

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales



Una Institución Adventista

Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el Covid 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021

Tesis para obtener el Grado Académico de Doctor en Administración de Negocios

Autor:

Samuel Villarreal Florián

Asesor:

Dr. Jesús Fernando Bejarano Auqui

Lima, diciembre de 2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO

En Lima, Ñaña, Villa Unión, el día 06 del mes de diciembre del año 2022, siendo las 15:00 horas se reunieron en la sala virtual zoom (<https://adventistas.zoom.us/j/85240382072?pwd=NIFrL2FDQ1B4c0gxenlxd29vUjlDZz09>) de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Julio César Rengifo Peña y los demás miembros siguientes:

Secretario:	Dr. Josué Edison Turpo Chaparro
Vocal:	Dr. Ivan Apaza Romero
Vocal:	Dr. Marcos Enrique Flores González
Asesora:	Dr. Jesús Fernando Bejarano Auqui

Con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis de posgrado titulada: **"Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el COVID 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021"**; del egresado: Samuel Villarreal Florián, conducentes a la obtención del Grado Académico de Doctor en Administración de Negocios.

El Presidente del Jurado dio por iniciado el acto académico, invitando al candidato a hacer uso del tiempo señalado para su exposición (20'). Concluida la misma, el Presidente del Jurado invitó a los demás miembros a realizar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes que fueron absueltas por el candidato, el acto fue seguido de un receso de quince minutos para las deliberaciones y el dictamen de Jurado. Vencido el tiempo de las deliberaciones, el Jurado procedió a dejar constancia escrita del resultado en la presente acta, con dictamen siguiente:

APROBADO por UNANIMIDAD calificación: APROBADO CON ESCALA VIGESIMAL 15 ESCALA BUENO CON NOMINACIÓN DE BUENO, CON MÉRITO MUY BUENO

El Presidente del Jurado hizo alusión al doctorando y solicitó al secretario la lectura correspondiente para poner en su conocimiento el resultado, terminado el mismo y sin objeción alguna, el Presidente del jurado dio por concluido el acto, en fe de lo cual firman al pie.



Presidente

Secretario

Candidato

Vocal

Vocal

Lima, diciembre de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Jesús Fernando Bejarano Auqui, de la Unidad de Posgrado de Ciencias Empresariales, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el Covid 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021”** constituye la memoria que presenta el maestro Samuel Villarreal Florián para aspirar al Grado Académico de Doctor en Administración de Negocios, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 06 días del mes de diciembre del año 2022.



Dr. Jesús Bejarano Auqui

Dedicatoria

A mi esposa, Elisa Mariel Putnam, por el afecto y la comprensión en todo este andar académico. Por su ayuda, paciencia y constante ánimo para seguir adelante hasta la consecución con éxito del objetivo propuesto, porque su sonrisa ilumina el cielo cada mañana.

A mis hijos Patrick Davis, Darreem Steve y Annie Summer, por el respaldo dado con la alegría que les caracteriza, por creer siempre en mí.

A mis padres Pablo y Doris, quienes me enseñaron a confiar plenamente en Dios y en la educación adventista.

Agradecimientos

A Dios creador y sustentador, por las bendiciones recibidas.

A la Misión Sur Oriental del Perú, por darme la oportunidad de servir y apoyarme profesionalmente.

A la Misión Peruana del Sur, por darme la oportunidad de servir y apoyarme profesionalmente.

A la Asociación educativa adventista, por darme la oportunidad de servir y apoyarme profesionalmente.

A mi asesor, por sus consejos y orientaciones en la elaboración de mi investigación

Agradezco en especial a todos mis compañeros de labores, de quienes he recibido apoyo incondicionalmente a seguir avanzando para lograr culminar esta etapa de mi vida.

Tabla de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Capítulo I. Planteamiento del problema	13
1.1. Identificación del problema	13
1.1.1. Formulación del problema	17
1.2. Objetivos.....	18
1.2.1. Objetivo general.....	18
1.2.2. Objetivos específicos.....	18
1.3. Justificación	19
Capítulo II. Marco teórico	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Presuposición filosófica.....	24
2.3. Bases teóricas	25
2.3.1. Gestión organizacional	25
2.3.2. Calidad de servicio	35
2.4. Marco conceptual.....	43
Capítulo III. Materiales y métodos	46
3.1. Tipo de investigación	46
3.2. Diseño de la investigación	46
3.3. Población y muestra	46
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	47
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	47

3.6.	Formulación de las hipótesis.....	48
3.6.1.	Hipótesis general	48
3.6.2.	Hipótesis específicas	48
Capítulo IV. Resultados y discusión		49
4.1.	Resultados	49
4.1.1.	Resultados sociodemográficos	49
4.1.2.	Validez de constructo	51
4.1.3.	Prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S).....	51
4.1.4.	Evaluación de puntaje promedio de percepción de la calidad de servicio	52
4.1.5.	Modelo de Gestión Organizacional (GO) y la Calidad de Servicio.....	55
4.1.6.	Modelo lineal de gestión empresarial con las dimensiones de calidad de servicio	60
4.2.	Discusión	66
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones		69
5.1.	Conclusiones	69
5.2.	Recomendaciones	70
Referencias		72

Índice de tablas

Tabla 1.	Población y muestra de la investigación.....	47
Tabla 2.	Información sociodemográfica.....	50
Tabla 3.	Validez de constructo a través de KMO y Barlett.....	51
Tabla 4.	Prueba de normalidad.....	52
Tabla 5.	Resultados descriptivos de los indicadores de la Calidad de Servicio.....	53
Tabla 6.	Resultados de la Bondad de ajuste de los modelos realizados.....	55
Tabla 7.	Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Fiabilidad en la Calidad de servicio.....	60
Tabla 8.	Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Sensibilidad en la Calidad de servicio.....	61
Tabla 9.	Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Seguridad en la Calidad de servicio.....	62
Tabla 10.	Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Empatía en la Calidad de servicio.....	63
Tabla 11.	Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Tangibles en la Calidad de servicio.....	64

Índice de figuras

Figura 1.	Dimensiones de las Calidad de Servicio.....	42
Figura 2.	Nivel de logro de las dimensiones de la Calidad de Servicio.....	54
Figura 3.	Modelo final de gestión organizacional para mejorar la Calidad de Servicio.....	60
Figura 4.	Modelo de Gestión Organizacional.....	66

Índice de anexos

Anexo 1.	Operacionalización de las variables.....	79
Anexo 2.	Encuesta.....	81
Anexo 3.	Matriz de consistencia.....	84
Anexo 4.	Informe de evaluación del instrumento.....	86
Anexo 5.	Autorización para realizar encuesta.....	89
Anexo 6.	Documentos adjuntos.....	90

Resumen

El presente estudio genera un modelo de gestión organizacional que analiza las capacidades del capital humano para lograr una calidad de servicio de carácter intangible que enmarca la funcionalidad y perspectivas que tienen los clientes para exigir su derecho de recibir los mejores servicios y satisfacción de sus necesidades. El objetivo de la investigación es proponer un modelo de gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio tras el COVID19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020 - 2021. El tipo de estudio fue descriptivo y cuantitativo. La muestra fue no probabilístico estratificado conformado por 235 clientes. Para medir la calidad del servicio se empleó el modelo SERQUAL. Esto nos permite concluir que los clientes están satisfechos con la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (percepción promedio del 72%) que la institución educativa brinda a sus clientes. Finalmente, los resultados resaltados ayudarán a la dirección de la organización a considerar que la calidad del servicio es una obligación de brindar a sus clientes sobre la base de una nueva gestión de la organización más competitiva.

Palabras claves: Gestión organizacional, calidad de servicio, cliente interno y cliente externo.

Abstract

The present study generates an organizational management model that analyzes the capacities of human capital to achieve an intangible quality of service that frames the functionality and perspectives that clients have to demand their right to receive the best services and satisfaction of their needs. The objective of the research is to propose an organizational management model to improve the practice of service quality after COVID19 in the South Peruvian Adventist Educational Association, The type of study was descriptive and quantitative. The sample was non-probabilistic stratified made up of 235 clients. To measure the quality of the service, the SERQUAL model was used. This allows us to conclude that clients are satisfied with the reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements (average perception of 72%) that the educational institution provides its clients. Finally, the highlighted results will help the management of the organization to consider that the quality of the service is an obligation to provide to its customers on the basis of a new management of the more competitive organization.

Keywords: Organizational management, quality of service, internal client and external client.

Capítulo I. Planteamiento del problema

El impacto del COVID-19 represento una amenaza para la humanidad, obligándonos a un confinamiento social obligatorio y afectando a cada uno de los sectores económicos del país. Esta pandemia ha tenido repercusión en el cierre de las escuelas, institutos, universidades públicas y privadas, aumentando así la deserción escolar, inequidad y perdida de aprendizaje en los niños, jóvenes y adultos. Pues, esta crisis ha agravado la oferta y demanda en el sector educativo. En ese contexto, esta interrupción del aprendizaje también ha afectado a los padres de familia, debido a que no estaban preparados para la enseñanza virtual, el uso de plataformas digitales, insuficiencia de conocimiento en los cursos y, a la presión de pagar pensiones elevadas; pues, esto ha conllevado al abandono escolar, acceso y participación, pese a esto se ha evidenciado en algunas instituciones educativas el bajo nivel de calidad educativa que ofrecen a los estudiantes.

1.1. Identificación del problema

El siglo XXI, caracterizada por globalización y alta competencia, se hace cada vez desafiante y oportuna para que las unidades económicas produzcan bienes y servicios más estandarizados y con mayores diferencias en gestión organizacional que les permitan destacar sus ventajas competitivas en el servicio al cliente en tiempos de COVID-19. Según Macias-Menéndez y Barreto-Pico (2016), en los servicios educativos, es una herramienta que puede generar un cambio político y social en un país al crear una cultura de calidad en el servicio. Por ello, las

instituciones educativas están obligadas a satisfacer las necesidades educativas, lo que implica que deben reestructurar aspectos relacionados con la gestión educativa y la identidad organizacional para que su cultura de calidad de servicio se adapte a los requerimientos específicos de la comunidad debido a la presencia del COVID 19.

La declaración de pandemia, de acuerdo a Martí-Noguera (2020) frente a la evolución de COVID 19, marca sin duda una rápida transición entre los modelos de gestión organizacional en 2020. Por ejemplo, la mayoría de la población se ve obligada a trabajar de forma remota debido al uso de medios digitales para medir la distancia social y evitar el riesgo de contagio. Esto está impulsando la digitalización de la oferta y la demanda de servicios. La situación de contención pandémica ha acelerado el uso de las tecnologías existentes, pero aún se muestra ambiguo a formalizarlas o someterse al marco legal que las rige.

La evaluación de la calidad de los servicios educativos es un constante reflejo y preocupación de los responsables de la gestión de estas entidades, en especial de las escuelas públicas y privadas. Según Minedu (2012), la Ley General de Educación N° 28044 (artículo 33), el MINEDU es responsable de diseñar el currículo básico, mientras que la Dirección Regional de Educación (DRE) y la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) son responsables de desarrollar métodos, sistemas de evaluación, formas de administración, organización escolar y horarios diferenciados según las características de los estudiantes a fin de desarrollar una educación de calidad y competitiva con o sin COVID 19. En el Perú, se emitió la Resolución Ministerial N° 160 (2020), el 31 de marzo, cuyo artículo 1 establece que las escuelas públicas inicien el ciclo escolar con la estrategia “Aprendo desde casa” para

garantizar la educación básica pública de los servicios educativos a nivel nacional, en el marco de la emergencia sanitaria para la prevención y control del COVID-19". Para las escuelas privadas se requirió un plan de recuperación, el cual debió ser diseñado, evaluado, aprobado y monitoreado por cada institución educativa específica.

El COVID19 evidenció su primacía al modelo organizativo desarrollado por países subdesarrollados y desarrollados con economías competitivas y basadas en el conocimiento. Sin duda, la existencia de la pandemia ha creado cambios en las estructuras sociales y económicas a medida que las empresas intentaron crecer de acuerdo con su tamaño y capacidad. Las organizaciones construidas para lidiar en el mercado con las condiciones del pasado y futuro se vieron comprometidos en mejorar la calidad del servicio, con procedimientos y pautas de gestión establecidos y roles de agencia, autoridad y control predefinidos interrumpidos. Creó un desequilibrio que contrasta con la nueva realidad que impone estándares de gobernanza y mecanismos obligatorios que el nuevo marco de gestión organizacional debe adaptar y mejorar la calidad de servicio.

Según Sigüenza (2021), la gestión de una organización es un conjunto de procesos, acciones y tareas que se realizan sobre un conjunto de factores (personas, recursos, calidad de servicio y estrategia) para lograr el éxito sostenible en el negocio. Significa poder equilibrar y satisfacer las necesidades y expectativas a largo plazo, equilibradas y sostenibles de nuestros clientes, beneficiarios y empleados. La gestión organizacional está comprometida como una herramienta de gestión estratégica y práctica que incide positivamente en el modelo de negocio. Se encarga de definir los procesos y facilitar la gestión y asignación de los recursos financieros y

físicos que contribuyan a la sostenibilidad de la actividad económica, la productividad y la calidad del servicio al cliente.

Así, gestionar una organización en un entorno complejo significa aprobar y gestionar las variables micro y macro ambientales que marcan a la empresa en una dinámica competitiva, requiriendo una estrategia modelo para mejorar la visión de la calidad del servicio (Del Rio, 2017). Además, significa un conjunto de prácticas, procesos y estrategias que conducen a modelos de negocio que tienen consecuencias positivas para el desarrollo de las actividades económicas de una organización de forma planificada y organizada.

La Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur es administrada por la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la MPS y está presente en 3 departamentos: Tacna, Moquegua y Arequipa. Cuenta con 7 Instituciones, más de 2,550 estudiantes y 195 profesores para los niveles de inicial, primaria y secundaria. La educación adventista transmite no solo conocimiento académico, sino que además promueve el desarrollo equilibrado e integral de las personas – espiritual, intelectual, físico y social. La filosofía adventista de la educación se fundamenta en Cristo, por lo que los adventistas creen que, bajo la guía del Espíritu Santo, el carácter y los propósitos a desarrollar son los de una vida de fe en Dios y respeto por la dignidad de todos los seres humanos.

Actualmente, la organización no evidencia una efectiva gestión organizacional vulnerando el empleo del proceso administrativo y operativo que no refuerza su cultura organizacional.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.1.1. Problema general

¿Qué características posee la propuesta del modelo de gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?

1.1.1.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la fiabilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?
- ¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la sensibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?
- ¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la seguridad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?
- ¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la empatía a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?
- ¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la tangibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Proponer un modelo de gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.

1.2.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la fiabilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la sensibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la seguridad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de empatía a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de tangibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.

1.3. Justificación

El Ministerio de Educación (MINEDU) ha implementado una política para fortalecer la gestión educativa en las instituciones educativas públicas. El objetivo es garantizar un servicio de calidad basado en la adquisición de herramientas de gestión en aquellos que conducen a esas entidades. El MINEDU se esfuerza para garantizar que, el desempeño de la calidad de la educación sea significativo y que la gestión educativa se oriente al alumno brindando servicio de calidad.

En el contexto actual de las transformaciones sociales y educativas, Rodríguez et al. (2018) sostienen que existe preocupación por la calidad de gestión educativa y por el rol que desempeñan sus administradores para lograr metas con impactos favorables en la sociedad. Las tendencias de la presente investigación se basan en mejorar la gestión organizacional y calidad de servicio del cliente generando cambios en su modelo organizacional de los entes educativos de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, con aportaciones de modelos organizacionales que articulen todas las acciones educativas y conducir el proceso administrativo-docente-educativo de manera más competitiva. Su importancia radica en la obtención de una administración eficiente con productividad e innovador con crecimiento económico sostenido en el tiempo.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Para el presente estudio, se han utilizado investigaciones en los diferentes dominios; las mismas que tienen relación con las variables estudiadas. Por ello, en el ámbito internacional, Del Rio (2017) en su estudio titulado “Gestión organizacional en entornos complejos por MIPYMES en el sector servicios en la ciudad de Sincelejo, Colombia”, consideró definir un modelo organizacional para gerencia en ambientes complejos, practicada por MIPYMES del sector servicios de Sincelejo. Se destaca que, en la actualidad, las organizaciones se enfrentan a un entorno complejo y altamente competitivo. La globalización de la economía y el surgimiento de un mercado común han creado la necesidad de esforzarse por adquirir clientes o usuarios, creando un entorno dinámico y exigente. Además, la era industrial ha sido sustituida por la sociedad de la información y el conocimiento, lo que se ha traducido en un modelo de gestión organizativa más eficiente, en el que el servicio y la calidad son muy importantes. Del mismo modo, los expertos en gestión creen que aproximadamente el 80% del valor de mercado de una organización se encuentra en sus activos intangibles lo que hace de la gestión una tarea administrativa clave que afecta la calidad de servicio. Los resultados muestran que existe una relación causal entre la gestión de las MIPYMES y su permanencia en el mercado, ya que un entorno complejo requiere una gestión eficaz de factores clave como la producción, las finanzas, la comercialización y la calidad del servicio.

En cuanto a la gestión organizacional (GO), se recurrió a Torres et al. (2000) en su artículo “Gestión organizacional de empresas de suministro de petróleo y petroquímica”; explicaron el modelo ponderado que desarrollaron para medir variables organizacionales, basados en el concepto dinámico de gestión organizacional en la que identificaron tres momentos: Primero, relativo a las condiciones básicas de supervivencia; la segunda, que atañe a la gestión del cambio en la empresa; y, por último, el momento de impulso estratégico que impulsa la organización o sus capacidades. Los resultados muestran que una buena GO influyen en la gestión del cambio al tomar acciones que les permiten desafiar la forma tradicional de hacer las cosas. Crean una visión para guiar sus esfuerzos y toman medidas para desarrollar la capacidad de fortalecer la forma en que se hacen las cosas. Además, logran el avance organizacional mediante el uso de calificaciones laborales y características del personal para estandarizar la calidad del servicio.

Enseguida, se consideró el artículo de Narvaez et al. (2011) titulado: “Gestión Organizacional. Unas aproximaciones a su investigación desde su paradigma de su complejidad”. Fue presentado a los gerentes para manejar estratégicamente los sistemas empresariales, teniendo en cuenta las visiones de paradigmas influyentes. Se concluyó que la gestión de la organización debe realizarse dentro de los siguientes nuevos procesos: auto-organización, adaptación, innovación constante, simplificación, complementariedad y equilibrio sostenible entre empresa, personas y su entorno.

Asimismo, se tomó en cuenta el artículo de Asencio et al. (2019) titulado: “Análisis de los modelos de gestión de las organizaciones comunitarias para el

desarrollo productivo, social y económico”. Brinda una guía para directivos y empleados; cuentan con las herramientas para utilizarlos en el proceso de gestión y en los planes de capacitación y competitividad de las empresas. Los resultados muestran que existen varios criterios de búsqueda interrelacionados para modelar esta activación de dinámica organizacional. Concluyeron que el Modelo Malcolm Baldrige generalmente se enfoca en organizaciones con un grupo de personas capacitadas o al menos educadas en negocios y diseñadas para utilizar procesos que a través de la calidad del servicio, conducen al éxito organizacional y comercial con calidad del servicio.

De la misma manera, tenemos en el ámbito nacional a Trujillo (2015) en su investigación: “Diseño de un Modelo Integral de Gestión Organizacional”, publicado en el Instituto Nacional de Tecnología. Considera que la situación internacional del desarrollo social, económico e industrial es el proceso de transformación de forma estructurada y guiada a organizar. Esta transformación implica cambios fundamentales en la forma de pensar, la estructuración lógica de las ideas, la formación de los miembros organizacionales, la dirección y manejo del sistema de gestión. El modelo globalizado de actividades económicas ha cambiado el concepto de desarrollo y planea nuevos desafíos a los factores tradicionales de producción y de cambio social. Competir y adaptarse a los nuevos procesos de gestión organizacional que afectan la calidad del servicio. Ante esta situación, los investigadores que estudian el desempeño organizacional han desarrollado conceptos y herramientas que les permiten obtener y mantener una razón suficientemente clara de por qué y cómo operan las empresas en la gestión del

cambio. El estudio concluye que los modelos de gestión organizacional, llenan los vacíos en la ineficiencia de la gestión y ayudan a las organizaciones a comprender cómo aplicar primero los elementos administrativos y luego abordar los problemas de complejidad empresarial. De esta forma, el modelo de gestión empresarial pretende enriquecer el cómo y el porqué de una gestión más competitiva e integradora.

Por otro lado, se tomó en cuenta la tesis de Baque (2014) titulado: “Modelo de gestión organizacional para mejorar el desempeño de los recursos humanos en las empresas hoteleras del sur de Manabí”, en la Universidad Privada Antenor Orrego. En su estudio cuasi-experimental, concluyó que los nuevos modelos de gestión organizacional mejorarán el desempeño del talento humano que no está claramente definido en las tareas laborales de las empresas hoteleras. Por lo tanto, se pueden hacer sugerencias para fortalecer la organización administrativa para mejorar el desempeño del talento humano y la calidad del servicio.

Se tomó en cuenta la investigación de Barrutia (2015) titulado: “Relación entre Gestión Organizacional y Calidad de Servicio en las Instituciones Públicas de la Ciudad de San Martín de Porres, Lima, 2015”. Su estudio explicativo y correlacional, encontró que las variables en estudio están altamente correlacionadas ($R=0.748$) y que existe una buena correlación entre las dimensiones que componen la gestión administrativa y la calidad del servicio especialmente en la dimensión de organización. Se concluyó que, si existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, futuras investigaciones se beneficiarán de un análisis conjunto de la información proporcionada por el personal y los usuarios.

Por su parte, Readhead (2015) realizó una investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Fue un estudio no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Para la recolección de información, se utilizó un cuestionario de calidad de servicio (Servqual) y una encuesta de satisfacción del cliente. La muestra es de 317 de clientes externos. concluyó que existe una correlación directa y significativa ($r = 0.609$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, para los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo.

2.2. Presuposición filosófica

Según Hernández (2016), la gestión organizacional puede basarse en dos conceptos y diversas hipótesis relacionados con los cambios en la cultura organizacional y la adaptabilidad. La organización como ente social y económico planifica sus actividades para ser partícipe a sus colaboradores y clientes, conceptos estos que no han sufrido metamorfosis; por el contrario, siguen siendo inductores de un conjunto de estrategias sistematizadas y organizadas alrededor de los paradigmas de la planeación y la gerencia moderna a expensas muchas veces de la oferta de calidad de servicio hacia el cliente.

La gestión organizacional y calidad de servicio se evidencia desde los tiempos bíblicos vividos en la era de Moisés y en su gestión administrativa (Éxodo 18: 21 y 22) de los bienes tangibles e intangibles que, si bien es cierto que no estaban basados en los conceptos epistemológicos de la ciencia de la administración, pero sí en un liderazgo dirigido por Dios, con criterios ontológicos y direccionados a una

relación estrecha entre el hombre y su creador. El investigador, fiel a sus principios axiológicos, respetará la cultura organizacional y la misión de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, valorando los alcances científicos de la investigación en favor de la organización. De acuerdo a White, E. (2005), la filosofía de la Educación Adventista reposa sobre la creencia en Dios, autor y dueño de la vida, y que todas las cosas le están sujetas y le pertenecen. La obra de la verdadera educación consiste en educar a los jóvenes para que sean pensadores y no meros reflectores de los pensamientos de otros hombres.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión organizacional

Las doctrinas gerenciales y de gestión organizacional, históricamente, han sido influenciadas por el paradigma dominante de las teorías científicas de cada época. Battram (2001) menciona que la evolución y predominio de nuevas visiones gerenciales durante los siglos XIX y XX, trajo consigo aportes de la doctrina organizacional, desarrollados por teóricos como Fayol, quien introduce la existencia de mecanismos de control de gestión basados en la metáfora de máquina-hombre; según la cual, la gestión organizativa incorpora a su esquema funcional la productividad. Posteriormente, perfecciona los procesos de planificación, organización, dirección y control. Los principios de la administración, los presupuestos, los sistemas de gestión por objetivos, etc., que apuntaban a mejorar la gestión empresarial. Del mismo modo, es histórica la contribución de Taylor al integrar a estas visiones, la categoría del método científico. Eleva el estatus de los

métodos tradicionales de gestión administrativa, con fundamento en una nueva filosofía, coherente con la racionalidad gerencial, predominante hasta mediados del siglo XX, aproximadamente. Fue una época investida por una suerte de determinismo del sistema social, a partir del cual la gestión de la organización podía preverse, solo si se comprendía la ciencia de la gestión.

Es así que, Battram (2001) contribuye a la teoría organizacional desarrollada por teóricos como Fayol, quien introdujo la existencia de mecanismos de control gerencial basados en la metáfora hombre-máquina al desarrollar y difundir nuevas visiones gerenciales en los siglos XIX y XX. Así, la gestión organizacional integra la productividad en su mapa funcional. Luego, completó los procesos de planificación, organización, dirección y control; principios de la administración, presupuestos, sistemas de gestión orientados a objetivos entre otros tendientes a mejorar la gestión organizacional. Asimismo, la contribución de Taylor complementa estas visiones, una categoría de métodos científicos, y eleva el estatus de los métodos de gestión tradicionales basados en una nueva filosofía consistente con la racionalidad de los negocios que prevaleció hasta mediados del siglo XX. Es el tiempo invertido por una especie de determinismo en un sistema social que puede predecir la gestión de las organizaciones solo si se comprende la ciencia de la gestión. Con estas consideraciones, a continuación, se define gestión organizacional de la siguiente manera:

Gil (2016) resalta que la gestión organizacional tradicional se orienta por la distribución del orden, el control y una estructura centralizada y burocrática. El control en ella se ejerce de forma explícita y las penalizaciones y premios forman parte de

los clásicos esquemas de motivación. En virtud de este reduccionismo se concibieron ideas como la división del trabajo, la especialización de tareas, los procesos estandarizados, los controles de calidad, entre otros aspectos. Fue Taylor en 1911 quien en el marco de la denominada administración científica, creó este tipo de gestión. Asimismo, el autor asumía una especie de determinismo social, lo que suponía que la gestión de la organización se podía prever si se echaba mano de la ciencia de la gestión. Adicionalmente, en este tipo de gestión determinista y reduccionista, basados en Fayol en 1916, se buscaba a través de controles, auditorías, estándares y otros mecanismos restablecer las condiciones iniciales de equilibrio en la organización.

Por otro lado, Gil (2016) enfatiza que la gestión organizacional tradicional está guiada por el orden, control y descentralización de estructuras centralizadas y burocráticas. El control se ejerce claramente allí, y los castigos y las recompensas son parte del plan de motivación clásico. Gracias a este reduccionismo se han ideado ideas como la especialización de tareas, procesos estandarizados y control de calidad. En el contexto de la denominada gestión científica, fue Taylor en 1911 quien creó este tipo de gestión. De manera similar, el autor visualiza una forma de determinismo social, que asume que la gestión organizacional se puede predecir utilizando la ciencia empresarial. Además, este estilo de gestión simple y determinista busca la gestión, la auditoría, los estándares y otros mecanismos para restaurar las condiciones iniciales del equilibrio organizacional. Según Fayol en 1916, se buscaba por medio de controles, auditorías, estándares y otros criterios restaurar las limitaciones iniciales de equilibrio en la organización.

A partir de lo dicho, en la sección anterior, nos enfrentamos a una transición hacia procesos comerciales complejos. Esto destaca la necesidad de un enfoque diferente de la gestión organizacional. Puede pensar en hacer crecer un negocio desde una perspectiva no lineal. Este tipo de liderazgo y gestión implica una falta de determinación por un mayor grado de flexibilidad y capacidad de aprendizaje, por lo que busca crear el futuro basado en la innovación en lugar de intentar predecirlo. Asimismo, las empresas desde este punto de vista llevan a cabo procesos de auto organización e inteligencia colectiva sin una coordinación central, tanto interna como externa. También funciona bajo un conjunto de reglas muy simple que permite a los empleados interactuar libremente en base a una gestión organizacional inteligente e integradora (Sáez et al., citado por Saenz et al., 2020).

Orozco (citado por Bautista-Rivas, 2022) argumenta que los avances en la gestión organizacional tienen implicaciones en la práctica social y la investigación educativa, y por la necesidad de que las organizaciones sean definidas por sus actividades cotidianas, por lo que son inherentemente equiparadas desde el nacimiento hasta la muerte. Sin embargo, para Brunner (2017), las organizaciones son reconocidas por la eficacia de la instrucción y por el establecimiento de objetivos, lo que se traduce en eficacia de la instrucción. La gestión organizacional cuenta con indicadores que miden los estándares de desempeño de la institución educativa. Se trata de velar por la seguridad y educación del personal administrativo, docentes y padres de familia de los estudiantes.

Si para la gestión moderna, el dinamismo de los negocios se basa en principios, teorías y conceptos, entonces para la IASD, la gestión educativa está

respaldada por el REA- Iglesia Adventista del Séptimo Día División Sudamericana, Argentina (2017) que enfatiza que la filosofía de la educación adventista es cristocéntrica. Los adventistas creen que, bajo la guía del Espíritu Santo, el carácter y el propósito de Dios pueden revelarse en la biblia, Jesucristo y la naturaleza. La misión de la IASD es preparar a las personas para que sean útiles y felices, viviendo una vida plena que promueva la amistad con Dios, el desarrollo humano holístico, los valores bíblicos y el servicio desinteresado a la humanidad. Los agentes educadores que conforman la familia, la iglesia local, la escuela, la universidad y la iglesia mundial son el fundamento del desarrollo social. Además, se agregan otros componentes, como estudiantes, docentes, conocimientos, currículo, programas, disciplinas, convivencia escolar y evaluaciones, que evidencian una epistemología que brinda una educación redentora para esta vida y la eternidad; una epistemología aplicada a la IASD para testimoniar calidad de vida y educación al mundo.

2.3.1.1. Gestión organizacional inteligente

Valecillos y Quinteros (2007) sostiene que un enfoque organizacional inteligente aborda conceptos gerenciales y organizacionales, enfatizando aspectos de aprendizaje, cambio e innovación. Desde De Geus, en el año 1996, a principios de la década de 1990, las ideas de organización inteligente han evolucionado y se han integrado como una estrategia de intervención para el cambio organizacional, con base en una variedad de enfoques de diferentes partes interesadas. Los autores armonizan en la necesidad del aprendizaje organizacional como métodos ágiles,

grandes cantidades de información y responder a las condiciones ambientales cambiantes.

Partin (1996) afirma que, en el enfoque de organización inteligente, las organizaciones se consideran de la siguiente manera: un organismo comprende su relación con el contexto a través del aprendizaje organizacional y la toma de decisiones inteligente sobre lo que se necesita para funcionar de manera eficiente a través del desarrollo. Un sistema se puede definir y modificar para lograr metas y objetivos de manera óptima. Sigue siendo eficiente en el tiempo, auto reparándose y actualizándose, y utiliza eficazmente sus recursos a través de una combinación armoniosa de las necesidades tendientes a cumplir la misión organizacional con apoyo de los colaboradores.

Es interesante subrayar el enfoque de Guns (1996) sobre la naturaleza de los cambios en el enfoque de la organización inteligente y su impacto en la implementación de prácticas de gestión: Estrategias de diez años para gestionar el cambio y absorber nuevas técnicas de gestión. Los investigadores en gestión administrativa sugieren que la causa de esta situación se debe a los enfoques actuales que aplican solo técnicas y herramientas analíticas que los administradores necesitan saber y no siguen los principios de internalización del valor. El proceso de valoración, integración y aprendizaje son conceptos epistemológicos de gestión organizacional. Un conocimiento esporádico del tema o de la tecnología por sí solo no es suficiente para integrarlo bien e integrarlo en la cultura de la empresa. Una organización es un sistema integrado de procesos que solo puede mejorar los resultados si todos los componentes aprenden del proceso de aprendizaje de la

organización. Solo entonces tendremos el coraje y la voluntad de cambiar el status quo de la gestión empresarial.

El proceso de aprendizaje colectivo conduce a cambios en el comportamiento organizacional y ocurre a través de sus interacciones. Las organizaciones aprenden no solo cuando alguien hace un mejor trabajo, sino también cuando otros miembros se comportan de manera diferente. Solo podemos hablar de aprendizaje del comportamiento organizacional cuando los cambios en el comportamiento afectan el comportamiento de los demás.

2.3.1.2. Gestión organizacional frente a una economía cambiante

Hoy en día, las economías de los países del mundo están definidas por lo desconocido y lo impredecible provocado por la presencia de COVID 19. Estamos ante un nuevo futuro en el que sectores con entornos diferentes de todos los sectores económicos son parte del problema y la solución. Los nuevos desafíos y realidades se centran en lo desconocido más que en lo que se sabe sobre cambios en gestión organizacional. Hernández (2016) afirma que desde el siglo pasado, se han producido cambios importantes en las organizaciones de todo el mundo, con cambios significativos en el campo social, económico, político, técnico, educativo e incluso social. En esta línea, conviene señalar que uno de los cambios más trascendentes que se incrustan en la transformación organizacional se relaciona con las políticas de desarrollo organizacional.

Al respecto, Perez & Coutín (2005) manifiestan que los cambios que tienen lugar en una escala mundial están causando formas inesperadas de la competencia

y los mercados cada vez más impredecibles. La velocidad del cambio, la falta de capacidad de adaptación de la organización y la vida temporal en el mercado afectan a la forma de negociar y establecer la ventaja competitiva que ofrece una creciente organización de gestión inteligente. Esta situación no parece ser el mismo en todos los países del mundo, pero con la gran disparidad entre países ricos y pobres, desarrollados y subdesarrollados, que han alcanzado el nivel más bajo de desarrollo posible. Incluso si no lo es. Es necesario establecer una estrategia específica para adaptarse y aumentar su competitividad, al menos mediante la superación de los rápidos cambios que están dominando el mercado en presencia de COVID19.

En este escenario, Gil (2016) adopta un nuevo enfoque de administración y gestión que se aparta de la dirección tradicional de postura fiscalista y más acorde con la interpretación de los fenómenos de desarrollo empresarial dinámicos y volátiles, enfatizando la necesidad del negocio. Se considera un espacio con cambios permanentes en su estructura y su irreversibilidad, en función de la realidad del comportamiento y la interacción, es decir, futuros cambios organizativos y administrativos.

De acuerdo a la UNESCO, los registros educativos actuales muestran que, a nivel latinoamericano, alrededor de 23,4 millones de estudiantes y 1,4 millones de docentes se verán gravemente afectados por las cuarentenas globales implementadas en países de todo el mundo, que representan el 98% de la población estudiantil (Instituto Internacional de Educación Superior en América Latina y el Caribe - IESALC, 2020), donde el ingreso familiar ha afectado el consumo y sus ahorros por el COVID 19.

2.3.1.3. Modelo de gestión empresarial

La existencia de la heterogeneidad del pensamiento administrativo, desde el siglo XIX, trajo consigo diferentes opiniones acerca de su aplicación y alcance de los modelos administrativos en la vida económica de las empresas ante la problemática coyuntural de la COVID-19.

Del Rio (2017) sostiene que de estos criterios permite clasificar modelos de gestión organizacional con un enfoque en los recursos y talento disponibles para la organización en entornos complejos. Por tanto, existe un modelo de gestión (Koontz. et al., 2012). Abordamos los fenómenos organizacionales con una filosofía global que nos permite utilizar herramientas y técnicas como un medio para ser utilizado en momentos específicos más que como un fin en sí mismos. Desde esta perspectiva, algunos de los directores generales de la compañía tienen sobre todo un rol de dirección general, intentando adaptarse a situaciones cada vez más competitivas a medida que la empresa se vuelva más dinámica y compleja ante la presencia de la COVID-19.

En este contexto, el modelo de dinámica organizacional (Del Rio, 2017) considera los insumos como factores que ingresan a la organización desde el entorno externo. Los insumos incluyen: el capital, la tecnología, las materias primas, las personas y los productos son los criterios para evaluar la eficacia de una organización. El enfoque adoptado enfatiza los componentes básicos que componen una organización en un entorno dinámico. Considere las personas, los grupos de

trabajo, las tecnologías, los diseños organizacionales, los procesos organizacionales y el entorno externo.

Asimismo, se debe considerar un modelo del proceso motivacional básico (Zaragoza, 2015) para comprender la motivación humana, para brindar retroalimentación, para fortalecer la intensidad y dirección del trabajo, la fuerza interna del individuo y su entorno. Enfatiza la naturaleza cíclica de la motivación y muestra que los individuos están constantemente en un estado de desequilibrio y luchan constantemente por satisfacer diferentes necesidades.

Por otro lado, existe un modelo de situación de liderazgo (Baque, 2014). Esto agrega un aspecto de madurez del seguidor a la situación de liderazgo. Acepta el término de que la madurez no tiene nada que ver con la edad cronológica. Por el contrario, la madurez individual o grupal se refiere a la capacidad de asumir la responsabilidad de las acciones de uno. En el liderazgo situacional, la madurez se define como la capacidad y escala de un individuo para ser responsable de dirigir el comportamiento del individuo. Estas variables de madurez deben considerarse exclusivamente en relación con la tarea particular a realizar ante la presencia de la COVID-19.

Según la ONU (2011), para realizar mejoras a gran escala y duraderas en los sistemas educativos, los gobiernos deben tener la capacidad de planificar y gestionar la asistencia escolar, ubicar a los docentes donde más se necesitan, promover el uso de materiales de aprendizaje y planes de estudio actualizados y pertinentes, y proporcionar puentes entre diferentes niveles y contextos educativos. Desarrollar la capacidad para realizar todas estas funciones garantiza que el sistema educativo

pueda satisfacer las necesidades reales de la sociedad. La UNESCO apoya a los responsables de la toma de decisiones en materia de educación en los países para que desarrollen e implementen políticas y estrategias educativas sólidas, pertinentes y de calidad. El enfoque de la UNESCO en la calidad de la educación no es nuevo. Hace más de 20 años, el Informe Dolores: Hay Riqueza en la Educación (1996), reflexionó sobre el vínculo entre calidad y equidad, y se planteó las siguientes preguntas: ¿Cómo se pueden hacer políticas educativas para alcanzar los objetivos de una enseñanza de calidad y equidad? El informe argumenta que una "sociedad educativa" necesita una educación básica de alta calidad, y los maestros excelentes son cruciales para esto. Las estrategias propuestas en el informe abordan fundamentalmente las condiciones sociales, la formación docente y las condiciones laborales del personal... La educación de calidad parece ser un derecho humano y apoya un enfoque basado en los derechos humanos en todas las actividades educativas.

2.3.2. Calidad de servicio

El término calidad significa conformidad con normas, tales normas no son absolutas, sino que varían de una sociedad a otra. Tiene tres componentes 1) atención técnica, 2) el manejo de la relación interpersonal y 3) el ambiente físico en el que se desarrolla el proceso de atención (Donabedian, 1990).

Los servicios consisten en actuaciones y no en objetos como los productos. En su mayoría, no se pueden probar en planta antes de su entrega. La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el

cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados (Carlos et al., 2010).

La calidad de los servicios es fuente de productividad de las organizaciones en general y de las escuelas en particular, ya que permite el uso racional de los recursos y la capacidad del potencial humano, para producir los servicios según las necesidades y las percepciones de los clientes (Ropa, 2014).

Las empresas se encuentran sometidas a la exigencia de mejorar cada vez más los niveles de calidad en sus diferentes procesos; por eso, la gestión no se debe enfocar solamente en indicadores de inversión y participación en el mercado, sino también en la satisfacción del cliente como elemento clave para el éxito organizacional (Araya-Castillo et al., 2016).

La necesidad de satisfacer la demanda de la sociedad, por ofrecer servicios de calidad, hace necesario que las instituciones implementen estrategias, que basadas en la opinión de los usuarios, les permitan ofrecer servicios oportunos y confiables (Pedraza et al., 2015).

La calidad, en el concepto de Ishikawa, es un término relacionado con el crecimiento, bosquejo, confección y sostenibilidad de la rentabilidad económica y no se relaciona solo con la calidad del producto sino también con la calidad de servicio y la calidad de la administración (Guajardo, 2003).

De allí, la importancia que la gestión esté centrada en el cliente, como único juez y evaluador de la calidad del servicio, cuyos criterios deben considerarse para garantizar la mejora continua de los procesos, ya que la orientación al cliente es un

elemento crítico, puesto que este es activador en materia de servicio (González et al., 2019).

La búsqueda de la calidad de servicio en educación está en constante reflexión y preocupación de quienes tienen la responsabilidad de gestionar los destinos de tales entidades y en las últimas décadas se ha tornado un tema central la preocupación de calidad académica en la educación, lo que ha llevado a sendos procesos de evaluación (Inquilla et al., 2017).

2.3.2.1. Modelo de calidad de servicio

Una organización que está orientada a lograr la calidad de sus servicios puede elegir entre diferentes modelos. Readhead (2015) propone los siguientes:

2.3.2.1.1. Modelo de calidad técnica y funcional de Gronroos

Este modelo sostiene que la calidad de servicio depende de la calidad técnica y funcional empresarial. Del mismo modo, la calidad técnica y la imagen corporativa de la empresa está relacionada a la calidad funcional. La calidad técnica se refiere a los procesos, normas y procedimientos que desarrolla la empresa en la prestación de servicios ante la presencia de la COVID-19.

2.3.2.1.2. Modelo SEVQUAL, expectativa-brecha de percepción de Parasuraman y otros

Este modelo es una herramienta analítica que va a facilitar la gestión para identificar sistemáticamente las brechas de calidad de servicio entre variables que

inciden la calidad. Está centrado en elementos externos, lo cual permite que los factores relevantes sean evaluados por el cliente.

2.3.2.1.3. *SERVPERF modelo de Cronin y Taylor*

Es un modelo que evalúa la calidad del servicio tomando únicamente la parte de percepción del servicio; es decir, las experiencias que obtuvo en la recepción del servicio.

2.3.2.1.4. *Modelo de calidad de atributo de servicio de Haywood-Farmer*

Se trata de un modelo que propone tres dimensiones para valorar la calidad de servicio y son las siguientes: instalaciones físicas de las personas, se toma los elementos de comportamiento y finalmente el modelo toma el juicio profesional. El modelo está enfocado en mejorar la comprensión del concepto de calidad de servicio.

2.3.2.1.5. *Modelo de los antecedentes de Dabholkar y otros*

De acuerdo con este modelo, la calidad del servicio será mejor percibido por sus antecedentes y no así por sus componentes. Puede proporcionar una comprensión de la calidad el servicio y cómo estas evaluaciones se forman. Por ello, el modelo indica que la satisfacción del cliente debe ser evaluada por separado de la calidad de servicio.

2.3.2.1.6. *Modelo jerárquico de Brady y Cronin*

Los autores de este modelo proponen que la calidad del servicio es considerada como un constructo multidimensional jerárquico. Las percepciones del cliente se basan en las evaluaciones de las dimensiones primarias, el resultado, la

interacción y la calidad ambiental, que posee cada una de las tres sub dimensiones que, en primer lugar, deberán ser evaluadas, lo cual va a influir en los resultados de la evaluación de las dimensiones primarias que conducirá a una percepción global de la calidad de servicio de la empresa.

2.3.2.2. Modelos SERVQUAL

Data del año 1988, y ha experimentado numerosas mejoras y revisiones desde entonces. Es considerado como una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes y cómo ellos aprecian el servicio (Matsumoto, 2014). Ha sido creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1988. Su objetivo es contribuir a la mejora de la calidad de servicio de una empresa.

A este modelo se le conoce también como el modelo de las brechas, el mismo que permite medir la calidad de servicios que brinda una empresa conocida como expectativa - brecha de percepción. De acuerdo con González et al. (2019) tiene cinco ejes de análisis o más conocidos como brechas y son las siguientes:

- Expectativas de los clientes y percepciones de la organización respecto a dichas expectativas.
- Percepciones de la organización respecto a las expectativas de los clientes y las especificaciones de calidad en el servicio.
- Las especificaciones de calidad en el servicio y el servicio que actualmente se está brindando a los clientes.

- El servicio que actualmente se está brindando a los clientes y lo que se comunicó a los clientes respecto a dicho servicio.

2.3.2.3. Actitud hacia la lectura

Para Zeithaml et al. (2010), son los autores de las dimensiones del modelo Servqual, los cuales son los que siguen:

2.3.2.3.1. *Fiabilidad*

Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios. Están relacionados los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad. La eficacia concierne a producir y entregar el servicio acertadamente, sin desperdicio de tiempo y materiales, realizándolo de la mejor manera posible. La eficacia está referida al concepto que el cliente recibe el servicio contratado independientemente de los procesos o recursos utilizados. Finalmente, la efectividad se refiere a producir un servicio a través de un proceso diseñado acertadamente para cumplir con las expectativas de los clientes frente a la COVID-19.

2.3.2.3.2. *Sensibilidad*

Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. Está relacionado con la espera que el cliente atribuye antes de recibir el servicio. Se denota por ejemplo las filas de espera que hacen los clientes con la consiguiente

pérdida de su tiempo. De la misma manera, el inicio y terminación de un servicio para estar relacionado con el tiempo programado para recibir el servicio. De la misma manera, la duración es otro elemento y está relacionado con el tiempo de producción del servicio, el mismo que está sujeto a la evaluación del cliente. Finalmente, un componente muy importante de la dimensión sensibilidad es el post servicio. Se trata del tiempo que el prestador de servicio se tarda en resolver situaciones o problemas que no son partes de un servicio normal (Zaragoza, 2015b). Más aun cuando la COVID-19 genera problemas sociales y económicos a las empresas.

2.3.2.3.3. Seguridad

Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Son elementos importantes la cortesía, servicialidad, competencia y credibilidad. La cortesía entendida como buen trato, buenos modales y amabilidad en la prestación del servicio. La competencia comprende la capacidad que deben tener los prestadores de servicio, demostrando conocimiento y solvencia en sus habilidades requeridas al momento de otorgar el servicio, implica resolución de problemas que puedan surgir en el proceso de la prestación del servicio. La servicialidad está referida a la disposición o prestancia para otorgar el servicio, anticipándose muchas veces a sus requerimientos. Finalmente, la credibilidad es el comportamiento y actitudes que tienen los empleados al momento de reaccionar, provocando sensación de seguridad, la confianza que el prestador de servicio al cliente.

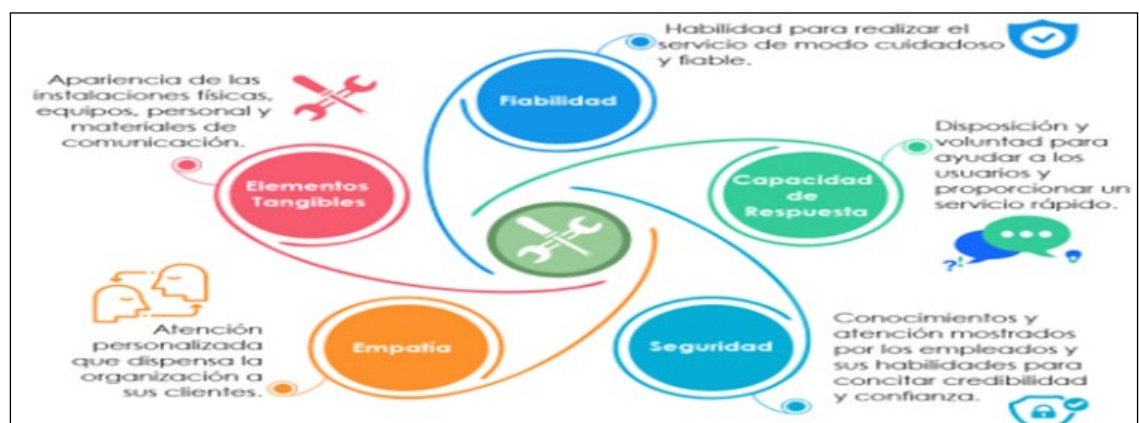
2.3.2.3.4. Empatía

Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Los componentes de esta dimensión son la personalización y el conocimiento del cliente. Otorgar un servicio individual atendiendo sus características peculiares se refiere a la personalización. El conocimiento del cliente está relacionado con la anterior, pues para ofrecer un trato personalizado es importante conocer al cliente lo más completo posible, su perfil, su comportamiento y necesidades.

2.3.2.3.5. Elementos tangibles

Es el aspecto físico que el cliente percibe de la organización que provee el servicio, entre ellos la apariencia de las instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal y algunos elementos como limpieza, confort y modernidad. Corresponde el personal en cuanto a apariencia física, aseo y vestimenta.

Figura 1. Dimensiones de la Calidad del Servicio



2.4. Marco conceptual

La teoría de la gestión y la organización empresarial ha estado históricamente influenciada por el enfoque epistemológico dominante del razonamiento científico de cada época. Durante gran parte del siglo XIX e incluso antes, el desarrollo de la ciencia administrativa tuvo su impacto teórico decisivo a partir de los principios científicos de Taylor y Fayol, quienes hace siglos desarrollaron la teoría cómo debería la industria mantenerse al día con la evolución del tiempo.

Con el paso del tiempo y el espacio, el desarrollo y control de nuevas visiones de gestión de los siglos XIX y XX fue posibilitado por teóricos que abogaban por la existencia de instituciones como Fayol. La gestión empresarial se basa en la metáfora de la organización. Integra planificación, organización, dirección y control en un mapa funcional. Complementa otros enfoques de gestión como el presupuesto, la gestión por objetivos, la división del trabajo, los conceptos de tareas, la compatibilidad, la estandarización de procesos, el control de calidad y el cálculo de costes, el análisis del capital y la mano de obra que en conjuntos dinamizan la gestión de la organización de la empresa frente al COVID-19.

En relación a la calidad de servicio, Matsumoto (2014) dice que produce buena calidad o buen servicio. Produce lo que quieren los consumidores. La calidad del servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación en el que los consumidores comparan sus expectativas con sus percepciones.

La naturaleza multidimensional de la calidad del servicio siempre se adopta con un enfoque teórico y práctico. La diferencia es que determina los factores que determinan la calidad de los servicios anteriores. El tamaño dado a la estructura es

muy diverso y no uniforme y no hay consenso sobre el tema en este momento. La calidad del servicio prestado como resultado final (salida) se centra en la prestación del servicio y depende de si el servicio satisface las necesidades y expectativas del cliente.

Establecer una dimensión de calidad de servicio o una función distintiva en tiempo de COVID-19, permite definir y desglosar el contenido de la estructura de la encuesta. En ocasiones, debido a la subjetividad de estar inmerso en los conceptos en estudio, estas dimensiones no son fácilmente observables, sino que son elementos abstractos creados por los atributos o propiedades que perciben.

De acuerdo a la ONU (2011), desde la perspectiva de la UNESCO, su compromiso es mantener una visión holística y humanista de la educación de calidad en el mundo entero. Trata de hacer realidad el derecho de cada persona a recibir enseñanza y sostiene el principio de que la educación desempeña una función esencial en el desarrollo humano, social y económico. La UNESCO es la única organización del sistema de las Naciones Unidas que dispone de un mandato que abarca todos los aspectos de la educación. Su labor comprende el desarrollo educativo empezando por el nivel preescolar y siguiendo luego por la enseñanza primaria, secundaria y superior, incluidas la educación técnica, la formación profesional y la educación no formal, y el aprendizaje de adultos. La Organización centra su atención en aumentar la igualdad y el acceso, mejorar la calidad y velar por que la educación genere conocimientos y competencias educativas de calidad.

Según la ONU (2011), desde la perspectiva de la UNESCO, el compromiso de la organización es defender una visión holística y humanista de la calidad de la

educación en todo el mundo. Se esfuerza por hacer realidad el derecho a hacer realidad la educación de todos y defiende el principio de que la educación juega un papel esencial en el desarrollo humano, social y económico. La UNESCO es la única organización del sistema de las Naciones Unidas cuyo mandato abarca todos los aspectos de la educación. Su labor abarca el desarrollo de la educación que se inicia en el nivel preescolar y continúa a lo largo de la educación primaria, secundaria y superior, incluyendo la educación técnica, la formación profesional y la educación no formal, y el aprendizaje de habilidades para la vida de los adultos. La organización centra su atención en mejorar la equidad y el acceso, mejorar la calidad y garantizar que la educación produzca conocimientos y habilidades educativas de calidad.

Para White (1978), la verdadera educación significa más que solo tomar un curso de estudio en particular. No solo significa prepararse para la vida actual. Comprende toda la existencia y todos los periodos de la existencia en que puede entrar el hombre. Es el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales. Prepara a los estudiantes para el gozo superior proporcionado por un servicio más amplio en el mundo venidero.

Capítulo III. Materiales y métodos

3.1. Tipo de investigación

Por las características de la investigación corresponde al estudio descriptivo y cuantitativo. Descriptivo porque el estudio se constituye en ser observable y no se manipulará el elemento de estudio (Hernández & Mendoza, 2018). Estudiará los fenómenos en sus condiciones naturales y basados en realidad. Cuantitativo, porque se recolectarán y analizarán los datos cuantitativos de las variables y realizar inferencias estadísticas (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño de la investigación

El estudio corresponde al diseño descriptivo no experimental de corte transversal porque no manipulará las variables. Sino explicará el elemento causal que suceden en su manera natural y determinada.

3.3. Población y muestra

La población estuvo conformada por 1,946 padres cuyos hijos estudian en tres Programas de Educación Individualizada (IEP): Moquegua, Tacna y Arequipa, en el sur del Perú administradas por la Misión Peruana del Sur perteneciente a la Iglesia Adventista del Séptimo Día. Se aplicó el muestreo no probabilístico estratificado por las características de la investigación. La muestra se tomará a 235 padres (Tabla 1).

Tabla 1*Población y muestra de la investigación*

Instituciones Educativas	Departamento	Alumnos	Muestra
IEP Fernando Stahl	Moquegua	281	34
IEP El Faro	Tacna	319	38
IEP 28 de Julio	Tacna	586	71
IEP Francisco Forga	Arequipa	407	49
IEP General José de San Martín	Arequipa	353	43
TOTAL		1,946	235

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por cinco dimensiones de 22 ítems extraídos del modelo de Servqual de Parasuraman et al. (1988) y Matsumoto (2014). Para medir las variables, se utilizó una escala Likert de 1 (muy desagradable) a 5 (muy desagradable) para determinar la relevancia de cada elemento.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis comparativo de los datos será por medio del paquete estadístico SPSS versión 22. Se trabajó con el análisis factorial confirmatorio (AFC) para evidenciar la validez del constructo. Finalmente, se aplicó el análisis de regresión lineal múltiple y el análisis descriptivo de las variables utilizando criterios estadísticos para variables cuantitativas.

3.6. Formulación de las hipótesis

3.6.1. Hipótesis general

El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la calidad del servicio a raíz de la COVID 19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.

3.6.2. Hipótesis específicas

- El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la fiabilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la sensibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la seguridad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la empatía a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.
- El modelo de gestión organizacional mejora de manera positiva las prácticas de la tangibilidad a raíz de la COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.

Capítulo IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados sociodemográficos

En la tabla 2, se presenta la información sociodemográfica de los 261 participantes de la investigación. Refleja que un 46% de las personas tienen entre 41 años a más. Un 26.1% disponen de una edad entre 36 a 40 años, siendo la mayoría una población adulta y adulta mayor. Con referencia al sexo, un 63.2% son mujeres con importante participación en el escenario económico en medio de la COVID-19. La investigación denota que el lugar de procedencia un 40.6% son de Tacna, un 33% son de Arequipa y un 14.9% son oriundos de Moquegua. El nivel de instrucción de los participantes es que un 40.6% tienen estudios universitarios, un 23.8% estudios técnicos, un 13% estudios secundarios, un 13% estudios de posgrado y solo un 1.9% cuentan con estudios de nivel primaria. En relación a la ocupación de los participantes, un 39.8% son empleados, un 13% son comerciales y un 35.2% disponen de otra ocupación. Finalmente, sobre los ingresos un 60.6% tiene un ingreso de 500 a 2000 soles, un 11.1% tiene un ingreso entre 3001 a 4000 soles y un 3.4% disponen de un ingreso de 5001 soles a más.

Tabla 2*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
1.-Edad	20 – 25 años	3	1.1%
	26 – 30 años	21	8.0%
	31 – 35 años	49	18.8%
	36 – 40 años	68	26.1%
	41 a más años	120	46.0%
	Total	261	100%
2.-Sexo	Femenino	165	63.2%
	Masculino	96	36.8%
	Total	261	100%
3.-Lugar de procedencia	Arequipa	86	33.0%
	Moquegua	39	14.9%
	Otros	30	11.5%
	Tacna	106	40.6%
	Total	261	100%
4.-Nivel de instrucción	Básico (Primaria)	5	1.9%
	Posgrado	34	13.0%
	Secundaria	54	20.7%
	Técnico	62	23.8%
	Universitario	106	40.6%
5.-Ocupación	Total	261	100%
	Comerciante	34	13.0%
	Empleado	104	39.8%
	Obrero	5	1.9%
	Ocupación Eventual	17	6.5%
	Otros	92	35.2%
	Técnico	9	3.4%
6.-Ingreso (en soles)	Total	261	100%
	500 – 2,000	158	60.6%
	2,001 – 3,000	54	20.7%
	3,001 – 4,000	29	11.1%
	4,001 – 5,000	11	4.2%
	5,001 a más	9	3.4%
Total	261	100%	

4.1.2. Validez de constructo

La validación se basa en las teorías en las que se define el constructo evaluado y en su relación con otros constructos, sus afirmaciones y sus latentes aplicaciones e interpretaciones. En la tabla 3, se presenta el análisis KMO Kaiser Meyer Olkin, identificado como Análisis Factorial Exploratorio, que muestra un resultado de $0.92 > 0.7$, indicando que el constructo es válido para ser aplicado en poblaciones similares, con sus 5 dimensiones y 22 indicadores. Esto significa que el modelo de Calidad de Servicio es adecuado para ser aplicado en poblaciones similares, gracias a su alta validez de constructo.

Tabla 3

Validez de constructo a través de KMO y Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0.942
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3359.74
	gl	231
	p valor	0.000

4.1.3. Prueba de Kolmogorov Smirnov (K-S)

Se emplea la prueba K – S porque permite verificar si las puntuaciones de la muestra siguieron o no una distribución normal. Por las características de la investigación, pertenece a un grupo llamado prueba de bondad de ajuste. En efecto, la tabla 4 evidencia que las dimensiones y las variables tienen una P valor < 0.05 , indicando que la distribución no es normal, dado que los reactivos del instrumento son medidos a través de una escala Likert. Lo que demandó trabajar con la prueba no paramétrica.

Tabla 4*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p valor
Fiabilidad	0.176	261	0.000
Sensibilidad	0.232	261	0.000
Seguridad	0.232	261	0.000
Empatía	0.163	261	0.000
Tangibles	0.201	261	0.000
Calidad de servicio	0.127	261	0.000

4.1.4. Evaluación de puntaje promedio de percepción de la calidad de servicio

En la tabla 5, se presenta el resultado de los 22 indicadores, repartidos de la siguiente manera, 5 indicadores en la dimensión Fiabilidad, 4 indicadores en la dimensión Sensibilidad, 4 indicadores de la dimensión Seguridad, 5 indicadores en la dimensión Empatía y 4 indicadores en la dimensión Tangibles. Frente a la presencia de la COVID-19.

En la primera dimensión, se obtuvo un promedio de 3.69, siendo el indicador Fiabilidad 4 el valor promedio más alto de la percepción de calidad de servicio de los participantes con 3,82 puntos y el indicador más bajo con la puntuación más baja, el indicador Fiabilidad. 5, con 3,57 puntos.

La segunda dimensión, Sensibilidad, el promedio global es de 3.73 puntos. El indicador con el puntaje promedio más alto es el Indicador de Sensibilidad 1, con un

puntaje de 3.93 puntos, y el indicador con el puntaje promedio menor es el de Sensibilidad 4 con un puntaje de 3,57 en percibir la calidad de servicio.

La tercera dimensión evaluada es la Seguridad, siendo el puntaje promedio encontrado de 3.92 puntos, ya que esta dimensión recibe el puntaje más alto de las cinco dimensiones, el indicador con mayor promedio percepción de la calidad de servicio, el indicador Seguridad 2 con 4.0 puntos y el indicador con menor puntaje en esta dimensión se encuentra el indicador seguridad con 3,77 puntos.

La cuarta dimensión es la Empatía con un puntaje promedio de 3.62, y el indicador con el puntaje más alto es Empatía 1 con un puntaje promedio de 3.70 y el indicador con el puntaje más bajo es Empatía 4 con un puntaje promedio de 3.58.

Finalmente, la dimensión Tangibles tiene un promedio de 3.69. El indicador con el promedio más alto es tangible 3 con un puntaje promedio de 3.92, y el indicador con el promedio más bajo es tangible 1, con un puntaje promedio de 3.44.

Tabla 5

Resultados descriptivos de los indicadores de la Calidad de servicio

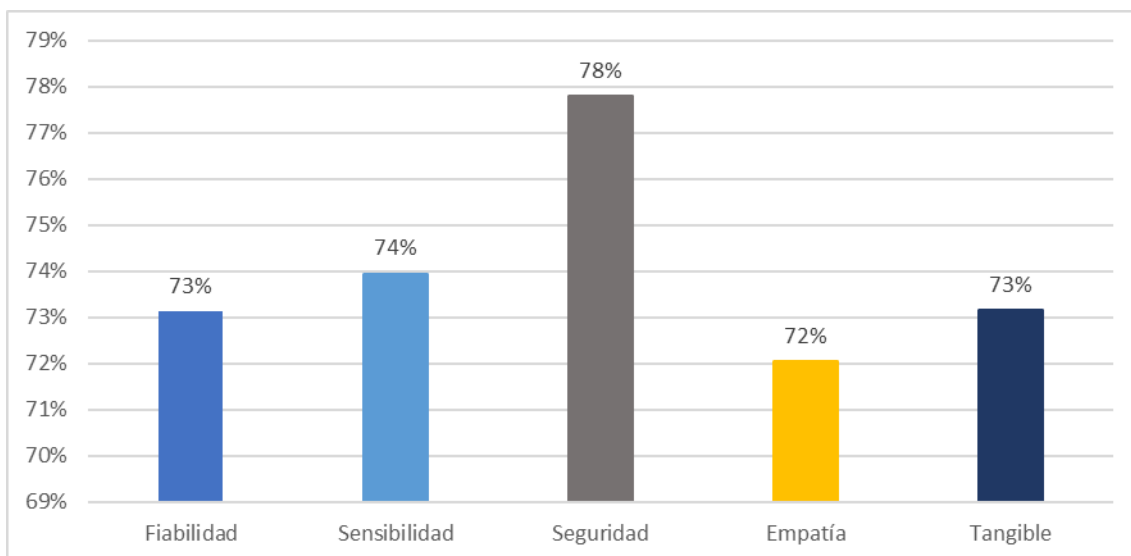
	TED	ED	NDANED	DA	TDA	Promedio	DE	Asimetría	Curtosis
Fiabilidad (Promedio 3.69)									
fia1	2.3%	6.5%	24.9%	58.2%	8.0%	3.63	0.815	-0.991	1.384
fia2	2.3%	10.0%	20.3%	59.0%	8.4%	3.61	0.864	-0.967	0.843
fia3	1.5%	4.6%	17.2%	65.9%	10.7%	3.80	0.750	-1.192	2.527
fia4	0.8%	3.1%	20.7%	64.4%	11.1%	3.82	0.692	-0.868	2.027
fia5	1.1%	7.7%	25.7%	64.0%	1.5%	3.57	0.707	-1.274	1.414
Sensibilidad (Promedio 3.73)									
sen1	1.9%	4.2%	12.3%	62.5%	19.2%	3.93	0.808	-1.235	2.595
sen2	2.3%	7.7%	23.4%	57.5%	9.2%	3.64	0.842	-0.941	1.101
sen3	2.3%	4.6%	19.5%	59.8%	13.8%	3.78	0.824	-1.071	1.906
sen4	3.1%	5.7%	29.1%	55.2%	6.9%	3.57	0.827	-0.988	1.409
Seguridad (Promedio 3.92)									
seg1	0.8%	3.1%	13.4%	63.2%	19.5%	3.98	0.723	-0.950	2.256

seg2	0.8%	1.9%	11.9%	67.4%	18.0%	4.00	0.668	-1.014	3.293
seg3	0.8%	4.2%	13.8%	64.8%	16.5%	3.92	0.732	-1.000	2.161
seg4	0.0%	7.7%	17.2%	65.1%	10.0%	3.77	0.728	-0.831	0.804
Empatía (Promedio 3.62)									
emp1	1.5%	8.8%	19.9%	57.9%	11.9%	3.70	0.848	-0.863	0.807
emp2	1.9%	8.4%	29.5%	48.3%	11.9%	3.60	0.874	-0.581	0.360
emp3	0.8%	10.3%	25.7%	53.6%	9.6%	3.61	0.828	-0.598	0.149
emp4	0.8%	11.9%	24.5%	54.4%	8.4%	3.58	0.836	-0.629	0.049
emp5	0.0%	13.4%	16.5%	63.2%	6.9%	3.64	0.800	-0.838	0.068
Tangibles (Promedio 3.69)									
tan1	2.3%	12.3%	29.9%	49.8%	5.7%	3.44	0.865	-0.672	0.180
tan2	1.5%	5.7%	25.7%	59.8%	7.3%	3.66	0.762	-0.956	1.496
tan3	0.8%	1.5%	16.9%	66.7%	14.2%	3.92	0.660	-0.883	2.799
tang4	0.0%	4.2%	21.8%	67.8%	6.1%	3.76	0.626	-0.817	1.143

TED: Totalmente en desacuerdo, ED: En desacuerdo, NDANED: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, DA: De acuerdo, TDA: Totalmente de acuerdo, DE: Desviación estándar.

Los resultados encontrados se corroboran con los resultados de la figura 2. Se observa el porcentaje acumulado del puntaje total de cada dimensión, en la primera dimensión, Confiabilidad. Se observa que se ha logrado un avance de 73% versus 100%. La segunda dimensión logró una ventaja de 74%, la dimensión de Seguridad con 78%, la evaluación de desempeño más alta, la cuarta dimensión Empatía con 72% la evaluación más baja y, finalmente, la dimensión Tangible logró una puntuación de desempeño 73%.

Figura 2. Nivel de logro de las dimensiones de la Calidad de servicio



4.1.5. Modelo de Gestión Organizacional (GO) y la Calidad de Servicio

En la figura 3, se observa el modelo GO donde los indicadores de bondad de ajuste son satisfactorios que explican el comportamiento de las 5 dimensiones de la calidad de servicio. Para efectos del modelo, se trabajó con Chi cuadrado 470.95 ($P < 0.01$), CMIN (Chi cuadrado/GL) < 5 y son 200 GL. El valor del indicador GFI fue de 0.853 y el indicador CFI fue de 0.916 < 1 y el indicador RMSEA fue 0,072 < 0.08 , óptimo para el modelo dado que el ajuste a los ítems de las dimensiones fueros los ideales. Finalmente, el AIC 666.93 del modelo de GO inicial al ser $<$ que el modelo GO final del IC 576.95. Es el adecuado para ser empleado en poblaciones similares al estudio ante la presencia de la COVID-19 (tabla 6).

Tabla 6

Resultados de la Bondad de ajuste de los modelos realizados

Modelo	Chi cuadrado	p valor	gl	cmin/gl	GFI	CFI	RMSEA	AIC
Inicial	568.93	0.000	204	2.789	0.816	0.887	0.083	666.93
Final	470.95	0.000	200	2.355	0.853	0.916	0.072	576.95

Descrito el constructo estadístico se analiza la relación que tiene GO con cada una de las dimensiones de calidad de servicio en el siguiente orden:

1. GO y fiabilidad. Cuantitativamente guardan una relación importante con sus indicadores (P1, P2, P3, P4 y P5) de un 73%. La Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur cumple lo que promete en el momento. Se muestra interesada en formar parte del problema y ayuda a solucionarlo minimizando los errores de sus servicios y haciendo frente a la COVID-19. La fiabilidad característica en la organización denota que la habilidad del capital humano está para suministrar el servicio de forma confiable, segura cuidadosa y puntual que permiten al cliente percibir sus niveles de información y conocimientos personales. Consiste en las capacidades de la Asociación Educativa, cumplir de forma precisa y confiable con los servicios que ofrece y la disposición de los empleados para brindar el servicio de calidad. Una evaluación negativa en uno de los elementos relacionados con la fiabilidad impactará fuertemente en cómo califica de forma global el usuario al servicio. La GO y su liderazgo gerencial está influyendo positivamente en la calidad y satisfacción al cliente con mayor valor y ventaja competitiva.

2. GO y sensibilidad mantienen una relación del 74% debido a que los indicadores (P1, P2, P3 y P4) del servicio de calidad que brinda el personal de la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur. Resalta la entrega de información a tiempo, servicio rápido. Los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los clientes aun cuando están ocupados en sus funciones administrativas ponderando la presencia de la COVID-19. Zeithaml y Bitner (2002) descartan que la sensibilidad es

una característica de la calidad del servicio, haciendo que el usuario se sienta especial por el trato que recibe, elemento fundamental para una valoración positiva del servicio en general. La sensibilidad se constituye para la Asociación educativa, en una herramienta de GO porque permite predecir los resultados de su administración, ayudando a comprender a su capital humano de las incertidumbres, las limitaciones y los alcances de contar con un modelo de gestión administrativa que se ponga en los zapatos de sus clientes y tener una actitud permanente por detectar y satisfacer sus necesidades. De esta manera, podrá decir que el modelo GO, bajo la intervención de sus colaboradores, está orientada a la atención del cliente y a la calidad de servicio.

3. GO y la seguridad, es otro rasgo que es más percibido por los clientes de servicio de la Asociación Educativa Adventista (78%) debido a la confianza (P1). Además, la seguridad (P2) que tiene el cliente, debido a la calidad del servicio recibido en las transacciones realizadas. La cortesía (P3), que recibe en todo momento a la hora de adquirir servicios y la disposición a responder las preguntas de los clientes (P4), marcan la diferencia para un GO con criterios de gestión y empoderamiento. Esta dimensión, conduce a la sensación que tienen los clientes cuando ponen sus problemas en manos de la organización y confían en que se resolverán de la mejor manera posible. Al mismo tiempo, la exigencia de credibilidad les otorga integridad, confiabilidad y honestidad, lo que le da más satisfacción al cliente. El cliente se siente seguro y protegido porque confía en la calidad de los servicios que recibe y por las estrategias que la organización implementa ante la COVID-19.

4. GO y Empatía, muestra a la institución educativa una fuerte relación de promoción (72%), con sus clientes destacando, la atención individual a los clientes (P1), la atención personalizada (P2), el interés por ser parte de las necesidades del usuario (P3), los empleados comprenden las necesidades de los clientes (P4) y tener un horario razonable para atender a los clientes (P5). Según Duque J. (2005), no se trata solo de ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es una parte importante de la empatía ya que también forma parte de la seguridad, sino que requiere un fuerte compromiso con el cliente, un conocimiento profundo de sus características y requisitos específicos. La empatía se caracteriza como una capacidad que tiene el personal de la Asociación Educativa Adventista, que valora la calidad del servicio que ofrecen a sus clientes, el comportamiento, sentimientos, necesidades y problemas por los que pueden pasar los usuarios y encontrarse en su lugar, para asegurarse de que está de acuerdo y está satisfecho con todo lo que ofrece la empresa educativa al transmitir un sentimiento único con niveles de comprensión y vinculación con las personas, simpatía y amabilidad y tener políticas claras ante la COVID-19.

5. Finalmente, en el desarrollo de un GO basado en valores, la Asociación Educativa Adventista ha llevado a que la percepción del cliente de la tangibilidad sea un papel estratégico en la determinación de la calidad del servicio y la importante lealtad de un 73% debido a la posesión de equipos modernos (P1) e instalaciones físicas atractivas (P2); tener capital humano y valores honestos (ordenado) (P3), y materiales promocionales atractivos (P4). En este contexto Arciniegas & Mejías A. (2017) consideran que aspectos tangibles son la aparición de instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que inciden directamente en la

calidad de los servicios. Al mismo tiempo, los atributos tangibles inciden en la determinación de diseñar el servicio a través de valores y preferencias por parte del cliente y así determinar los puntos de fortalecimiento para una mejor competitividad, así como la vocación central para el desarrollo de la institución y planes de lucha contra la COVID-19.

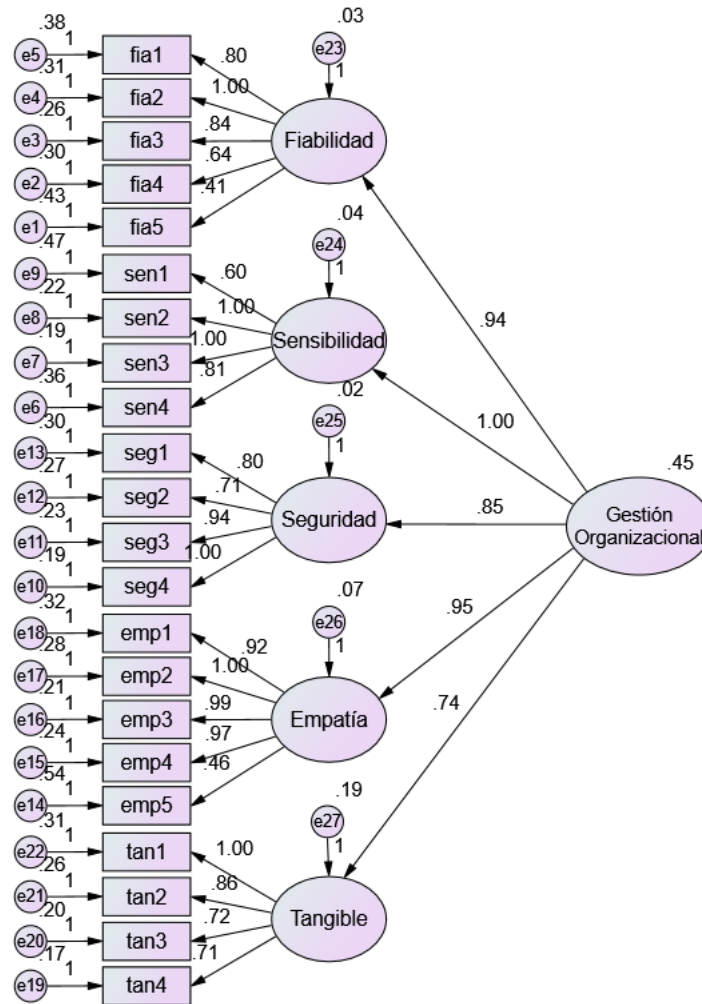


Figura 3. Modelo final de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el COVID-19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021

4.1.6. Modelo lineal de gestión empresarial con las dimensiones de calidad de servicio

En la tabla 7, se presentan los resultados del análisis de regresión lineal múltiple, que permitió obtener el modelo de GO y su relación con la fiabilidad expresado en la ecuación. 1. Esta ecuación presenta un coeficiente de determinación r^2 ajustado = 0.791 que representa el 79,1% de variabilidad de la percepción de

calidad de servicio explicado por los cinco indicadores de la dimensión fiabilidad dados por β_1 , β_2 , β_3 , β_4 y β_5 . Dado a su flexibilidad, se puede estimar pronósticos con el fin de orientar los indicadores a los intereses de la investigación. Finalmente, todos los indicadores son altamente significativos ($p < 0.05$), por lo que son muy importantes medir el efecto de la Fiabilidad en la GO frente a la COVID-19.

$$GO = 12.931 + 2.703(\beta_1) + 4.139(\beta_2) + 4.031(\beta_3) + 4.751(\beta_4) + 3.013(\beta_5) \dots\dots\dots(1)$$

Tabla 7

Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Fiabilidad en la Calidad de servicio

La Fiabilidad en la GO para mejorar la práctica de la calidad de servicio [r cuadrado ajustado = 0.791]	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p valor
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	12.931	2.365		5.467	0.000
fia1	2.703	0.516	0.190	5.234	0.000
fia2	4.139	0.519	0.309	7.969	0.000
fia3	4.031	0.576	0.261	6.993	0.000
fia4	4.751	0.565	0.284	8.404	0.000
fia5	3.013	0.504	0.184	5.976	0.000

En la tabla 8, se presenta el resultado del análisis de regresión lineal múltiple, que plasma la ecuación 2 del modelo de GO y su relación con la Sensibilidad que presenta un coeficiente de determinación r^2 ajustado = 0.804, que representa un 80.4% de la percepción que tienen los clientes sobre la calidad de servicio. La ecuación expresa cuatro indicadores de la dimensión Sensibilidad expresados en los criterios de β_1 , β_2 , β_3 , β_4 . que facilitan que la GO se convierta en una gestión administrativa con decisiones gerenciales más integrales y competitivas. Finalmente,

todos los indicadores son altamente significativos ($p < 0.05$), por lo que son muy importantes para medir el efecto de la Sensibilidad en la GO.

$$GO = 23.441 + 3.444(\beta_1) + 3.821(\beta_2) + 5.577(\beta_3) + 2.792(\beta_4) \dots\dots\dots 2$$

Tabla 8

Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Sensibilidad en la Calidad de servicio

La Sensibilidad en la gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio. [r cuadrado ajustado = 0.804]	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p valor
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	23.441	1.899		12.343	0.000
sen1	3.444	0.441	0.240	7.812	0.000
sen2	3.821	0.614	0.278	6.219	0.000
sen3	5.577	0.587	0.397	9.499	0.000
sen4	2.792	0.508	0.200	5.491	0.000

La tabla 9 evidencia los resultados del análisis de regresión lineal múltiple, expresados en la ecuación 3, que presenta un coeficiente de determinación ajustado $r^2 = 0.798$. Es decir, que un 79.8% de la viabilidad de la percepción que tienen los clientes, respecto de la calidad de servicio, es explicado por los cuatro indicadores de la dimensión seguridad. Además, ajustar si fuere posible para dinamizar con mayor contundencia la GO y su liderazgo empresarial. Finalmente, todos los indicadores son altamente significativos ($p < 0.05$), por lo que son muy importantes para medir el efecto de la Seguridad en la GO.

$$GO = 12.256 + 2.873(\beta_1) + 3.546(\beta_2) + 4.803(\beta_3) + 6.683(\beta_4) \dots\dots\dots 3$$

Tabla 9

Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Seguridad en la Calidad de servicio

La Seguridad en la gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio [r cuadrado ajustado = 0.798]	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p valor
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	12.256	2.277		5.382	0.000
seg1	2.873	0.602	0.179	4.773	0.000
seg2	3.546	0.624	0.205	5.682	0.000
seg3	4.803	0.588	0.304	8.176	0.000
seg4	6.683	0.583	0.420	11.465	0.000

En la tabla 10, se presenta los resultados del análisis de regresión lineal múltiple, manifestada en la ecuación 4, cuyo coeficiente de determinación ajustado $r^2 = 0.812$ que muestra un 81.2% de percepción que tienen los clientes respecto a la GO y calidad de servicio que oferta la empresa para satisfacer en mejores condiciones la necesidad de los usuarios. La relevancia de estos resultados se debe a que la empatía es una característica de la calidad del servicio, de hacer sentir al usuario que es especial, por el trato que se le brinda, siendo un elemento fundamental para una calificación positiva del servicio en general que brinda la empresa. A la vez, los indicadores son significativos ($P < 0.05$); por lo que medir el efecto de la empatía en la GO, debe marcar la diferencia en la calidad de servicio.

$$GO = 23.787 + 2.930(\beta_1) + 2.129(\beta_2) + 4.078 (\beta_3) + 3.949(\beta_4) + 2.966 (\beta_5) \dots\dots\dots 4$$

Tabla 10

Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Empatía en la Calidad de servicio

La Empatía en la gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio [r cuadrado ajustado = 0.812]	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p valor
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	23.787	1.871		12.711	0.000
emp1	2.930	0.541	0.215	5.417	0.000
emp2	2.129	0.563	0.161	3.781	0.000
emp3	4.078	0.572	0.292	7.126	0.000
emp4	3.949	0.542	0.285	7.283	0.000
emp5	2.966	0.415	0.205	7.151	0.000

En la tabla 11, se presentan los resultados del análisis de regresión lineal múltiple ajustado $r^2 = 0.617$ que representa un 61,7% de relación que se da entre la GO con los indicadores de la dimensión de tangibilidad. Además, la ecuación 5, expresa el grado de dependencia y efecto que tiene desarrollar una GO en la atención de los elementos de la tangibilidad, y su pronóstico de mejora de la calidad de servicio. Finalmente, todos los indicadores son altamente significativos ($p < 0.05$), por lo que son muy importantes para medir el efecto de lo tangible en la calidad de servicio con mejores equipos y materiales tecnológicos que diferencien la calidad de servicio frente a la competencia.

$$CGO = 24.001 + 3.756(\beta_1) + 2.283(\beta_2) + 4.908(\beta_3) + 4.629(\beta_4) \dots\dots\dots 5$$

Tabla 11

Análisis de regresión lineal múltiple de los indicadores de la Tangibles en la Calidad de servicio

La tangibilidad en la gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio [r cuadrado ajustado = 0.617]	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	p valor
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	24.001	3.070		7.818	0.000
tan1	3.756	0.703	0.281	5.340	0.000
tan2	2.283	0.795	0.150	2.872	0.004
tan3	4.908	0.877	0.280	5.595	0.000
tan4	4.629	0.960	0.250	4.822	0.000

En base a los modelos estudiados, se describe a continuación el modelo estructural de GO y su nivel de asociación con la calidad de servicio que representa las hipótesis del modelo teórico en un sistema de ecuaciones estructurales ante la COVID-19, en el que se relacionan variables endógenas (Ven), las explican el modelo y las variables exógenas (Vex) aquellas que no explican el modelo. Albacete (2010) considera, para evitar errores de especificación de los modelos estructurales, es necesario asegurarse de que no existan variables latentes endógenas o exógenas importantes omitidas en el modelo teórico.

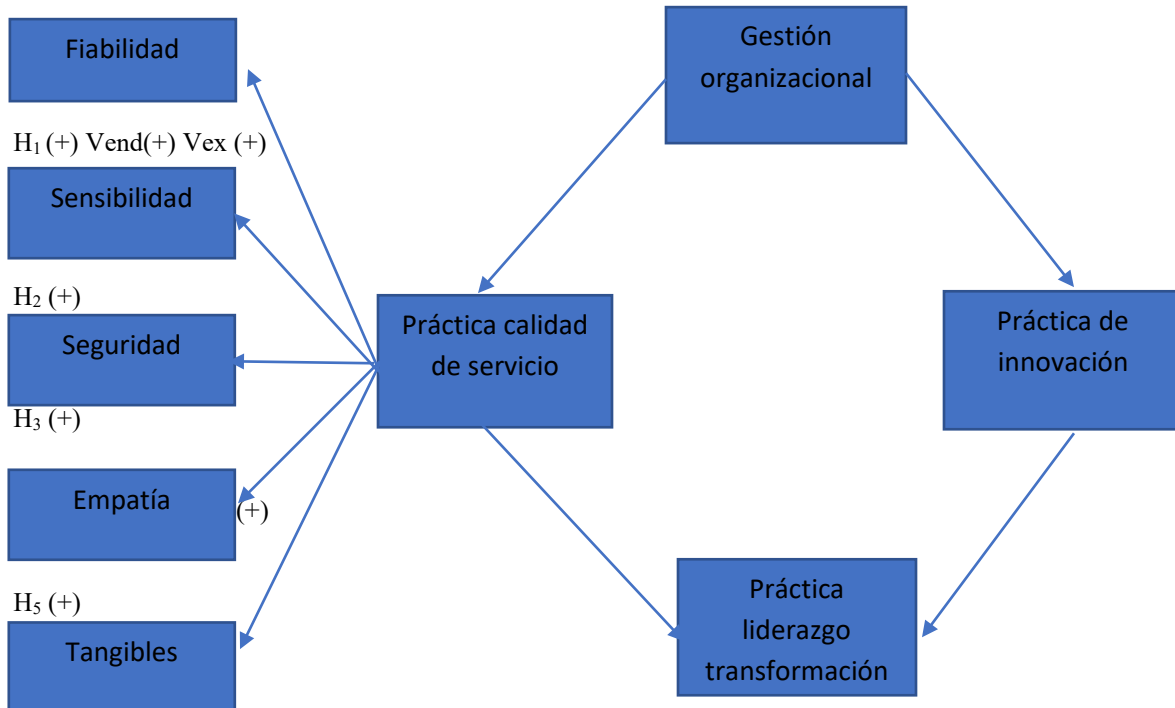


Figura 4. Modelo de Gestión Organizacional

4.2. Discusión

En relación a las dimensiones de calidad de servicio, en la Asociación Educativa Adventista, se pudo saber que son adecuados para la atención al cliente en relación a la fiabilidad cuya importancia resalta el servicio prometido con formalidad y exactitud. Significa brindar el servicio en forma correcta desde el primer momento. Aquí se incluyen todos los elementos para permitirle al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización. En su sentido más amplio, la confiabilidad significa que la Asociación Educativa Adventista cumpla las promesas, lo convenido con los clientes acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios

con la organización cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico.

El nivel de sensibilidad, según Parasuraman et al. (1988), se identifica como la voluntad o disposición de los empleados para brindar el servicio, incluida la puntualidad en la ejecución, como en el caso de la investigación. Se trata más de un aspecto de puntualidad, sobre todo si lo relacionamos con el tiempo de espera entre la llamada del cliente y el servicio prestado bajo el GO y la gestión tanto de la administración como del personal. Otra posibilidad de relacionar sensiblemente el aspecto de la puntualidad en el área de servicio técnico es el tiempo de atención de los empleados al cliente, el cual debe ser mejorado para cumplir con sus expectativas de consumidor del usuario.

El nivel de seguridad que tiene el cliente con respecto al servicio es alto; lo que significa que el cliente recibe respuestas en base al servicio solicitado. Además, el servicio ofrecido por la organización genera seguridad para el cliente, combinado con el hecho de contar con un personal que garantiza confianza del cliente. Por lo tanto, los clientes sugieren que los empleados siempre estén dispuestos a ofrecer ayuda e información, mantener la cortesía en la óptica del servicio al cliente e influir en un mejor servicio.

En la dimensión de empatía, un 71 % de las cinco dimensiones están satisfechos con el GO y la calidad del servicio brindado por la organización. Sin embargo, los clientes creen que todavía es insuficiente. Porque el personal debe fortalecer aún más la capacidad de interactuar con las personas, construir una

relación amistosa entre la empresa y el cliente y sentirse escuchado para fidelizar al cliente.

Finalmente, en lo que respecta a la dimensión Tangilidad, un 73% de los clientes están a favor de la modalidad GO y la calidad del servicio que brinda la institución educativa. Sin embargo, el factor de atención y atención personalizada a los clientes debe potenciarse con un servicio de mayor calidad ya que se trabaja con inteligencia emocional, que es una percepción diferente que tienen los usuarios a la hora de utilizar el servicio. Póngase en el lugar del cliente y posiblemente comprenda sus frustraciones con la demanda del servicio. Lo que queda por vivir es la experiencia que tendrá el usuario al adquirir el servicio con más cortesía.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

En conclusión, dada la importancia de la investigación, se enfatiza que el Alfa de Cronbach = 0.91 respalda la viabilidad del instrumento utilizado para medir la calidad del servicio en la Asociación de Educación Adventista del Sur del Perú, ante la COVID-19. Este resultado muestra similitudes con los estudios anteriores, ya que se comprobó la validez del cuestionario SERVQUAL en la organización educativa. Se muestra que, se puede utilizar para medir la calidad de servicio percibida por el cliente y en otras investigaciones.

La existencia de estudios para medir la calidad del servicio, recopilados y verificados para esta investigación, se relaciona con el modelo SERVQUAL, que se considera el más adecuado para los fines del estudio en el momento en que se realiza un programa de medición. La calidad de servicio percibida por los clientes se pudo medir en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad por Parasuraman et al. (1988), las cuales fueron utilizadas satisfactoriamente por el GO de la dirección de los administradores de la organización.

El estudio mostró que los clientes se sienten satisfechos con los servicios ofrecidos, siendo la dimensión de seguridad (78%) la que más percibe el usuario, sensibilidad (74%) confiabilidad y tangibilidad (73%) y empatía con un 72% de percepciones altas que tienen los clientes de la calidad del servicio que reciben. Actualmente, la administración de la organización educativa se enfrenta al entorno

complejo y altamente competitivo del mercado globalizado de los negocios, que requiere el uso de GO para la fidelización de los clientes y genera sinergias entre los usuarios en un entorno competitivo dinámico y exigente. El siglo XXI y su información de conocimiento motiva el desarrollo de prácticas modelo eficientes e innovadoras para la gestión organizacional donde el servicio y la calidad son requeridos para sus consideraciones. El modelo GO a implementar en la empresa educativa tiene como objetivo desarrollar la gestión administrativa para interesarse por la oferta de servicio de calidad y con mayor valor agregado.

5.2. Recomendaciones

- Que la administración de la Asociación Educativa Adventista, contrate los servicios de un especialista en marketing para que trabaje con estrategias de servicio de calidad y demás componentes del marketing relacional.
- Que la administración de la Asociación Educativa Adventista, capacite periódicamente al personal administrativo en asuntos de gestión empresarial y calidad de servicio.
- Que la administración de la Asociación Educativa Adventista, capacite en asuntos pedagógicos, marketing y tecnológicos al personal docente periódicamente.
- Que gestión organizacional y calidad de servicio sea considerado en toda reunión programada o fuera de este contexto y forme parte de la cultura organizacional de la institución.

- Que en las reuniones programadas diarias (culto del personal, etc.), se hable de las 5 dimensiones de la calidad de servicio dada por Parasuraman a fin de concientizar al personal sobre la importancia de la oferta de calidad de servicio.
- Que la administración de la Asociación Educativa Adventista, mejore el software educativo (EDUCAR), ya que el creciente desarrollo de las redes de información y comunicación han marcado una nueva era en el mundo actual; además, se debe fortalecer el proceso educativo y reforzar los conocimientos de enseñanza-aprendizaje del alumno.
- Que la administración de la Asociación Educativa Adventista, siga mejorando las infraestructuras de sus instituciones y cuenten los alumnos con instalaciones adecuadas, cómodas y con los servicios que los clientes exigen.

Referencias

- Albacete, C. (2010). *Influencia de las prácticas de gestión de la calidad sobre la gestión del conocimiento y la innovación en los servicios: el caso de las empresas hoteleras* [Tesis doctoral, Universidad de Granada]. Repositorio Campus UG. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=63881>
- Araya-Castillo, L. E., Escobar-Farfán, M., Bertoló, E., & Barrientos, N. (2016). Propuesta de modelo para calidad de servicio en escuelas de negocios en Chile. *Pensamiento & Gestión*, (41), 91–115. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64650087005>
- Arciniegas, J., & Mejías A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comunicación*, 8(1), 26-26. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract.
- Asencio, L., Burgos, R., & Campello, E. (2019). Análisis de los modelos de gestión organizacional comunitaria para un desarrollo productivo, social y económico. *Revista Espacios*, 40(1), 5. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400105.html>
- Baque, M. (2014). *Modelo de gestión organizacional orientado a la mejora del rendimiento del talento humano en las empresas hoteleras de la zona sur de la*

provincia de Manabí [Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego].

Repositorio

Campus

UPAO.

<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/798>

Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015* [Tesis de maestría, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Campus UAP.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1

Batram, A. (2001). *Navegar por la complejidad. Guía básica sobre la teoría de la complejidad en la empresa y la gestión*. España: Editorial Granica.

Bautista-Rivas, M. O. (2022). Gestión organizacional y calidad educativa en tiempos de pandemia, Ate, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3659-3675. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1760

Brunner. (2017). *Informe de la enseñanza preeminente iberoamericana 2011*. Santiago de Chile.

Carlos, C., Montelongo, Y., & Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, (40), 5–9. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94415759002>

Del Rio, J. (2017). Gestión organizacional en entornos complejos por parte de las Mipymes del sector servicios de la ciudad de Sincelejo. *Tendencias*, 18(2), 45-57. <https://doi.org/10.22267/rtend.171802.75>

- Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Revista de Salud Pública de México*, 32(2), 113-117. Recuperado de <https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280/5424>
- Duque J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Gil, F. (2016). ¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial? *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 12(23), 29-38. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409650120004>
- González, R., Estrada, R., & Hernández, V. I. (2019). El Modelo Servqual y las brechas de calidad en la formación inicial docente. *Revista CONICEN*, (1), 1–14. Recuperado de <http://www.conisen.mx/memorias2019/memorias/3/P137.pdf>
- Guajardo, E. (2003). *Administración de la calidad total*. México: Pax México.
- Guns, B. (1996). *Aprendizaje organizacional*. México: Prentice Hall.
- Hernández, A. (2016). Aproximación teórica a modelo de cambio planeado de gestión organizacional para la innovación educativa desde la teoría de la complejidad y empowerment. *Revista Educ@ción En Contexto*, 2, 182–198. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6296681.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. México; McGrawHill.

- Iglesia Adventista del Séptimo Día División Sudamericana Argentina. (2017). *Reglamento Eclesiástico Administrativo (REA)*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/425976011/Reglamento-Eclesiastico-Administrativo-PDF>
- Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano-Puno-Peru 2017. *Comunicación*, 8(1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lang=es
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial (14va ed.)*. México: McGrawHill.
- Macías-Menéndez, F. A. & Barreto-Pico, M. A. (2016). Algunas consideraciones acerca de la gerencia educativa. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 2(2), 342-352. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/175/206>
- Martí-Noguera, J. (2020). Sociedad digital: Gestión organizacional tras el covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(90), 394–401. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/html/>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

- Ministerio de Educación (MINEDU). (2012). *Ley General De Educación Ley Nro. 28044*. Recuperado de http://www.minedu.gob.pe/p/ley_general_de_educacion_28044.pdf
- Narvaez, M., Gutierrez, C., & Senior, A. (2011). Gestión Organizacional. Una Aproximación A Su Estudio Desde El Paradigma De La Complejidad. *Revista Venezolana Análisis de Coyuntura*, 17(2), 27-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/364/36422801003.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2011). *UNESCO y la Educación*. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000212715_spa
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Retailing*, 64(1), 12–40.
- Partin, J. (1996). *Perspectiva del desarrollo organizacional*. Fondo Educativo Interamericano.
- Pedraza, N., Bernal, I., Lavin, J., & Lavín, J. (2015). La calidad del servicio: caso UMF. *ConCiencia Tecnológica*, 49, 39–45. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94438997005>
- Perez, Y., & Coutín, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Revista ACIMED*, 13(6). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n6/aci040605.pdf>
- Readhead, R. M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito Chaclacayo, 2015* [Tesis de Maestría, Universidad

- Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Campus UNMSM.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
- Rodríguez, N., Barrios, N., & Tristán, B. (2018). Aseguramiento de la calidad educacional en las universidades de América Latina. *Medisan Revista Médica de Santiago de Cuba*, 22(8), 816–824. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3684/368457320014/html/>
- Ropa, B. (2014). Administración de la calidad en los servicios educativos. *Horizonte de La Ciencia*, 4(6), 67-73. Recuperado de <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/211>
- Saenz, F., Cordero, N. y Cortes, E. (2020). *Gestión de la tecnología: Principios, herramientas y aplicación*. Alphaeditorial.
- Sigüenza, R. (2021). *Tecnología de la información y su impacto en la gestión organizacional en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64859>
- Torres, N., Pirela, A., Testa, P., & Sánchez, I. (2000). Gestión organizacional en las empresas proveedoras de la industria petrolera y petroquímica. *Revista Espacios*, 21(3). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a00v21n03/40002103.html>
- Trujillo, M. (2015). *Diseño de un modelo integral de gestión organizacional* [Tesis de Maestría, Instituto Politécnico Nacional]. Repositorio Campus IPN. <https://docplayer.es/6670969-T-e-s-i-s-diseno-de-un-modelo-integral-de-gestion-organizacional-i-n-s-t-i-t-u-t-o-p-o-l-i-t-e-c-n-i-c-o-n-a-c-i-o-n-a-l.html>

- Valecillos, C. & Quintero, N. (2007). Enfoque de las organizaciones inteligentes en la implementación de nuevas técnicas de dirección en las pequeñas y medianas empresas. *Revista de Ciencias Sociales*, 13(2), 278–289. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28011677007.pdf>
- White, E. (1978). *La Educación*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (2005). *Filosofía de la Educación Adventista*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Zaragoza, E. A. (2015). *Aplicación del modelo de calidad del servicio Servqual en el área de recursos humanos de la empresa National Car Rental en México*. [Tesis de maestría, Universidad Jesuita de Guadalajara]. Repositorio Campus UJG. [https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3422/TOG National Car Rental.pdf?sequence=2](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/3422/TOG_National_Car_Rental.pdf?sequence=2)
- Zeithaml, V. & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios* (2da ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2010). *Services Marketing Strategy*. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*. <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

Anexo 1

Operacionalización de las variables

Título	Dimensión	Indicador	Fuentes de información	Instrumento
Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el COVID-19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021	Fiabilidad	1. Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir	Modelo SERQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Matsumoto (2,014).	Encuesta
		2. Cuando el cliente tiene un problema, la empresa debe mostrar un sincero interés en resolverlo		
		3. La empresa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez.		
		4. La empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo		
		5. La empresa debe insistir en registros libres de error.		
	Sensibilidad	1. La empresa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios		
		2. Los empleados de la empresa deben dar un servicio rápido.		
		3. Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.		
		4. Los empleados de la empresa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles ocupados para ayudarles.		
	Seguridad	1. El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted		
		2. El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa		
		3. Los empleados, deben ser corteses de manera constante con usted		
		4. Los empleados de la empresa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes		
	Empatía	1. La empresa debe dar atención individualizada a los clientes		
		2. La empresa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes		
		3. La empresa debe preocuparse de sus mejores intereses		
		4. Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted		
		5. La empresa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes		
		1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno		
		2. Las instalaciones físicas de la empresa, deben ser atractivas		

	Tangibles	3. Los empleados de la empresa deben verse pulcros		
		4. Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la empresa de publicidad		

Anexo 2

Encuesta

Esta encuesta tiene como objetivo obtener información que apoye en la percepción de la calidad de servicio en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur. La información es de carácter confidencial y será utilizada únicamente para fines de investigación. A continuación, se detallan preguntas con varias opciones, sea veraz con su respuesta y marque con una x la respuesta que Ud. considere pertinente.

Valores				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

I. Datos sociodemográficos

1. Edad

a. 20 – 25 años b. 26 – 30 años c. 31 – 35 años d. 36 – 40 años e. 41 a más años.

2. Sexo

a. Masculino b. Femenino

2. Lugar de procedencia

a. Costa b. Sierra c. Selva

4. Nivel de instrucción

a. Básico b. Secundaria c. Técnico d. Universitario e. Profesional

5. Ocupación

a. Obrero b. Comerciante c. Técnico d. Profesional

6. Ingreso (en soles)

a. 1,000 – 2,000

b. 2,001 – 3,000

c. 3,001 – 4,000

d. 4,001 – 5,000

e. 5,001 a más

II. Dimensiones de la calidad de servicio

Nº	Ítems	Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Dimensión de fiabilidad						
1	Cuando promete hacer algo en cierto tiempo, lo debe cumplir					
2	Cuando el cliente tiene un problema, la institución educativa debe mostrar un sincero interés en resolverlo					
3	La institución educativa, debe desempeñar bien el servicio por primera vez					
4	La institución educativa debe proporcionar sus servicios en el momento en que promete hacerlo					
5	La institución educativa debe insistir en registros libres de error					
Dimensión sensibilidad						
1	La institución educativa debe mantener informados a los clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios					
2	Los empleados de la institución educativa deben dar un servicio rápido.					
3	Los empleados, deben estar dispuestos a ayudarles.					
4	Los empleados de la institución educativa, nunca deben estar demasiados ocupados para ayudarles ocupados para ayudarles.					
Dimensión de seguridad						
1	El comportamiento de los empleados, debe infundir confianza en usted					
2	El cliente debe sentirse seguro en las transacciones con la institución educativa					
3	Los empleados, deben ser corteses de manera					

	constante con usted					
4	Los empleados de la institución educativa de publicidad, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes					
Dimensión de empatía						
1	La institución educativa debe dar atención individualizada a los clientes					
2	La institución educativa de publicidad debe tener empleados que den atención personal, a cada uno de los clientes					
3	La institución educativa debe preocuparse de sus mejores intereses					
4	Los empleados deben entender las necesidades específicas de usted					
5	La institución educativa de publicidad debe tener horarios de atención convenientes para todos sus clientes					
Dimensión tangible						
1	La institución educativa debe tener equipos de aspecto moderno					
2	Las instalaciones físicas de la institución educativa, deben ser atractivas.					
3	Los empleados de la empresa deben verse pulcros					
4	Los materiales asociados con el servicio, deben ser visualmente atractivos para la institución educativa de publicidad.					

Anexo 3

Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Diseño metodológico
¿Qué características posee la propuesta del modelo de gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	Proponer un modelo de gestión organizacional para mejorar la práctica de la calidad de servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.	El modelo de gestión organizacional mejora significativamente la práctica de la calidad de servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.		<p>Tipo de estudio</p> <p>Descriptivo y cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Diseño descriptivo no experimental de corte transversal</p> <p>Área de estudio</p> <p>Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur</p> <p>Población y muestra</p> <p>Muestreo no probabilístico estratificado</p> <p>Valoración estadística</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la fiabilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la fiabilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021	El modelo de gestión organizacional mejora significativamente la práctica de la fiabilidad del servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.	Modelo de gestión organizacional Calidad de servicio	
¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la sensibilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la sensibilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021	El modelo de gestión organizacional mejora significativamente la práctica de la sensibilidad del servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.		
¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la seguridad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la seguridad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.	El modelo de gestión organizacional mejora significativamente la práctica de la seguridad del servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.		
¿En qué medida un modelo	Determinar en qué medida	El modelo de gestión		

de gestión organizacional mejora las prácticas de la empatía tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de empatía tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.	organizacional mejora significativamente la práctica de la empatía del servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de regresión lineal múltiple y el análisis descriptivo de las variables utilizando criterios estadísticos para variables cuantitativos. ➤ Análisis factorial confirmatorio (AFC)
¿En qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de la tangibilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021?	Determinar en qué medida un modelo de gestión organizacional mejora las prácticas de tangibilidad tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.	El modelo de gestión organizacional mejora significativamente la práctica de la tangibilidad del servicio tras el COVID-19 en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021.		

Anexo 4

Informe de evaluación del instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Guillermo Mamani Apaza

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

: Doctor en Ingeniería de Sistemas

Instrumento de evaluación: Calidad del Servicio

(s) del instrumento (s): Mg. Samuel Villarreal Florián

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
ACTUALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTENENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.50

Lima, 03 de Julio de 2021



Dr. Guillermo Mamani Apaza

Docente de FIA - UPEU

☎ 051-992808830

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **PhD. Freddy Jesús Robles Lirio**

Institución donde labora: **Misión Peruana del Sur**

: **Doctor en Liderazgo**

Instrumento de evaluación: **Cuestionario de Calidad del Servicio**

(s) del instrumento (s): **Mg. Samuel Villarreal Florián**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN



MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
ACTUALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTENENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					49	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.90

Arequipa, 02 de Julio de 2021

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Dr. Segundo Diógenes Dávila Gonzales**

Institución donde labora: **Misión Sur oriental del Perú**

: **Doctor en Gestión Educativa**

Instrumento de evaluación: **Cuestionario de Calidad del servicio**

(s) del instrumento (s): **Mg. Samuel Villarreal Florián**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
ACTUALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: satisfacción de los usuarios					X
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables					X
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTENENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		47				

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.70

Cusco, 01 de Julio de 2021



Anexo 5

Autorización para realizar encuesta



Arequipa, 04 de octubre del 2021

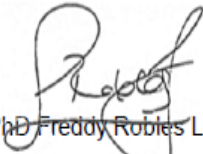
SEÑOR:
SAMUEL VILLARREAL
FLORIAN
PRESENTE. -

Me dirijo a Usted con el fin de dar respuesta a su solicitud del 27 de septiembre del 2021, donde solicitarealizar su trabajo de investigación para optar el grado de Doctor y pueda aplicar una encuesta a los clientes de nuestras instituciones

Por lo tanto, se le comunica que:

1. Que su solicitud ha sido aprobada para realizar su trabajo de investigación titulado "Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el COVID 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021"
2. Al finalizar su trabajo, usted deberá presentar un informe de los resultados obtenidos de su investigación.

Atentamente,


PhD Freddy Robles Lirio
Representante legal



Anexo 6

Documentos adjuntos

CONSTANCIA DE REVISIÓN LINGÜÍSTICA DE TESIS

El que suscribe, Edwin Sucapuca Sucapuca, identificado con DNI N° 29659663, Licenciado en Educación, especialidad en Lingüística y Literatura, Magíster en Educación con mención en Comunicación y Literatura, actualmente, docente de la Universidad Peruana Unión

HACE CONSTAR:

Que, ha realizado la revisión lingüística, ortografía y estilo de la tesis “Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el Covid 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021” de Samuel Villarreal Florián.

Se expide la presente a solicitud verbal del interesado para los fines que estime conveniente.

Lima, 28 de setiembre de 2022



Mg. Edwin Sucapuca Sucapuca
Corrector Lingüístico
DNI 29659663

NOMBRE DEL TRABAJO

Turniting informe tesis Samuel Villarreal.docx

AUTOR

Samuel Villarreal

RECuento DE PALABRAS

12776 Words

RECuento DE CARACTERES

69045 Characters

RECuento DE PÁGINAS

52 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

535.3KB

FECHA DE ENTREGA

May 16, 2022 8:39 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 16, 2022 8:44 PM GMT-5

● **9% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 19 palabras)



Una Institución Adventista

INFORME EDITORIAL DE ESTILO APA N° 09-ED-2022

A : Mg. Danny Millones
Coordinador de Investigación de la Unidad de Posgrado de
Ciencias Empresariales
De : Mg. Cristian Adriano Rengifo
Revisor de estilo
Asunto : Revisión de estilo APA séptima edición
Tesis : *Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de
servicio tras el Covid 19, en la Asociación Educativa
Adventista Peruana del Sur, 2020-2021*
Autor : Samuel Villarreal Florián
Fecha : Lima, 27 de octubre del 2022

Tengo a bien dirigirme a usted con el fin de informar el Trabajo de Investigación titulado: "*Modelo de gestión organizacional para mejorar la calidad de servicio tras el Covid 19, en la Asociación Educativa Adventista Peruana del Sur, 2020-2021*". Doctorado en Administración, Mención: en Gestión y Dirección de Organizaciones presentado por el tesista, Samuel Villarreal Florián quien cumple con las normas y el Reglamento estipulado por la EPG-UPeU en lo referente al estilo del *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* séptima edición para ser subida al repositorio.

Adjunto el reporte de los aspectos revisados y envío la versión final de la tesis.

Es todo en cuanto tengo que informar en fe a la verdad.

Psic. Cristian Adriano Rengifo
Revisor de estilo