medina
**COORDINADORA DEL
PROGRAMA**

Mgtr. José Tomalá Uribe
DOCENTE ESPECIALISTA 1

PhD. Myriam Sarabia Molina
DOCENTE ESPECIALISTA 2

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz
DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr
SECRETARIA GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTOR

Yo, CARMEN SHIRLEY GUERRERO GUERRERO, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo profesional de alto nivel, como requerimiento previo para la obtención del título de MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.

ING. CARMEN SHIRLEY GUERRERO GUERRERO
AUTOR
C.I.: 0923135057

DERECHOS DE AUTOR

Yo, Carmen Shirley Guerrero Guerrero, autorizo a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de Artículo Profesional de Alto Nivel con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ing. Carmen Shirley Guerrero Guerrero
C.I.: 0923135057



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TEMA:

ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS Y CALIDAD DE SERVICIO DEL DISTRITO DE
EDUCACIÓN DE SANTA ELENA

Autor: Ing. Carmen Shirley Guerrero Guerrero

Tutor: Mgtr. Herman Christian Zúñiga Muñoz

RESUMEN

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

Palabras claves: estrategias administrativas, calidad de servicio, plan de estrategias.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TOPIC:

Administrative strategies and service quality of the Santa Elena Education District.

Autor: Ing. Carmen Shirley Guerrero Guerrero

Tutor: Mgr. Herman Christian Zúñiga Muñoz

ABSTRACT

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

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

Carta de Aceptación

Por medio de la presente se da constancia que el artículo de investigación titulado **Estrategias administrativas y calidad de servicio del Distrito de Educación de Santa Elena** de los autores *Carmen Shirley Guerrero Guerrero* y *Herman Christian Zúñiga Muñoz*, ha sido aceptado para su publicación en LATAM- Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, con ISSN en línea: 2789-3855.

El artículo ha sido evaluado y aprobado mediante el sistema de evaluación por pares de doble ciego (*double-blind peer review*), y la revisión anti plagio vía software de índice de similitud, cumpliendo con los estándares de aprobación establecidos por el Comité Editorial.

Se expide la presente constancia a los 12 días del mes de marzo del año 2024.

Podrá verificarse la publicación del artículo accediendo a <https://latam.redilat.org/>



Dr. Anton Peter Baron
Editor en Jefe
LATAM- Revista Latinoamericana
de Ciencias Sociales y Humanidades

