

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**La percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio
en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la
Ciudad de Juliaca – 2018**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Ana Isabel Supo Supo

Asesor:

Mg. Julio Samuel Torres Miranda

Juliaca, setiembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

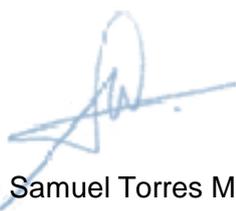
Mg. Julio Samuel Torres Miranda, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“LA PERCEPCION DE LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO ADVENTISTA AMERICANA DE LA CIUDAD DE JULIACA – 2018”** constituye la memoria que presenta la Bachiller **Ana Isabel Supo Supo** para obtener el título de Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

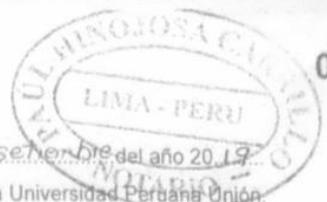
Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 30 días del mes de noviembre del año 2021.



Mg. Julio Samuel Torres Miranda

Asesor



008

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a las veinticuatro día(s) del mes de Setiembre del año 2019, siendo las 15:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Elmer Henry Lupaca Chata, el secretario: Lic. Dante Ortiz Guillen y los demás miembros: Mg. Amed Vargas Martinez, Lic. Kukulí Ana Coaquita Puma y el asesor Lic. Julio Samuel Torres Miranda con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: La percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca - 2018 de el(los)/la(las) Bachiller(es): a) Supo Supo Ana Isabel b)

..... conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional) con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/la(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Supo Supo Ana Isabel

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

[Signature]
Presidente
[Signature]
Asesor
[Signature]
Candidato/a (a)

[Signature]
Miembro

[Signature]
Secretario
[Signature]
Miembro
[Signature]
Candidato/a (b)

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado primeramente a DIOS por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres Mario Supo Callo y Rosa Supo Oha por haber sido mi mayor apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A mis hermanos Arturo y Sara por su motivación y apoyo A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas. Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación

Al Colegio Adventista Americana por haberme dado la oportunidad de tener facilidades y brindarme cierta información y de esta manera culminar mi trabajo de investigación, agradezco al Lic. Isidro Mamani Apaza por sus consejos y apoyo.

A mis apreciados padres Mario y Rosa quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudaron a trazar mi camino.

Finalmente agradezco a mis apreciados maestros que colaboraron con la elaboración de este trabajo de investigación, mi agradecimiento a ellos ya que sin su ayuda esto no sería posible quienes contribuyeron en esta investigación Lic. Julio Samuel Torres Miranda, Mg. Amed Vargas Martínez, Lic. Kukuli Ana Coaquira Puma Lic. Dante Ortiz Guillen.

Tabla de contenido

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Tabla de contenido	VI
Índice de tablas	X
Índice de figuras.....	XI
Índice de anexos.....	XII
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
Capítulo I.....	15
Planteamiento del problema.....	15
1.1 Identificación del problema.....	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.	17
1.2.2 Problemas específicos.	17
1.3 Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo general.....	17

1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4 Justificación	18
1.5 Presuposición filosófica	19
Capítulo II.....	21
Marco teórico de la investigación	21
2.1 Marco histórico.....	21
2.1.1 Antecedentes.....	21
2.2 Revisión de la literatura	33
2.2.1 Definición de gestión administrativa.....	33
2.2.2 Definición de calidad.....	43
2.2.3. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea) de evaluación de la gestión administrativa y calidad del servicio en centros educativos.....	48
Capitulo III	51
Materiales y método de la investigación	51
3.1 Diseño de Investigación	51
3.2 Tipo de Investigación.....	51
3.3 Hipótesis de la Investigación	52
3.3.1 Hipótesis General.	52

3.4 Identificación de variables	52
3.5 Operacionalización de Variables	54
3.6 Descripción del lugar de ejecución.....	55
3.7 Población y Muestra	57
3.7.1 Población.	57
3.7.2 Muestra.	58
3.8 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos.....	60
3.8.1 Técnica.....	60
3.8.2 Instrumento.	61
3.8.3 Revalidación.	62
3.9 Plan de procesamiento de datos.....	63
Capitulo IV.....	65
Resultados y discusión de los datos	65
4.1. Resultados para variables demográficas.....	65
4.2 Relación de la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018	66
4.2.1 Formulación de la Hipótesis.	68
4.3 Descripción de la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.	70

4.3.1 Percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.....	70
4.4 Descripción de la percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.	71
4.4.1 Percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.....	71
4.5 Discusión de resultados	72
Capítulo V	76
Conclusiones y recomendaciones.....	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	77
Referencias.....	79
Anexos	84

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.	60
Tabla 2: Número de estudiantes del nivel secundario del Colegio Adventista Americana....	64
Tabla 3: Muestra estratificada.	66
Tabla 4: Edad del encuestado.	73
Tabla 5: Genero del encuestado.	74
Tabla 6: Grado de estudio.	74
Tabla 7: Análisis de la CHI CUADRADA de la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca. .	75
Tabla 8: Resumen del modelo de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. .	77
Tabla 9: Análisis de ANOVA entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.	78
Tabla 10: Análisis de coeficientes entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.	78
Tabla 11: Descripción de la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.	79
Tabla 12: Descripción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.	80

Índice de figuras

Figura 1: INEI_ Ubicación de la provincia San Román.....	62
Figura 2: INEI_ Límites y divisiones políticas de la provincia de San Román.....	63

Índice de anexos

Anexo 01: Cuestionario: Gestión Administrativa.....	95
Anexo 02: Cuestionario: Calidad del servicio.....	97
Anexo 03: Matriz de Consistencia.....	99
Anexo 04: Revalidación de Instrumento.....	101
Anexo 05: Solicitud de Autorización.....	102
Anexo 06: Carta de Autorización.....	103
Anexo 07: Tratamiento estadístico en el programa SPSSV v.22.....	104

Resumen

El presente trabajo de investigación de diseño descriptivo correlacional, no experimental, de tipo correlacional transversal, tuvo como objetivo explicar la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca. Para lo cual se aplicó la metodología cuantitativa donde la muestra fue constituida por 146 estudiantes, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo probabilístico sistemático. Donde se les aplicó el modelo EFQM, la encuesta adaptada para la investigación para determinar la percepción de los estudiantes. La gestión administrativa es regularmente con porcentaje alto es más del 50% siendo regularmente, indicándonos que los estudiantes muestran que falta compromiso por parte de la institución de la parte administrativa, ya que hay una escasa responsabilidad, recursos, bajo rendimiento, falta de exigencias sociales y desarrollo personal. Todos esos aspectos hacen que la calidad no sea tan alta por parte de la institución que presta a los estudiantes. En la calidad de servicio muestra una 49.3% regularmente, percibiendo que los estudiantes indican que la gestión administrativa no muestra responsabilidad, compromiso, recursos que afectan en la calidad de servicio en cuanto a la resolución de problemas y rendimientos del alumno, mostrando una plana pedagogía no muy buena. Concluyendo que una mejor gestión administrativa hará que sea más atractivo para los estudiantes porque se brindara una mejor calidad de servicio. Por lo tanto, este estudio proporciona una visión actual del colegio Adventista Americana donde se recomienda mejorar sus políticas para el cumplimiento de sus metas y compromiso del personal.

Palabras clave: Calidad, Gestión, Administrativa, Servicio, Educativo.

Abstract

The present work of descriptive, correlational, non-experimental descriptive research, of a cross-correlation type, aimed to explain the relationship between administrative management and quality of service in the students of the American Adventist School in the city of Juliaca. For this, the quantitative methodology was used, where the sample was constituted by 146 students, which were selected through systematic probabilistic sampling. Where the EFQM model was applied, the survey adapted for research to determine the perception of students. The administrative management is regularly with high percentage is more than 50% being regular, indicating that the students show that there is a lack of commitment on the part of the institution of the administrative part, since there is a low responsibility, resources, low performance, lack of social demands and personal development. All these aspects mean that the quality is not so high on the part of the institution that provides the students. In the quality of service shows a 49.3% regularly, perceiving that students indicate that administrative management does not show responsibility, commitment, resources that affect the quality of service in terms of solving problems and student performance, showing a flat pedagogy not very good. Concluding that a better administrative management will make it more attractive for students because it will provide a better quality of service. Therefore, this study provides a current vision of the American Adventist College where it is recommended to improve its policies for the fulfillment of its goals and commitment of the staff.

Key words: Quality, Management, Administrative, Service, Educational.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Identificación del problema

En nuestros días, como en toda la historia, la educación es el recurso por excelencia para el desarrollo de las sociedades y la felicidad de las personas. En la última prueba PISA 2015 se evaluó 6,971 estudiantes peruanos de colegios públicos y privados a nivel nacional, encontrándose que en ciencias se alcanzó 397 puntos, ocupando así el puesto 63. Mientras que en comprensión lectora se obtuvo 398 puntos, llegando a la ubicación 62. Por otro lado en matemática se alcanzó 387 puntos ubicándonos en el puesto 61 de 69 naciones.

Entonces la gestión administrativa es un proceso sistemático que está basado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales.

Los escolares pasan mucho tiempo en las instituciones y pasan por muchos profesores y es necesario para ser eficientes que haya un proyecto y que haya una coordinación de todos los involucrados. En definitiva, el cambio no será factible si no existen líneas de trabajo y políticas institucionales. Los centros educativos son instituciones que deben focalizar la formación del ciudadano, durante mucho tiempo los colegios han servido para crear elites, han servido para desarrollar determinados grupos de personas que podrían ayudarnos a establecer sistemas de control, y a medida que se extiende la escolarización cada vez más

tiene sentido de un instrumento para la sociedad. Muchas veces desde el sistema educativo no piensan tanto en el ciudadano, en las necesidades concretas sino piensan más en intereses de carácter general de tal manera que se prioriza los aspectos externos a la persona sobre las necesidades internas. Las políticas de las últimas décadas están pendientes de resultados y subordinan muchas veces el proceso educativo a conseguir rendimientos que en la mayoría de los casos son rendimientos cognitivos y olvidan otros aspectos de la educación que también son importantes.

En la práctica en el que hacer de las instituciones encontramos disfunciones respecto a lo que deberían de hacer, como por ejemplo los profesores gozan de una cierta autonomía, pero veces la utilizan con plenitud, a menudo por las presiones que reciben hacen actividades mecánicas muy repetitivas y muy miméticas de alguna manera y no aprovechan los marcos de autonomía que en la práctica no se les dan, pero podrían tener. Muchas veces los proyectos educativos son simplemente declaraciones de intenciones que ni los propios profesores conocen. También es verdad que es importante la participación de los implicados pero pocas veces se gestiona una participación real y permita decidir aspectos fundamentales del desarrollo educativo y prácticas escolares y eso también afecta a los propios mecanismos de gobierno de las instituciones que cada vez son más centrados en la norma y menos centrados en las personas. Es así que la educación tiene un impacto, esto es producto de la interacción de una serie de factores. Una educación de calidad asegura a todos los jóvenes la obtención de conocimientos, logros, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta, la calidad se concibe cumpliendo indicadores como eficacia, eficiencia entre otros.

Es así que la presente investigación tiene por finalidad contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio brindado por la institución a través de los resultados obtenidos de identificar como es la gestión administrativa de la institución y como está repercute en la calidad del servicio.

1.2 Formulación del problema

De todo lo mencionado con anterioridad se plantea lo siguiente:

1.3.1 1.2.1 Problema general.

- ¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cuál será la percepción frente a la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?
- ¿Cuál será la percepción frente a la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.2 Objetivo general.

- Explicar la relación de la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca

– 2018

1.3.2 Objetivos específicos.

- Describir la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.
- Describir la percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

1.4 Justificación

El colegio Adventista Americana al ser una institución educativa es una organización cuyo principal objetivo es el proceso enseñanza-aprendizaje, las instituciones deben planificar, especificar los fines, objetivos y metas de la educación para proveer la efectividad del proceso enseñanza- aprendizaje, así también usar los recursos económicos para una correcta operación sin olvidar que deben poseer organización y liderazgo.

Es así que hablamos de la gestión educativa que surge a partir de las necesidades concretamente de carácter académico lo que se verá reflejado en la calidad del servicio educativo brindado lo que significa el logro de los objetivos, aquellos que durante el desarrollo del ser humano se conviertan en un peldaño de la escalera hacia la humanización.

Como se ha mencionado en el planteamiento del problema, ella es la razón por la cual es motivo a realizar la presente investigación, para que sea el punto de partida hacia nuevas investigaciones orientadas a elaborar planes de mejora en la institución respecto a la gestión de calidad educativa que son unos de los elementos básicos para el logro del desarrollo de

aprendizajes óptimos. En igual sentido la información empírica permitirá diseñar políticas de capacitación pertinentes, principalmente sobre métodos o estrategias.

La investigación mostrara también la realidad en la que se encuentra el colegio todo ello desde la perspectiva de los estudiantes.

1.5 Presuposición filosófica

- En el libro de la Biblia Reyna Valera versión (1960), En el libro de Mateo, en los capítulos: 14:13, registra que Jesús dejó grandes enseñanzas, tales como la forma correcta en que se debe convivir con el prójimo en la tierra y como la del histórico milagro de la multiplicación de los dos peces y cinco panes. No obstante, respecto al milagro de la multiplicación, la Biblia enseña que Jesús estaba predicando en la rivera del mar de Galilea y que era mucha gente la que le seguía; asimismo, que aquella multitud llegó a sentir hambre; y, que mientras se preguntaban qué hacer para así complacer sus necesidades básicas, que uno de sus discípulos llamado Simón Pedro, encontró a un muchacho que tenía dos peces y cinco panes. En esas circunstancias, sin embargo, la misma Escritura registra que el Maestro de maestros se preguntó: “¿Qué es esto para tantos?”. Lo cierto es que se tenía que alimentar a cuatro mil hombres (sin contar mujeres y niños), Por fortuna, en aquel momento, Jesús mandó a que la multitud se recueste, entonces tomó los dos peces y cinco panes que un niño le ofreció e hizo una oración para pedir la bendición por los alimentos. Como resultado, se distribuyeron muchísimos más panes y peces de los que dio el niño. Esta breve enseñanza muestra la generosidad de Jesús y su preocupación por las necesidades básicas de las personas, y enseña, además, a hacer lo mismo con el prójimo mediante

un servicio realizado de la mejor manera, y con un carácter que refleje el atento, amigable y respetuoso carácter de Todopoderoso; pues de la misma forma en que a una persona le gustaría que la traten (con cortesía, respeto, sinceridad, consideración y empatía), debe tratar a los demás (con una sabia actitud); es decir, así como se enseña en el libro de 1 Juan 4:8: “El que no ama, no ha conocido a Dios porque Dios es amor”. En este sentido, el mismo amor que Dios refleja en sus hijos, y con el cual atiende sus necesidades la satisfacción de sus hijos, debe reflejarse en la atención y el servicio al cliente, para que, de esa manera experimenten una satisfacción plena en el momento en que se los atiende. Nos da a entender que en la organización la planificación como parte de la gestión es un proceso importante para el cumplimiento de objetivos y obtener resultados.

- “Yo no puedo enseñarle nada al hombre, yo solo puedo ayudarlo a descubrir la sabiduría que tiene en su interior (Galileo Galilei)”
- “La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia (John Ruskin)”. Nos da a conocer que para lograr la calidad educativa se debe seguir un planeamiento.

Capítulo II

Marco teórico de la investigación

2.1 Marco histórico

1.3.3 2.1.1 Antecedentes.

2.1.1.1 Antecedente internacional.

Manea (2014) “El análisis de la percepción de los estudiantes de máster sobre la calidad de los servicios educativos de las universidades de Bucarest”. El objetivo del artículo fue identificar y analizar las aportaciones recibidas de los estudiantes de máster de las universidades de Bucarest sobre la calidad de los servicios educativos prestados. Teniendo en cuenta que los estudiantes son los principales beneficiarios de los servicios prestados, su opinión es muy importante para mejorar la calidad de estos servicios educativos. Como parte de la metodología se realizó un cuestionario para la recopilación de los datos primarios. Como resultado se encontró que deben considerarse factores como: el entorno educativo, la guía de estudio, la actividad del personal administrativo y la actividad de la secretaría.

Vargas (2015) “La calidad de las instituciones educativas: directores y docentes educativos bien entrenados y virtuosos”. El objetivo de la investigación fue presentar la relación entre la calidad de los procesos educativos y los docentes y directores educativos bien capacitados. Para obtener este círculo virtuoso se asumió que los directores y docentes educativos deben ser maestros de mente abierta y tener un profundo compromiso con una educación de alta calidad, sustentada en la convicción y la capacidad de ayudar a los estudiantes a abrirse paso

en la búsqueda de la verdad y promover un interés claro en el verdadero horario formativo de las nuevas generaciones. Posteriormente, se abordó el tema de los docentes y docentes educados y virtuosos, destacando la importancia de ser buenos ejemplos en lo que respecta a la humildad, la inteligencia, el amor, la fe y la razón, al tiempo que se interesan críticamente por los demás y se muestran abiertos a diferentes ideas y perspectivas Finalmente, presentó la importancia de una educación humanística como una guía de referencia de un modelo educativo con calidad, que se refleja en la enseñanza, ayudando a los estudiantes a crecer apropiadamente, mientras que el ethos de gestión reafirma la importancia del servicio y la dedicación dentro del contexto general de una educación adecuada. Como **resultado** se encontró; que, para lograr una educación de calidad, tanto los directores educativos como los docentes deberían evidenciar una serie de condiciones y virtudes que les permitan superarse a sí mismos y ayudar a otros a crecer a través del ejemplo y un estilo de vida coherente y equilibrado.

Manea & Iatagan (2015) "Percepciones de los estudiantes de doctorado sobre la calidad de los servicios educativos de Rumania". Este trabajo tuvo como objetivo identificar y analizar la percepción de los estudiantes de doctorado sobre la calidad de los servicios de educación superior proponiendo identificar. La metodología de recopilación de datos se dio través de una encuesta en línea y el modelo SERVPERF, teniendo en cuenta las características más importantes de los servicios de educación superior. Como resultados se encontró que los estudiantes de doctorado consideran importante para la educación, tener aulas equipadas, seminarios, laboratorios y bibliotecas, como en cuestiones relacionadas con la enseñanza, las relaciones con los maestros y el secretario de la universidad.

Zhang, Wang, Min, Chen, & Huang (2016) "Influencia de la calidad del currículum y la calidad del servicio educativo en las experiencias de los estudiantes: un estudio de caso en programas de gestión deportiva". Sobre la base del modelo de índice de satisfacción del cliente estadounidense, el estudio actual tuvo como objetivo inicial la explicar la influencia de la calidad educativa de los programas de gestión deportiva (incluida la calidad del currículum y la calidad del servicio educativo) en la evaluación educativa de los alumnos. Como metodología se aplicó análisis factorial confirmatorio, el cual mostró cuatro dimensiones principales de la calidad del currículum en la educación de Gestión Deportiva, y cinco dimensiones de la calidad del servicio educativo. Los resultados del modelo de relación estructural indicaron que la influencia de la calidad del currículum y la calidad del servicio educativo primero conduce a un cambio en la calidad percibida de los estudiantes; este cambio en la calidad percibida impacta aún más la lealtad e impacta indirectamente la lealtad a través de la satisfacción.

Betancourt, Yosleidy (2013) "Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas". La presente investigación tuvo como **objetivo** dirigir a diseñar un procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo desde una perspectiva de orientación al cliente, tomando como referentes teóricos. Para la metodología se consideró el modelo de evaluación de la calidad de servicio SERVPERF, complementado con el Método del Incidente Crítico y el Análisis Importancia-Desempeño. Como resultado de la validación a la que se sometió el procedimiento propuesto, evidencia su pertinencia para contribuir a minimizar las insuficiencias en la gestión de la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Económicas, y con ello la obtención de resultados coherentes con su misión.

López, Pablo. (2010) “Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa”. En vista de la necesidad de mejorar y desarrollar la calidad de la educación de los niños y jóvenes, el presente trabajo tuvo como objetivo proponer un modelo causal que identifica algunas variables que inciden en la gestión de las organizaciones escolares y las relaciones entre dichas variables, así como el efecto que la gestión tiene en la calidad de la educación de estas organizaciones.

Muñoz, Jennyfer (2017) “Gestión educativa y el desempeño docente en la institución educativa”. El objetivo principal fue realizar un análisis de la gestión educativa. Los resultados concluyeron que la gestión educativa es vista como un conjunto de procesos teóricos y prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema educativo para cumplir los mandatos sociales que asume los retos para la calidad de los procesos en el aula. De tal manera la gestión educativa busca dar respuesta a las necesidades reales y ser un ente motivador y dinamizador interno de las actividades educativas.

Reyes, Oscar, & Reyes, Marcela (2012) “La Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores”. El objetivo de esta investigación fue analizar las dimensiones subyacentes que en mayor medida se relacionan con el éxito en la percepción de alumnos y profesores de la calidad del servicio educativo universitario. Para la metodología se utilizó el método estadístico multivariable: regresión múltiple y reducción factorial, complementado con pruebas de validez y fiabilidad, apoyado en el software SPSS. Para los resultados una de las aportaciones más importantes de esta investigación es el análisis de las dimensiones subyacentes de alumnos y profesores para apoyar a la planeación estratégica institucional y la mejora continua del servicio educativo.

Tumino, Marisa, & Poitevin, Evelyn (2014) "Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio". Como objetivo principal se pudo plantear la evaluación de la calidad de los servicios universitarios de una universidad privada de Argentina desde la percepción de estudiantes y docentes. En la metodología se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones les permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Zamora, Karen (2016) "La calidad educativa y su incidencia en el desarrollo del pensamiento lógico en los niños y niñas de 4to año de educación general básica de la Unidad Educativa Francisco Flor del cantón Ambato, provincia de Tungurahua". El objetivo principal de esta investigación fue determinar la calidad educativa. Para ello se recolectó información que sirvió de apoyo científico para mejorar la calidad educativa y el desarrollo del pensamiento lógico, las conceptualizaciones de variables, mediante las categorías y los indicadores que permitieron la elaboración de la investigación, así mismo se fundamentó en el estudio cualitativo-cuantitativo, mediante la recolección y procesamiento de la información recopilada para entender, analizar e interpretar con autenticidad y los resultados de las encuestas que se presentó mediante cuadros y gráficos estadísticos, se realizó la verificación de hipótesis aplicando la fórmula del chi-cuadrado.

2.1.1.2 Antecedente nacional.

Arias, Lidia (2017) “Gestión educativa y su relación con la práctica docente en instituciones educativas”. Como objetivo principal se planteó realizar un estudio cualitativo, analizando diversas investigaciones y bibliografías en la que se concluye que la gestión educativa y la práctica docente están estrechamente relacionadas, ya que una adecuada gestión educativa, mejorara las buenas prácticas docentes y se cumplirá con los objetivos; un buen ejercicio del quehacer profesional docente es muestra clara de un buen liderazgo por parte de director quien debe monitorear y acompañar constantemente dicha práctica, apuntando al mejor desarrollo de la enseñanza – aprendizaje.

Ávila, María (2017) “Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza”. En la presente investigación el objetivo principal fue analizar de qué manera la percepción de la calidad del servicio educativo se relacionó con las estrategias de posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza durante el 2016. Se describió las características de la población en estudio en base a la muestra obtenida, tomando como referencia las variables y dimensiones planteadas. Para la metodología se consideró que el diseño fue no experimental ya que el estudio realizado solo se limitó a recolectar los datos necesarios, correlacional, de corte transversal y el muestreo no probabilístico por conveniencia. El resultado final, previo análisis y evaluación evidenciaron que la variable percepción de la calidad del servicio educativo y la variable estrategias de posicionamiento de tal manera fueron relacionadas con las dimensiones producto y servicio, personal e imagen, concluyéndose afirmando que la percepción de la calidad del servicio

educativo se relaciona significativamente con las estrategias de posicionamiento, siendo la correlación positiva y alta.

Carrasco, Sergio (2002) "Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA". La presente investigación tuvo como objetivo observar y determinar la relación de las variables Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional, relación que se ha determinado como resultado de todas las actividades metodológicas y procedimentales que se han desplegado para su realización.

En los resultados al analizar y medir la variable independiente Gestión Educativa se ha determinado que es regular en todos los aspectos que comprende, es decir, en la gestión institucional, administrativa y curricular. Igualmente, en los procesos de gestión y los procesos curriculares, que se desarrollan en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Elera, Rodomiro (2010) "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. Se utilizó un diseño descriptivo correlacional. En la muestra participaron un total de 148 alumnos de 5º de secundaria y sus padres, y el total de docentes, a quienes se les aplicó una encuesta para recoger sus percepciones respecto a las variables mencionadas. Como resultado se concluye que existe relación significativa entre la variable gestión institucional y la variable calidad del servicio educativo de 0.003 en docentes y 0,000 tanto en alumnos como en padres de familia a un nivel alfa de 0,05, en la institución educativa Dora Mayer del distrito de Bellavista-Callao. Asimismo, existe una relación significativa entre las dimensiones

(liderazgo directivo, planificación estratégica, evaluación de la gestión educativa, clima institucional, capacitación del personal y desempeño docente) con la calidad del servicio educativo, comprobándose las hipótesis.

Espinoza, Sttif, & Rodriguez, Evelyn (2017) "Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos". El presente trabajo de investigación tiene como **objetivo** principal determinar la calidad de servicio que brinda la Universidad Privada de la Selva y la deserción estudiantil para proponer estrategias de mejoramiento y lograr perfeccionar las falencias encontradas en el servicio. Para la metodología se adecuó la escala de Capelleras y Veciana (2004), basados en el modelo SERVQUAL, y se incorporaron ítems que atienden a otros aspectos del servicio universitario tales como los que proponen Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza (2005), referentes a la adecuación de los programas, a la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. La escala de 42 variables relativas a las percepciones de la calidad de los servicios, y a las condiciones de la institución para ofrecerlos, se aplicó a una muestra de 200 estudiantes y 63 docentes. Los resultados mostraron consistencia interna y el Análisis de Factores identificó ocho dimensiones que permiten proponer mejoras en atención a lo que exhiben los resultados obtenidos.

Rodolfo, Saavedra (2015) "Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro)". El trabajo que se realizó tuvo como **objetivo** determinar el Nivel de Satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las Universidades del Consejo Regional Inter -universitario del Centro

(CRI Centro). Dentro de la metodología la investigación fue de tipo aplicada, nivel descriptivo; empleando el método descriptivo, con un diseño descriptivo comparativo. La muestra estuvo constituida por 1 ,000 estudiantes del primero al décimo ciclo de estudios de 5 universidades del CRI Centro (UNCP, UPLA, UC, UNH y UNHEVAL). El instrumento aplicado fue la escala para evaluar la satisfacción estudiantil universitaria con la calidad educativa (escala SEUCE), la muestra fue no probabilística, intencional o criterial y accidental. Los **resultados** encontrados indican que el nivel de satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad educativa brindada por las universidades del CRI Centro, se encuentran en el Nivel Satisfecho, a partir del instrumento de medición desarrollado para tal fin. Los Niveles de satisfacción de los estudiantes de las universidades estudiadas se encuentran entre 64.4% y 76.8%.

Salgado, Rolando (2016) “Gestión Institucional y Satisfacción de los Usuarios sobre el Servicio Educativo en la Institución Educativa 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2016”. El presente estudio es una investigación descriptiva correlacional, cuyo objetivo es establecer una relación entre la primera variable gestión institucional, con la segunda variable satisfacción de los usuarios, sobre el servicio educativo en la institución educativa del 1182 “El Bosque” UGEL 05 San Juan de Lurigancho 2016”. Dentro de la metodología para tal fin se utilizaron dos cuestionarios validados, para medir la gestión institucional se aplicó un cuestionario de 51 preguntas y para evaluar la satisfacción del usuario otro de 21 ítems. Con la técnica de la encuesta se recopilaron datos de los integrantes de la muestra, compuesta por 202 padres y madres de familia de la institución. Posteriormente se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman a fin de determinar que la Gestión Institucional se relaciona con la satisfacción de los usuarios, teniendo como resultado principal de la

investigación que la relación es alta entre dichas variables con un valor de coeficiente de correlación rho Sherman = 0,784 y un valor $p=0,000$ aceptando la hipótesis alterna.

Sánchez, Dayana (2017) “La gestión estratégica en la educación y su influencia en la calidad de servicio en el nivel secundario de la institución educativa particular Jordán de Jesús en el Callao”. La presente investigación cualitativa tuvo como objetivo identificar en qué medida la gestión estratégica en la educación influye en la calidad de servicio prestado al nivel secundario de la Institución Educativa Particular Jordán de Jesús en el Callao y se encuentra conformada por diferentes capítulos

Bullón, Sahi (2011) “La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad”. El presente trabajo de tipo descriptivo tiene por objetivo evaluar la satisfacción estudiantil en cuanto a la calidad educativa universitaria, a partir del diseño de una escala para medir dicho constructo. Es por ello que se propone la escala de Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE), que se sustenta en cuatro niveles teóricos que son evaluados a través de nueve áreas. Dentro de la metodología la muestra del estudio estuvo conformada por 156 alumnos de los últimos ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias e Ingeniería de una universidad privada de Lima. Los resultados indican que la satisfacción para el total de la muestra se encuentra en el grado Satisfecho. No obstante, al analizar por especialidades se encuentra que los estudiantes de Ingeniería Electrónica, Industrial y Civil, se ubican en el grado Bastante Satisfecho en comparación con los de Ingeniería Mecánica que están en el grado Satisfecho. Los alumnos se hallan más satisfechos con relación a las habilidades desarrolladas durante la formación académica, que respecto a la consideración que tiene la universidad sobre su situación económica. Se encontró una

diferencia significativa en el grado de satisfacción entre la edad y los años de estudio en la universidad, en donde a menor edad y tiempo de estudio, mayor satisfacción con la calidad percibida. No se encontraron diferencias significativas en cuanto a las otras variables de estudio, como ciclo de estudios, sexo, fuente de financiamiento y escala de pagos. Por último, el análisis de segmentación de la muestra revela tres segmentos diferenciados en cuanto a la percepción de satisfacción.

Vásquez, Libertad (2017) "Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016". Este estudio tuvo como objetivo general conocer el nivel de calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundario, zona urbana distrito de Iquitos 2016. Dentro de la metodología; el trabajo de investigación es de nivel descriptivo y el diseño no experimental; la población de estudio fue de 17 instituciones educativas. El instrumento de recolección de información fue un cuestionario aplicado a las unidades informantes: estudiantes, docentes y directivos de las instituciones educativas. Los resultados indican que el 41,2 % de las instituciones educativas estatales, nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016; el nivel de calidad de la gestión educativa es regular, en cuanto a los indicadores el 76,5 % de las instituciones educativas en cuanto a la dirección institucional es regular; el 76,5 % sobre el desempeño docente es regular; el 52,9 % con relación al trabajo conjunto con las familias y la comunidad es regular; el 47,1 % sobre el uso de la información es regular; y el 58,8 % en cuanto a la infraestructura y recursos para el aprendizaje es regular.

Yzaguirre, Omar (2016) “Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015”. La investigación de tipo básica con diseño descriptivo explicativo - correlacional tuvo por objetivo explicar la correspondencia entre la expectativa y la satisfacción estudiantil por el servicio académico que brinda la Universidad Privada de Tacna (UPT). Dentro de la metodología; la población estuvo constituida por 5289 estudiantes matriculados en 20 carreras que brinda la UPT. El tamaño de la muestra es de 350 estudiantes con un margen de error de +-5% según tablas de Fisher-Arkin-Coltón. La selección se hizo por muestreo estratificado proporcional. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de cuestionarios en dos momentos. Los datos sobre la expectativa se recogieron al inicio del año académico 2015 y los de la satisfacción al finalizar el mismo. Para establecer la relación entre las variables se trabajó con la prueba del Chi cuadrado. Como resultado se encontró que casi la mitad de los estudiantes tienen una expectativa moderada frente al servicio académico y un comportamiento similar en cuanto a la satisfacción. La satisfacción ha superado a la expectativa de los estudiantes en casi 10 puntos porcentuales.

2.1.1.3 Antecedente local.

Chipana, Maximo (2015) “Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro–2013”. Es una investigación de tipo descriptivo – correlacional, basado en el enfoque cuantitativo, que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión pedagógica y la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro – 2013. En la metodología; la muestra es de 381 docentes, directivos y jefes de área de gestión pedagógica. En suma, a través de la prueba estadística de Chi Cuadrada el valor de la $X^2 = 48.879$ en la hipótesis

general; en tanto, existe una relación directa y positiva entre la gestión pedagógica con la calidad educativa en las unidades de gestión educativa local de estudio.

2.2 Revisión de la literatura

1.3.4 2.2.1 Definición de gestión administrativa.

Una primera aproximación al término gestión permite observar que ella se relaciona con “management”, el cual es un término de origen anglosajón que se traduce al castellano como dirección, organización y gerencia, entre otros.

Aunque se reconoce que gestión es un término que abarca muchas dimensiones se considera como distintiva de la misma la dimensión participativa, es decir se concibe como una actividad de actores colectivos y no solamente individuales Correa, Amanda, Álvarez, Angélica, & Correa (2009).

La gestión podemos considerarla como guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución Benavides (2011).

2.2.1.1 Gestión Administrativa en Centros Educativos.

La gestión administrativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la gestión

administrativa se enriquece con los desarrollos teórico-prácticos de estos campos del saber. Hoy se le considera una disciplina aplicada, un campo de acción, cuyo objeto de estudio es la organización del trabajo en instituciones que cumplen una función educativa Correa, Amanda, Álvarez, Angélica, & Correa (2009).

La práctica de la gestión administrativa está influenciada y mediada por el discurso de las políticas educativas, por sus cambios, retos y exigencias y, por su aplicación en los contextos locales, regionales y nacionales. De allí que, en su quehacer, se recrea y cobra sentido desde la dimensión política que orienta su acción. En ella interactúan tres planos: la teoría, la práctica y la política Correa, Amanda, Álvarez, Angélica, & Correa (2009).

Varios autores han tratado el término de gestión educativa, la que se caracteriza fundamentalmente por enfocar de manera amplia las posibilidades reales de una institución, en el sentido de resolver situaciones o el de alcanzar un propósito en cuestión. Se afirma que esta gestión constituye la acción principal de la administración y es un eslabón intermedio entre la planificación y los objetivos concretos que se pretenden alcanzar. He aquí algunas definiciones al respecto:

- Son los trámites que se realizan para la resolución de los asuntos o proyectos educativos.
- Proceso mediante el cual se dirige, conduce, orienta y administra una institución educativa.
- Proceso orientado al fortalecimiento de los proyectos educativos de las Instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional en el marco de las políticas públicas,

y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas locales o regionales Parra Gaona, n.d.

- Es la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.
- Es el arte de anticipar participativamente el cambio con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro deseado o una forma de alinear los esfuerzos y recursos para alcanzar un fin determinado.
- Es el conjunto de procesos, de toma de decisiones y ejecución de acciones que permiten llevar a cabo las prácticas pedagógicas, su ejecución y evaluación.
- Es la gestión del entorno interno de la entidad docente hacia el logro de sus objetivos.
- Es el proceso de las acciones, transacciones y decisiones que la organización o escuela lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos.
- Conjunto de acciones de movilización de recursos orientadas a la consecución de objetivos. Ministerio de Educación Nacional, n.d.

2.2.1.2 Importancia de la gestión administrativa en centros educativos.

La gestión educativa es un nuevo paradigma en el cual los principios generales de la administración y la gestión se aplican al campo específico de la educación. Por tanto, la gestión administrativa se enriquece con los desarrollos teórico- prácticos de estos campos del saber. Es importante aclarar que la gestión educativa busca aplicar los principios generales de la gestión que han estado presentes en la teoría de la administración, al campo específico de la educación.

El objeto de la gestión administrativa como disciplina, es el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación, por tanto, está influenciada por teorías de la administración, pero además existen otras disciplinas que han permitido enriquecer el análisis, como son: la administración, la filosofía, las ciencias sociales, la psicología, la sociología y la antropología. La gestión administrativa se convierte en una disciplina necesaria para ejercer la dirección y el liderazgo integral en las organizaciones educativas y para lograr el cumplimiento de su función esencial: la formación integral de la persona y del ciudadano, de manera que logre insertarse creativa y productivamente en el mundo laboral.

La gestión administrativa busca desarrollar un mayor liderazgo en los directivos, con el fin de que ejerzan una autoridad más horizontal, promuevan mayor participación en la toma de decisiones, desarrollen nuevas competencias en los actores educativos, nuevas formas de interacción entre sus miembros y entre la organización y otras organizaciones. Es importante señalar que la calidad comienza con el liderazgo e incluye el compromiso y la responsabilidad de cada persona que interviene en un proceso productivo, para satisfacer las necesidades y expectativas de los consumidores y clientes Lepeley (2003) En este contexto, la gestión educativa se preocupa por la búsqueda de mayor eficiencia y orienta la acción hacia el logro de la productividad educativa y la rendición de cuentas; por herramientas de la administración como la medición y la evaluación. De igual manera, la organización educativa requiere de una gestión de calidad, para responder desde allí, a los retos y los cambios de la sociedad del conocimiento, de la revolución tecnológica, de la globalización, la democratización, la descentralización y la modernización. Arias Cahuana (2017)

2.2.1.3 Dimensiones de la gestión administrativa en centros educativos.

Se ha considerado cinco dimensiones en la investigación los cuales son la organización, liderazgo, innovación, evaluación e investigación.

a) Organización

Es pertinente relacionar conceptualmente a la organización con la gestión, la eficacia y la eficiencia desde el punto de vista organizacional. Idalberto Chiavenato citado en Areche Zarate, (2013) dice que “una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse, que están dispuestas a contribuir con una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común”. Cuán importante entonces, identificar de qué formas estos aspectos esenciales que le dan sentido a una organización, se cumplen en el caso de las entidades educativas. En segundo lugar, está la distinción que hace el mismo Chiavenato (2007) entre eficiencia y eficacia, señalando que la primera “es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos” (deber hacer) mientras que la segunda “es una medida normativa de logro de resultados” (deber alcanzar). Dadas así las cosas, se puede inferir que los factores aludidos, no representan solamente aspectos que sugieren la naturaleza funcional de la gestión en la organización, sino que además, son parámetros que actúan como sus indicadores Areche Zarate, (2013).

Es necesario resaltar, que la organización depende de un medio ambiente mayor para obtener apoyo y legitimidad de modo que pueda continuar sus operaciones, pueda crecer y

desarrollarse. Todos estos aspectos de la organización crean tensiones dentro del sistema, tensiones que deben ser institucionalizadas y administradas si la organización quiere sobrevivir y prosperar Areche Zarate (2013).

Sin duda, la organización en opinión de diversos autores permite de manera metódica y eficiente alcanzar la meta, que la institución de los centros educativos se propone; lograr una organización administrativa de calidad. Para lograr dicha calidad administrativa deben tener presente los siguientes componentes organizacionales como: los organigramas, el manual de organización y funciones, el manual de procedimientos administrativos, el reglamento interno, y el estatuto de la institución Areche Zarate (2013).

b) Liderazgo

Existe un liderazgo que se manifiesta en el espacio de poder, que va unido a la capacidad para imponer el orden a los subordinados; otro tipo lo hace en el espacio de la autoridad y nos sitúa ante el ejercicio de una clase de liderazgo que se manifiesta de dos formas:

- Liderazgo institucional, unido a la estructura formal de las organizaciones y que es ejercido por quienes han sido elegidos y/o designados para representar a la organización y dirigir formalmente a sus miembros.
- Liderazgo profesional, que es otorgado por los miembros de la institución a quien demuestra los suficientes conocimientos, experiencia y capacidad profesional para dirigir los procesos de la organización Areche Zarate (2013).

En la actualidad se considera como un elemento más de las organizaciones que contribuirá a promover la excelencia en los centros educativos a través de una buena dirección y aunque

sea encarnado, en última instancia, por una persona, la concepción actual de liderazgo compartido hace que no se centre exclusivamente en ella. Estos futuros líderes serán especialmente aplicables en las organizaciones que aprenden Areche Zarate (2013).

Además, existe un liderazgo que se ejerce en el espacio de la influencia que es donde se manifiesta el liderazgo genuino sobre el que se están centrando las investigaciones más recientes (Areche Zarate, 2013).

El desarrollo teórico alcanzado sobre este tema no deja lugar a dudas sobre la situación que los líderes ocupan siempre que se habla de calidad de la educación, destacando la imagen de que los líderes poseen una visión de sus escuelas (imagen mental de lo que desean para ellas) que es compartida por todos dentro de una comunidad escolar y que orienta los programas de enseñanza-aprendizaje, las prioridades, planes, procedimientos entre otros. Aunque debe reconocerse que formar directivos como líderes no puede darse al margen del desarrollo institucional y del resto de los integrantes del equipo, implica también un proceso de autoformación y de introspección hacia las propias experiencias y las de otros directivos que han sido exitosos en el desarrollo de sus funciones, de ahí la importancia de favorecer espacios de intercambio, foros y encuentros donde, entre colegas, se aborden los temas de interés común (Areche Zarate, 2013).

c) Innovación

El término innovar etimológicamente proviene del latín innovare, que quiere decir cambiar o alterar las cosas introduciendo novedades. A su vez, en el lenguaje común innovar significa introducir un cambio.

En las instancias educativas, es cada vez una necesidad el accionar de otra manera, y bien sabemos que este cambio es un proceso planeado, como lo refiere Jaume Carbonell citado por Areche Zarate (2013), quien entiende la innovación educativa como un “conjunto de ideas, procesos y estrategias, más o menos sistematizados, mediante los cuales se trata de introducir y provocar cambios en las prácticas educativas vigentes. La innovación no es una actividad puntual sino un proceso, un largo viaje o trayecto que se detiene a contemplar la vida en las aulas, la organización de los centros, la dinámica de la comunidad educativa y la cultura profesional del profesorado. Su propósito es alterar la realidad vigente, modificando concepciones y actitudes, alterando métodos e intervenciones y mejorando o transformando, según los casos, los procesos de enseñanza y aprendizaje. La innovación, por tanto, va asociada al cambio y tiene un componente –explícito u oculto- ideológico, cognitivo, ético y afectivo.

La innovación educativa implica un cambio cultural que afecta a cada individuo, al grupo y al marco institucional. Implica cambios en las actitudes, en las creencias, en las concepciones y las prácticas en aspectos de significación educativa como la naturaleza y función de la educación y de la escuela, el proceso de enseñanza-aprendizaje, la concepción y relación con el conocimiento, la estructura y funcionamiento, y las relaciones entre los diferentes actores involucrados. La innovación tiene un carácter sistémico por la naturaleza misma de la educación y de la escuela, que es un sistema abierto, de tal modo que la introducción de un cambio en algún componente tiene repercusiones más o menos mediatas en los otros componentes con los que se relaciona e interactúa. En consecuencia, la innovación implica repensar todo el orden establecido y propender a su mejora Areche Zarate (2013).

d) Evaluación

La evaluación educativa es la que determina la actividad como un proceso sistemático y más significativamente como un producto obtenido de tal proceso aplicado. Al obtener una evaluación educativa como producto elaborado permite conceptualizar la idea de evaluación como una herramienta útil y medida de aplicación a ser considerada en las instituciones educativas con el objetivo de adecuarla y aplicarla al contexto particular en cada situación.

En la institución, la evaluación se entiende como un proceso participativo, sistemático, ordenado y transparente de todos los agentes implicados en la comunidad educativa: salesianos, colaboradores laicos, estudiantes, personal docente, administrativo y de servicio, que comienza con el diagnóstico y se desarrolla de manera paralela a la planeación y ejecución del proyecto educativo. Tiene la finalidad de modificar conductas, actitudes, conocimientos y habilidades que lleven al logro de una mayor significatividad Areche Zarate (2013).

Es vista como un instrumento de gran capacidad para mejorar la calidad y significatividad: Detectar los puntos fuertes y débiles y constituirse en punto de partida para un proceso de aprendizaje continuado y de mejora constante. Verificar de qué forma las obras educativas se aproximan a las metas preestablecidas, cómo se organizan los diversos procesos (de gestión, pedagógicos, de formación en valores, administrativos) y cómo se manejan los recursos humanos y económicos permitirá establecer una cultura evaluativa que convertirá la escuela salesiana en una institución abierta al aprendizaje.

Promover una cultura de evaluación en la institución educativa significa tener claridad de la respuesta educativa que como carisma y misión nos confía la iglesia, la cual nos llama a “dar una respuesta de calidad en el plano educativo cultural” (Areche Zarate, 2013).

e) Investigación

El ser humano tiene una tendencia natural a buscar el sentido de las cosas, desde muy niño, pregunta al adulto; y ya joven, se sigue maravillando. De esto se deduce que existen diversos tipos de investigaciones, desde las más elementales y cotidianas por las cuales se busca ampliar el horizonte de los objetos conocidos, hasta la investigación científica con características propias de eficacia superior.

Cabe resaltar que uno de los aspectos característicos de la condición humana es la capacidad para investigar. La evolución social e histórica transcurre bajo variadas circunstancias derivadas de la condición investigativa (Areche Zarate, 2013).

La educación y la investigación tienen una relación recíproca. La investigación produce educación, a su vez que educa una sociedad, y la educación potencia la investigación; ambos permiten que la persona se recree, se perfeccione, se desarrolle y se realice en el espacio tiempo correspondiente. Es por ello, que esta correlación gesta una dimensión investigativa en la educación y que actualmente ha recobrado un auge insólito en la planificación no solo a nivel educativo sino también estatal. Ahora bien, la investigación se manifiesta según los valores, la personalidad, los rasgos culturales, pero también, la investigación y la educación deben obedecer a cada contexto, evento y situaciones particulares, y deben relacionarse con

aspectos de carácter más amplio, como pueden ser los avances del pensamiento, la ciencia y la tecnología, las ideas, y las tendencias culturales de carácter global. Areche Zarate (2013)

1.3.5 2.2.2 Definición de calidad.

La calidad es un camino, no un logro limitado. El centro de formación, estudios, colegio o universidad que lo recorre se distingue especialmente por tener implantado en toda la organización un sistema de mejora continua por el cual se avanza diariamente. La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente. Por otra parte, la calidad la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las técnicas actuales de calidad para que puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión. Incluso los alumnos y sus padres son actores de un sistema de calidad Senlle, Andrés, & Gutiérrez (2005).

Ciertamente, la calidad y la excelencia son metas deseables de la educación y de toda empresa humana. El problema, sin embargo, el problema radica en que el consenso en la deseabilidad de las mejoras se desvanece al tratar de precisar en qué consiste la superioridad expresada en la idea general de calidad. Los diversos sistemas de valores, las culturas las ideologías, las actitudes y los intereses de grupos o individuos se proyectarán en otras tantas caracterizaciones de la educación 4203de calidad. Cano García (1998)

2.2.2.1 Calidad del servicio en centros educativos.

Las organizaciones dedicadas a la educación y formaciones, tanto públicas como privadas, dan un servicio a la sociedad. Las personas, independientemente de la edad, concurren a ellas

para adquirir una serie de competencias que les capaciten para actuar e integrarse en la sociedad.

Se ha definido al educando como cliente primario que tiene unas necesidades, la familia es también cliente ya que tiene expectativas concretas sobre el servicio de educación; y la sociedad, cliente terciario, tiene también necesidades y expectativas concretas.

Por un lado, la sociedad en términos generales, espera contar con ciudadanos capacitados y competentes para convivir en paz y armonía, por otra espera no tenerse que hacer cargo y gastar dinero extra en «reparar el mal servicio».

La calidad implica hacer las cosas bien a la primera. Si la metodología y sistemas utilizados por las academias de conducción fueran las adecuadas, si se utilizaran los sistemas de calidad, la sociedad (nosotros) no soportaría las enormes pérdidas económicas y humanas que en este momento tenemos que asumir Senlle, Andrés, & Gutiérrez (2005).

2.2.2.2. Importancia de la calidad del servicio en centros educativos.

La importancia de la calidad en la educación radica en que la educación es un bien específicamente humano que surge de la necesidad de desarrollarse como tal, por ello todas las personas, sin excepción, tienen derecho a ella. Es decir, la educación permite la humanización y el hombre es la única criatura capaz de ser educada. El hombre puede ser hombre sólo mediante la educación.

El derecho a la educación no significa sólo acceder a ella sino también que ésta sea de calidad y logre que los alumnos aprendan lo máximo posible; el derecho a la educación es

también el derecho a aprender y a desarrollar los múltiples talentos y capacidades de cada persona.

La enorme importancia del derecho a la educación radica en que, gracias a ella, es posible hacer efectivos otros derechos individuales y políticos y, en consecuencia, ejercer plenamente la ciudadanía, lo cual es el fundamento Blanco Guijarro (2005).

2.2.2.3 Dimensiones de la calidad del servicio en centros educativos.

Se ha considerado tres dimensiones en la investigación las cuales son; relevancia, eficacia-eficiencia y equidad.

a) Relevancia

Está referido a qué es lo que se aprende en el sistema y a su «relevancia» en términos individuales y sociales. En este sentido una educación de calidad es aquella cuyos objetivos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona y para desempeñarse adecuadamente en los diversos ámbitos de la sociedad. Esta dimensión del concepto pone en primer plano los fines atribuidos a la acción educativa y su concreción en los diseños y contenidos curriculares.

Unos contenidos curriculares relevantes son los que, atendiendo las necesidades actuales del educando, prevén sus necesidades futuras en un contexto de sociedad dinámica y cambiante. La relevancia de los objetivos y de los logros educativos se convierte en el componente esencial de esta manera de entender la calidad de la educación,

fundamentalmente porque ella tiene mucho que ver con la capacidad de asegurar cobertura y permanencia de los alumnos dentro del sistema educativo.

La relevancia del sistema puede contrastarse al comparar sus resultados con los de otros sistemas similares. En este sentido, resultan de mucha utilidad las evaluaciones internacionales que miden la utilidad práctica de los aprendizajes que se imparten en nuestros centros escolares, comparándolos con los de otros países, en áreas básicas como las matemáticas, la lectura y las ciencias Alarcón Mujica (2013).

b) Eficiencia y eficacia

La eficacia no sólo debe contemplar los resultados (calificaciones) de los alumnos, sino que debe incluir aspectos de gestión adecuados que permitan alcanzar los propósitos y rendición de cuentas. Todo ello influye en que los alumnos realmente aprendan lo que se supone que deben aprender. La eficacia dentro de la educación se refiere a la capacidad del sistema de cumplir con los objetivos que le han sido asignados, incluye los aspectos de cobertura, permanencia, promoción y aprendizaje real.

Muñoz (2006) citado en Alarcón Mujica (2013) señala que para mejorar la eficacia se debe “lograr que los educandos adquieran aprendizajes significativos, a partir de una educación de calidad, con base en la integración de todo el sistema educativo, con el objetivo central de educar con calidad, eficacia y equidad”.

De la misma manera, la mejora continua de los docentes es un factor de éxito para alcanzar los objetivos organizacionales y, como consecuencia mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De manera tradicional, la eficiencia es el elemento que ha ocupado el lugar de mayor importancia, y se refiere al óptimo empleo de los recursos para obtener mejores resultados, es decir, cuáles son los costos para los objetivos planteados.

Emerson (1900) citado en Alarcón Mujica (2013) empleó la expresión “ingeniería de eficiencia” como una especialidad en la obtención y maximización de la eficiencia. Según este autor, eficiencia “es la relación entre lo que se obtiene y lo que puede obtenerse”.

La eficiencia se preocupa por planear y organizar en forma debida, los medios, los métodos y los procedimientos más indicados para garantizar la optimización de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino sólo por los medios.

c) Equidad

La equidad educativa se traduce en la adopción de medidas y políticas dirigidas a reforzar la atención a la diversidad que asegure que los objetivos de la educación se logren, de manera equiparable, para todos. En este sentido, equidad se traduce en dar más apoyo, material y humano, a los que más lo necesitan, superando las exclusiones y desigualdades que afectan a los ciudadanos a la hora de tener acceso, permanencia activa y promoción en el sistema educativo global, relacionando esta última con la calidad y pertinencia de los aprendizajes Alarcón Mujica (2013).

La equidad tiene que ver con la igualdad de oportunidades y se basa en el reconocimiento, respeto y atención de la pluralidad. Establecer criterios de equidad en todas las áreas y procesos del sistema educativo no consiste, en consecuencia, en aplicar políticas igualitarias sino compensatorias de manera que se produzca una justa distribución de los recursos. Este componente de la calidad requiere de dos tipos de acciones que deben ejecutarse de forma paralela; por un lado, adjudicación de ayudas materiales a los que menos tienen y, por otro, la aplicación de metodologías, apoyos y políticas educativas que propicien la incorporación y el mantenimiento en el sistema educativo de todos los alumnos que, en función de sus características personales o del contexto social y familiar (inmigrantes, con necesidades educativas especiales, grupos desfavorecidos), pueden incluirse en grupos de riesgo, bien porque pueden abandonar el sistema educativo o porque encuentren serias dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje Alarcón Mujica (2013).

1.3.6 2.2.3. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea) de evaluación de la gestión administrativa y calidad del servicio en centros educativos.

El EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea) es un modelo que mide la calidad de la gestión o sea la excelencia empresarial, no normativo, que tiene por concepto central la evaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización usando como guía los 9 criterios. Es una visión integradora de otros enfoques, fue desarrollado por la European Fundación Quality Management, entidad sin fines de lucro, fundada en 1989 por 14 empresas europeas y cuya misión es mejorar la posición competitiva de las compañías líderes de Europa en el mercado

mundial. Como parte de su acción y para estimular la preocupación por el tema de la calidad la EFQM otorga todos los años el Premio Europeo a la Calidad, utilizando como criterio de decisión el Modelo de Excelencia EFQ, el cual considera una serie de criterios de excelencia en una institución que abarcan todas las áreas de funcionamiento de la organización. Considera además, un conjunto de reglas para evaluar el comportamiento de la organización en cada criterio. Catalán (2010)

A continuación se describen brevemente el concepto de cada criterio del modelo, cuya definición más detallada puede encontrarse en el documento “Modelo EFQM de Excelencia” Maderuelo Fernández (2002)

- **Liderazgo.** Se refiere a la responsabilidad ineludible de los equipos directivos de ser los promotores de conducir la organización hacia la excelencia. Los líderes deben mostrar claramente su compromiso con la mejora continua, desarrollando la misión y la visión y actuando como modelo para el resto de la organización. Implicándose con los clientes y colaboradores y reconociendo los esfuerzos y logros de los empleados Maderuelo Fernández (2002).
- **Planificación y estrategia.** Revisa en qué medida la misión, visión y valores de la organización, están fundamentadas en la información procedente de indicadores relevantes (rendimiento, investigación, creatividad y comparación con las mejores prácticas, etc.), así como en las necesidades y expectativas de clientes y otros grupos de interés. También analiza la estructura de procesos que desarrollan la política y estrategia y cómo se transmite a toda la organización Maderuelo Fernández (2002).

- **Alianzas y recursos.** Evalúa cómo gestiona la organización los recursos más importantes (financieros, materiales, tecnológicos, información), con excepción de los Recursos Humanos, y las colaboraciones que establece con organizaciones externas Maderuelo Fernández (2002).
- **Procesos.** Se refiere al diseño y gestión de los procesos implantados en la organización, su análisis y cómo se orientan a las necesidades y expectativas de los clientes Maderuelo Fernández (2002).
- **Resultados clave.** Evalúa los logros de la organización respecto al rendimiento planificado, tanto en lo que se refiere a objetivos financieros como a los relativos a los procesos, recursos, tecnología, conocimiento e información. (Maderuelo Fernández, 2002)

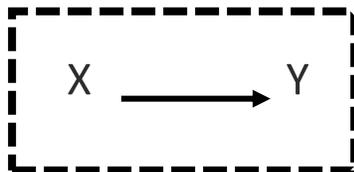
Capítulo III

Materiales y método de la investigación

3.1 Diseño de Investigación

La investigación ha correspondido básicamente a un diseño no experimental, ya que no se manipulará deliberadamente las variables observando los fenómenos tal y como se encuentran para su posterior análisis. Así mismo el tipo de estudio de la investigación será descriptivo de diseño correlacional de corte transversal.

El método de investigación que se aplicará será el deductivo, ya que se toman conclusiones generales para explicaciones particulares. Lo que parte de datos generales aceptados como valederos.



3.2 Tipo de Investigación

El trabajo responde a un tipo correlacional transversal, con el propósito de conocer, describir y analizar la satisfacción del cliente de las variables de (gestión administrativa y calidad del servicio).

3.3 Hipótesis de la Investigación

1.3.7 3.3.1 Hipótesis General.

- La percepción de la Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018.

3.4 Identificación de variables

Variable 1:

Gestión administrativa: Es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos, para conservar la autonomía institucional para poder responder a las necesidades educativas, locales, regionales y mundiales. Por lo tanto, es necesario que dentro de una institución educativa exista el compromiso de todo personal, para lograr el objetivo de una mejora en la educación.

Dimensiones:

- **Liderazgo:** El liderazgo involucra a los colaboradores y que sean éstos los primeros beneficiados con el estilo que se adopte, la relación que se establezca y las líneas de trabajo que se estipulen. Son un conjunto de actividades que promueven la participación de los diferentes actores en la toma de decisiones. Estará constituida por 10 ítems

- **Estrategia y planificación:** Permite de manera metódica y eficiente alcanzar la meta, que la institución de los centros educativos se propone; lograr una organización administrativa de calidad. Esta dimensión ofrece un marco de sistematización y análisis de las acciones referidas a aquellos aspectos de estructura que en cada centro educativo dan cuenta de un estilo funcionamiento. Estará constituida por 8 ítems.
- **Alianzas y recursos:** Se considera a las estrategia o método de trabajo de los directivos y maestros, es un proceso o conjunto de actividades programadas de reflexión sobre la acción, apoyado con procedimientos sistemáticos de recolección, análisis e interpretación de información con la finalidad de emitir juicios fundamentados y comunicables sobre las actividades, resultados e impactos de un programa. Estará constituida por 12 ítems

Variable 2:

Calidad del servicio: Es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. La calidad no es un concepto estático, es una característica de las cosas que indica perfeccionamiento, mejora, logro de metas, en este contexto, la eficacia y la eficiencia son sus dos pilares básicos.

Dimensiones:

- **Procesos:** En la eficiencia se evalúa el costo de los objetivos alcanzados y es definida con relación al financiamiento destinado a la educación, la responsabilidad en el uso

de este, los modelos de gestión institucional y de uso de los recursos. Por otro lado, la eficacia es aquella que promueve de forma duradera el progreso de todos los alumnos más allá de lo esperado procurando alcanzar los más altos niveles de rendimiento, la eficacia transforma y propicia cambios estructurales para la solución de problemas y necesidades. Estará constituida por 8 ítems.

- **Resultados clave:** Se refiere a cuáles son las finalidades de la educación y si estas representan las aspiraciones del conjunto de la sociedad, y no solo las de determinados grupos de poder dentro de ella. La educación será relevante en la medida que promueva aprendizajes significativos desde el punto de vista de las exigencias sociales y del desarrollo personal. Estará constituida por 10 ítems.

3.5 Operacionalización de Variables

Tabla 1.
Operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala
Variable independiente: Gestión administrativa	Liderazgo	Liderazgo	1 al 10	Totalmente desacuerdo = 1
	Estrategia y planificación	Evaluación	11 al 14	En desacuerdo = 2
		Organización	15 al 18	De acuerdo = 3
	Alianzas y recursos	Investigación	19 al 24	Totalmente de acuerdo = 4

		Innovación	25 al 30			
Variable dependiente: Calidad de servicio	Procesos	Eficiencia	1 al 4	Nunca =	0	
		Eficacia	5 al 8	Casi nunca =	1	
	Resultado clave			Regular =	2	
			Equidad	9 al 13	Casi siempre =	3
					Siempre =	4
		Relevancia	14 al 18			

Nota. Gestión administrativa y Calidad del servicio adaptado al modelo EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea)

Fuente. *Elaboración propia*****

3.6 Descripción del lugar de ejecución

La presente investigación se realizó con los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca del presente año 2018.

La ciudad de Juliaca es recientemente un buen sitio para las inversiones de capital, esto debido, principalmente, a la reducción de la pobreza que ha venido suscitándose en los últimos años. Geográficamente la ciudad de Juliaca se encuentra ubicada en la parte norte de la provincia de San Román, que pertenece a la Región Puno, que se encuentra a 3,825 metros sobre el nivel del mar, según las coordenadas su ubicación es de 15°29'24" de Latitud Sur y 70°08'00" de longitud Oeste del Meridiano de Greenwich.



Figura 1: INEI_ Ubicación de la provincia San Román

Juliaca es una de las ciudades que ha sido mayor beneficiada con su ubicación estratégica en el altiplano peruano, al nor-oeste del lago Titicaca, pues se convierte en un eje geográfico, comercial, de comunicaciones y punto neurálgico para el desarrollo de la Región Puno.

- **Limites:**

- NORTE Distritos de Calapuja (Lampa), y de Caminaca (Azángaro).
- SUR Distritos de Cabana y Caracoto (San Román).
- ESTE Distritos de Pusi (Huancané), y de Samán (Azángaro).
- OESTE Distrito de Lampa y Cabanilla (Lampa).

- **División Política:** Políticamente la provincia de San Román está dividida en cuatro distritos:

- Juliaca
- Cabana
- Cabanillas

- Caracoto



Figura 2: INEI_ Límites y divisiones políticas de la provincia de San Román

La población censada de la Provincia de San Román al año 2007, es de 240,776 habitantes, localizándose especialmente en la capital Juliaca, donde se concentra el 93.51%; en tanto que el Distrito de Caracoto habitan el 2.52%, en Cabanillas el .15% y en Cabana el 1.82%.

3.7 Población y Muestra

1.3.8 3.7.1 Población.

Según (Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, 1998) , consideran que una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones siendo así la población de la investigación estará constituida por estudiantes del 3°, 4° y 5° del nivel secundario entre mujeres y varones que cumplieron con los criterios de inclusión los cuales llegan a un total de 235 alumnos. Por ser una población que se conoce determinada cantidad de estudiantes dado ello es una población finita.

Tabla 2.

Número de estudiantes del nivel secundario del Colegio Adventista Americana.

Población de Estudio	N°	%
Tercer Grado	75	32%
Cuarto Grado	75	32%
Quinto Grado	84	32%
Total	234	100%

Fuente. *Elaboración propia – Nómina de matriculados.*

Nota. Total, de estudiantes de la institución que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión.

1.3.9 3.7.2 Muestra.

Para la investigación se determina la siguiente muestra que estará constituida por 234 estudiantes de 3° 4° y 5° del nivel secundario. Los cuáles serán seleccionados a través del muestreo probabilístico estratificada (Sampieri, 2019). Se tomará el tamaño de muestra por asignación de la fórmula de Fisher (2015).

3.7.2.1 Tamaño muestral.

$$\frac{N * Z^2 p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 p * q}$$

Z²= Nivel de Confianza = 1.96

p= Probabilidad de éxito = 0.5

q=probabilidad de no éxito = 0.5

N=Tamaño de la población = 235

E= Error muestral máximo = 0.05

n=Tamaño de la muestra = 146

$$X = \frac{N}{n} = \frac{234}{146} = 2$$

3.7.2.2 Muestra estratificada.

Para la muestra estratificada se hará en base al libro (Sampieri, 2019), para que el total de la subpoblación se multiplicara por la fracción constante de muestra para el estrato respectivo, donde primeramente aplicaremos la fórmula para luego observar en la tabla 3 la muestra estratificada de los 3 grupos de la segmentación de del grupo del nivel secundaria.

- Formula:

$$ksh = \frac{n}{N}$$

$$ksh = \frac{146}{234} = 0.6213$$

Tabla 3.
Muestra estratificada.

Estrado por grupo	Grados del nivel secundario	Total de población	Muestra
1	Tercer grado	75	47
2	Cuarto grado	75	47

3	Quinto grado	84	52
Total		N = 234	n = 146

Fuente: Elaboración Propia

3.7.2.3 Criterios de inclusión y exclusión.

Se tomará como criterios de exclusión a aquellos participantes que no asisten con frecuencia, así mismo aquellos que no deseen participar en la investigación. Por otro lado, como criterio de inclusión se tendrá a aquellos estudiantes que llevan mínimo 6 meses en la institución. Y no se tomarán los cuestionarios los alumnos de grados inferiores ya que estos no están en la capacidad de llenar los cuestionarios de manera correcta ya que se encuentran en la etapa de la adolescencia y no toman interés y ello modificara en los resultados. Solo se tomará en cuenta a los alumnos de 3°, 4°, 5° de secundaria de entre varones y mujeres.

3.8 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos

3.8.1 Técnica.

Para Fernando Castro la técnica es la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. Por lo tanto, para identificar la percepción sobre la gestión educativa y la calidad del servicio en el Colegio Adventista Americana, se aplicarán las siguientes técnicas:

- **Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Sera entonces la principal técnica a ser

utilizada, cuyo instrumento de aplicación serán los cuestionarios de gestión administrativa y el cuestionario de calidad del servicio.

- **Recolección de datos**

Una de las técnicas más usuales a través del análisis cuantitativo utilizando la metodología de encuestas por medio de los cuestionarios.

1.3.10 3.8.2 Instrumento.

Según Carlos Sabino un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Es de este modo que el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación. Por lo tanto bajo esta definición se detalla seguidamente las técnicas e instrumentos usados en este estudio.

El instrumento a utilizar para identificar la percepción respecto a la calidad de gestión administrativa del Colegio Adventista Americana será una encuesta tipo cuestionario dirigida a estudiantes del nivel secundario, el mismo que es adaptado de la tesis de Areche Zarate (2013) modificado según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea), cuyas áreas de pregunta se calificaran mediante la escala de Likert utilizando las siguientes etiquetas:

- 1: Totalmente desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: De acuerdo
- 4: Totalmente de acuerdo

El instrumento para identificar la percepción sobre la calidad del servicio del Colegio Adventista Americana será una encuesta de tipo cuestionario dirigida a estudiantes del nivel secundario el cual es adaptado de la tesis de Alarcón Mujica (2013) y modificado según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management o Fundación Europea), cuyas áreas de pregunta se calificarán mediante la escala de Likert utilizando las siguientes etiquetas:

0: Nunca

1: Casi nunca

2: Regularmente

3: Casi siempre

4: Siempre

1.3.11 3.8.3 Revalidación.

Respecto a la validación del cuestionario será revisado por juicio de expertos y para medir la confiabilidad del instrumento se aplicará el coeficiente de fiabilidad de Alfa de Cronbach para ver el conjunto de ítems obteniendo un $\alpha = 0,982$ del instrumento de gestión administrativa y un $\alpha = 0,912$ del instrumento de la calidad de servicio la misma que tiene índices de 0 a 1. Así mismo se realizará la prueba piloto de 50 encuestas a los estudiantes del Colegio Adventista Americana. Cuidando la coherencia y consistencia del constructo de cada una de las dimensiones en el instrumento. El instrumento fue revisado y aprobado por el Ing. Alex Chambi Rodríguez experto en investigación.

3.9 Plan de procesamiento de datos

Una vez obtenida y recopilada la información nos abocamos de inmediato a su procesamiento. Para el procesamiento de datos en el estudio descriptivo se hará uso de frecuencias y porcentajes.

Para determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, la información obtenida será procesada en una base de datos en la hoja de cálculo del programa Excel. Posteriormente con ayuda del programa SPSS versión 23.0 se realizará el tratamiento estadístico de correlación, que en este caso será la prueba de Chi cuadrado y ANOVA que permitirá realizar un análisis e interpretación de los resultados finales.

Para el tratamiento estadístico de la información se aplicó:

1) Porcentaje: P

$$P = \frac{x}{n} (100)$$

Donde:

- x: Número de casos favorables
- n: Tamaño de muestra (234)

2) Cuadros univariados y bivariados: Programa SPSS v.22 y hoja electrónica Excel

3) Se aplicó la prueba estadística de independencia Chi cuadrado de variables y ANOVA: programa SPSSV v.22

Planteamiento de hipótesis estadística:

- H₀: La percepción de la Gestión Administrativa no se relacionada significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018.
- H₁: La percepción de la Gestión Administrativa se relacionada significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018.

Estadística de prueba:

$$\chi^2_c = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

- O_{ij} : Frecuencia observada
- E_{ij} : Frecuencia esperada

Decisión:

Comparación	Decisión	Simbología
P > 0,05	Confirmar H ₀	No significativa (n.s.)
P ≤ 0,05	Aceptar H ₁	Significativa al 5%

Capítulo IV

Resultados y discusión de los datos

Habiendo concluido el proceso de recolección de datos de los 146 estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca, se procesaron los datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, se obtuvieron los siguientes resultados.

4.1. Resultados para variables demográficas

En este estudio las variables demográficas consideradas son: la edad, género y grado.

Tabla 4.
Edad del encuestado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
13 años	1	,7	,7	,7
14 años	20	13,7	13,7	14,4
15 años	24	16,4	16,4	30,8
16 años	83	56,8	56,8	87,7
17 años	18	12,3	12,3	100,0
Total	146	100,0	100,0	

Fuente. *Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.*

Según la Tabla 4 las edades de los estudiantes se ubican entre 13 años, 14 años, 15 años, 16 años y 17 años. Según los resultados de la investigación el 7% son de 13 años, el 13.7% son de 14 años, el 16.4% son de 15 años, el 56.8% son de 16 años y el 12.3% son de 17 años; se puede considerar que los estudiantes de 16 años son los que más definen como está la gestión administrativa y la calidad del servicio del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca.

Tabla 5.
Genero del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	67	45,9	45,9	45,9
	Masculino	79	54,1	54,1	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente. *Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.*

Los estudiantes encuestados fueron 146. De acuerdo a la investigación realizada el 45.9% pertenece al sexo femenino más el 54.1% pertenece al sexo masculino. Esto significa que los estudiantes del sexo masculino son los que definirán más la gestión administrativa y calidad del servicio de acuerdo a lo encuestado.

Tabla 6.
Grado de Estudio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tercer grado	21	14,4	14,4	14,4
	Cuarto grado	24	16,4	16,4	30,8
	Quinto grado	101	69,2	69,2	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente. *Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.*

En el estudio se consideró el grado de estudio de los estudiantes, lo cual se llegó al resultado que un 14.4% son del tercer grado, el 16.4% son de cuarto grado y el 69.2% son de quinto grado del nivel secundario.

4.2 Relación de la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018

Tabla 7.

Análisis de la CHI CUADRADA de la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca.

Gestión Administrativa	Calidad de servicio								Total	
	Casi Nunca		Regularmente		Casi siempre		Siempre			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En desacuerdo	6	4.11%	29	19.86%	20	13.70%	2	1.37%	57	39.04%
De acuerdo	4	2.74%	37	25.34%	26	17.81%	3	2.05%	70	47.95%
Totalmente de acuerdo	2	1.37%	9	6.16%	7	4.79%	1	0.68%	19	13.01%
Total	12	8.22%	75	51.37%	53	36.30%	6	4.11%	146	100.00%

Fuente. *Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.*

Interpretación:

En la tabla 7, se muestra que del 100% de los estudiantes encuestados un 25.34% presentó una gestión administrativa de acuerdo con una calidad de servicio regularmente, el 19.86% presentó una gestión administrativa en desacuerdo con una calidad de servicio regularmente y el 6.16% presentó una gestión totalmente de acuerdo con una calidad de servicio regularmente; donde se puede determinar que la percepción de los estudiantes indican una calidad de servicio baja y gestión administrativa regular. Concluyendo que los estudiantes percibieron que la gestión administrativa no muestra responsabilidad, compromiso, recursos que afectan en la calidad de servicio en cuanto a la resolución de problemas y rendimientos del alumno, ya que no se tiene una plana pedagogía muy buena.

Siendo la prueba de independencia Chi Cuadrada para las variables cualitativas, $\chi^2 = 0,000 < 0,05$, La relación es significativa. Por lo tanto, se rechaza la H_1 a favor de la H_0 decidiendo que existe relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio, pero no es una

muestra significativa debido que es bajo la percepción en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca.

1.3.12 4.2.1 Formulación de la Hipótesis.

H0: $R_{XY} = 0$

H0: La percepción de la Gestión Administrativa no se relacionada significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018.

H1: $R_{XY} \neq 0$

H1: La percepción de la Gestión Administrativa se relacionada significativamente con la calidad de servicio en los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018.

a) Criterios de decisión:

Si signo $< \alpha$ se rechaza H0

Si signo $> \alpha$ se acepta H1

b) Análisis de modelo N°1: Explicar la relación de la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

Tabla 8.

Resumen del modelo de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,541 ^a	,252	,222	,695

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

Interpretación:

La tabla 8, muestra que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable predictoria: Gestión Administrativa y la variable criterio: Calidad de servicio es $R= 0.541$; indicando una correlación no significativa, pero si se relacionan las variables donde se indica que la Gestión Administrativa de la Institución influye en la Calidad de servicio para los estudiantes; esto demuestra que a mayor Gestión Administrativa será mejor la Calidad de servicio que se brindara a los estudiantes.

Tabla 9.

Análisis de ANOVA entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,118	1	,118	6,244	,000 ^b
	Residuo	69,642	144	,484		
	Total	69,760	145			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 9, el valor de $F= 6,244$ con 1 grado de libertad, indica que hay una dependencia y una buena relación entre estas variables Predictora: Gestión Administrativa y la variable criterio: Calidad de servicio

Tabla 10

Análisis de coeficientes entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	

1	(Constante)	5,247	,641	8,313	,000
	Gestión Administrativa	,742	,586	,541	1,494 ,000

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio

Fuente. *Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS*

Interpretación:

Según la tabla 10, la ecuación del modelo resultante es $Y = 5,247 + 0,742X$; esta ecuación aporta a la explicación de la variable criterio: Calidad de servicio. El modelo explica un 54.1% de la varianza de la variable criterio; es decir, la variable Gestión administrativa predice un buen comportamiento de la variable de criterio Calidad de servicio. El coeficiente de la variable predictoría Gestión Administrativa es $B = 5,247$, indicando que esta variable explica la calidad de servicio del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca. Se rechaza la hipótesis propuesta, es decir, el valor de signo es el más bajo valor de alfa, en efecto el signo = 0.000 > $\alpha = 0.5$ a 0.9, donde solo demuestra que si se relacionan las variables.

4.3 Descripción de la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

1.3.13 4.3.1 Percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

Tabla 11.

Descripción de la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	57	39,1	39,0	39,0
	De acuerdo	70	47,9	47,9	87,0

Totalmente de acuerdo	19	13,0	13,0	100,0
Total	146	100,0	100,0	

Fuente. Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

Según la Tabla 11, los estudiantes se sienten en desacuerdo un 39.1% en desacuerdo, 47.9% en de acuerdo y el 13% totalmente de acuerdo en la gestión administrativa; concluyendo que falta mejorar los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos, para que se pueda responder a las necesidades educativas de los estudiantes, de tal manera es necesario que dentro de una institución educativa exista el compromiso de todo personal, para lograr la meta.

4.4 Descripción de la percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

1.3.14 4.4.1 Percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

Tabla 12.

Descripción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	12	8,2	8,2	8,2
	Regularmente	75	51,4	51,4	59,6
	Casi siempre	53	36,3	36,3	95,9
	Siempre	6	4,1	4,1	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente. Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

Según la Tabla 12, los estudiantes describen la calidad de servicio: el 8.2% en casi nunca, el 51.4% en regularmente, el 36.3% en casi siempre y 4.1% en siempre; concluyendo que el porcentaje alto es más del 50% siendo regularmente, indicándonos que los estudiantes

muestran que falta compromiso por parte de la institución, ya que hay una escasa responsabilidad, recursos, bajo rendimiento, falta de exigencias sociales y desarrollo personal. Todos esos aspectos hacen que la calidad no sea tan alta por parte de la institución que presta a los estudiantes.

4.5 Discusión de resultados

Desde hace muchos años en la historia, la educación se ha considerado como un recurso por la excelencia del desarrollo, crecimiento de las sociedades y en muchos casos la felicidad de personas. Los centros educativos son instituciones que deben focalizar la formación del ciudadano, durante mucho tiempo los colegios han servido para crear elites, han servido para desarrollar determinados grupos de personas que podrían ayudarnos a establecer sistemas de control, y a medida que se extiende la escolarización cada vez más tiene sentido de un instrumento para la sociedad. Carrasco, Sergio (2002) determina que la Gestión Educativa y Calidad de Formación Profesional son todas las actividades metodológicas y procedimentales que se han desplegado para su realización. Ya que muchas veces desde el sistema educativo no piensan tanto en el ciudadano, en las necesidades concretas sino piensan más en intereses de carácter general de tal manera que se prioriza los aspectos externos a la persona sobre las necesidades internas, por lo tanto, debemos aprender a mejorar el sistema de gestión y calidad tal cual este el caso del colegio estudiado. Las políticas de las últimas décadas están pendientes de resultados y subordinan muchas veces el proceso educativo a conseguir rendimientos que en la mayoría de los casos son rendimientos cognitivos y olvidan otros aspectos de la educación que también son importantes. Pero Muñoz, Jennyfer (2017) nos hace recordar que debemos mejorar aspectos de gestión en la resolución de problemas de nuestros

estudiantes, sino se seguirá mostrando una calidad de servicio regular como se determinó en el Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca. Elera, Rodomiro (2010) determina que si existe una relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo. De tal manera en el procedimiento de datos de la investigación se muestra un grado de libertad 1 indicando que si hay relación en las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. Espinoza, Sttif, & Rodriguez, Evelyn (2017) determina que en la evaluación de la calidad de servicio se debe proponer estrategias de mejoramiento para lograr perfeccionar las falencias encontradas. Definiendo que una educación de calidad asegura a todos los jóvenes la adquisición de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta, la calidad se concibe cumpliendo indicadores como eficacia, eficiencia entre otros.

La gestión administrativa es un proceso sistemático que está orientado al fortalecimiento de las instituciones educativas y a sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos conservando la autonomía institucional, para así responder de una manera más acorde a las necesidades educativas locales, regionales y mundiales; Arias, Lidia (2017) señala que una gestión educativa mejora las buenas prácticas del docente y se ayuda a cumplir con los objetivos; un buen ejercicio del quehacer profesional docente es muestra clara de un buen liderazgo por parte de director quien debe monitorear y acompañar constantemente dicha práctica, apuntando al mejoramiento de la enseñanza – aprendizaje. Pero según Muñoz, Jennyfer (2017) indica que la gestión administrativa es un enfoque íntegro del sistema educativo para lograr los procesos de la calidad, para así dar respuestas a las necesidades reales que buscan los estudiantes. Tal caso en el colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca lleva una gestión

administrativa regular con un 50% de percepción mala y buena por parte de los estudiantes dando como conclusión falta de liderazgo y compromiso en cuanto a cumplimiento de objetivos del colegio. Por qué los escolares pasan mucho tiempo en las instituciones y por muchos profesores, es necesario para ser eficientes en un proyecto y que haya una coordinación de todos los involucrados. En definitiva, el cambio no será factible si no existen líneas de trabajo y políticas institucionales.

La calidad de servicio se determina por la percepción de la conducta del consumidor se puede ver afectada por factores individuales, es decir factores que influyen en las personas que ejecutan que no cumple la institución, como factores interpersonales los cuales determinan la relación entre el estudiante y docente; y factores de la institución en sí y por último factores del entorno (Ana Lucía Pazmiño Almeida, 2008). Investigaciones en las cuales se identifica estos factores son de gran aporte a las empresas u organizaciones, tal es el del Colegio Adventista Americana, en el que se aplicó el modelo EFQM para diagnosticar la calidad del servicio. Para ello estudios como el de (Rubio Gómez, Aguilar Feijoo, Massa Sánchez, Maldonado y Ramírez Asanza, 2005) en el que se buscó explicar la evaluación del aprendizaje y a la efectividad de los procesos administrativos. Tal caso se ve que la calidad de servicio del Colegio Adventista Americana es regular debido a la percepción de los estudiantes, se indica que los docentes no tienen utilizan técnicas, recursos tecnologías que aportes y superen lo que esperan lo estudiantes. Es así que la presente investigación se tiene por finalidad mejorar de la gestión administrativa y calidad del servicio brindado por la colegio a través de los resultados obtenidos. Ya que hoy en día es muy importante la calidad de estudio porque definirá el futuro de muchos estudiantes en cuanto a su desarrollo como también el crecimiento del colegio Adventista Americana, porque toda organización tiene misión y visión

por cumplir, ya que hoy en día nos encontramos en un círculo muy competitivo generando líderes para el futuro de un mejor país. Según la investigación Manea (2014) mediante su análisis de la percepción de la calidad de servicio, nos indica que se debe considerar el entorno educativo, la guía de estudio, la actividad del personal administrativo y la actividad de la secretaría, ya que son factores que influyen en la calidad del servicio. Es así que en la institución Adventista Americana se describe una falta de un trato adecuado, confianza a los estudiantes. Así mismo Vargas (2015) indica que para lograr una educación de calidad institucional se deberá brindar herramientas necesarias, motivación a la gestión administrativa que estén complementadas con virtudes que les permitan superarse a sí mismos y ayudar a otros a crecer a través del ejemplo. Así mismo Manea & Iatagan (2015) muestra que para una buena percepción de calidad de servicio se debe considerar aulas equipadas, seminarios, laboratorios y bibliotecas lo cual en la institución, no se encuentra las herramientas adecuadas para un buen aprendizaje, como también no se genera la competencia con materiales didácticos. Según Zhang, Wang, Min, Chen, & Huang (2016) indica que se debe vender la calidad al alcance de la gestión curricular para así generar la lealtad en la calidad del servicio educativo de esta manera se genera una buena percepción. Es así que en la Institución Adventista Americana no brinda una calidad con lealtad debido que eso disminuye la percepción de calidad de servicios, por tal motivo se ofrece evaluar a la gestión si cumplen el perfil adecuado para mejorar la baja percepción adecuada, caso contrario tomar decisiones estratégicas o generar cambios.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

5.1.1 Concluyendo con respecto al objetivo general, se pretende explicar la relación de la percepción de la gestión administrativa y calidad de servicio del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca, mostrando una alta significancia de relación mediante el modelo CHI CUADRADO, donde se obtuvo que los estudiantes percibieron una gestión administrativa con baja responsabilidad y compromiso, que afectan en la calidad de servicio en cuanto a la solución de problemas y rendimientos del alumno, de tal manera se analizó la hipótesis con el modelo ANOVA, obteniendo la aceptación propuesta con el grado de libertad 1, indica que si no se cumple una gestión administrativa adecuado se perderá la calidad del servicio, por tal motivo se indica que la gestión administrativa influye en la calidad, por lo que se debe generar un equipo de plana pedagógica que permita brindar un excelente servicio institucional.

5.1.2 Concluyendo con respecto el primer objetivo específico, se pretende describir la percepción frente a la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca, mostrando que los estudiantes están en desacuerdo con la gestión administrativa, donde se describe que falta mejorar los procesos pedagógicos, directivos, y administrativos, por lo que la gestión administrativa engloba la representación institucional, por lo que se sugiere que se debe fomentar el compromiso de todo personal para alcanzar una alta percepción y una mejor imagen institucional.

5.1.3 Concluyendo con respecto el segundo objetivo específico, se pretende describir la percepción frente a la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca, mostrando que los estudiantes percibieron una calidad de servicio regular, donde se describe que hay una falta de responsabilidad frente a sus actividades, compromisos y las expectativa que presumen como institución, generando rendimientos bajos y crecimiento personal, por lo que se motiva a que se cumpla lo ofertado para que la percepción de la calidad de servicios aumente.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Se recomienda realizar un plan de capacitación y talleres de motivación para incentivarlos con el fin de incrementar la productividad y la alta percepción de la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes, como también se recomienda a la institución brindar compromiso, seguridad y confianza, así mismo exigir a la gestión administrativa la responsabilidad y cumplimiento, para lograr un mejor clima e imagen institucional y obtener una mejor percepción donde estén de acuerdo y satisfechos los estudiantes con la calidad de servicios que brindan. Se recomienda evaluar cada 4 meses como va mejorando la percepción de los estudiantes frente la gestión administrativa y la calidad de servicio.

5.2.2 Se recomienda reformular el plan estratégico institucional debido que no se está cumpliendo con responsabilidad la imagen que ofrecen a los estudiantes, y evaluar el plan curricular de la gestión administrativa para determinar que quienes conforman, si están o no en la capacidad del perfil que se requiere, para dar cambios o trabajar en los puntos débiles de acuerdo al mejoramiento de la participación de cada uno de los participantes en la gestión

administrativa, y que sean enfocados a cumplir y mejorar el plan estratégico institucional de acuerdo a lo que se brinda y se determina para que de esta manera se cumpla los objetivos, metas y políticas institucionales, obteniendo una mejor alta percepción de los estudiantes ante el trabajo arduo de la gestión administrativa.

5.2.3 Se recomienda mejorar el plan académico con herramientas tecnologías, talleres de reforzamiento y así mismo generar un plan de actividades que permitan que los estudiantes sean íntegros y competitivos, debido que la calidad de servicio denoto una percepción regular sobre la enseñanza que se brinda, para así lograr una mejor excelente calidad de servicio.

Referencias

Alarcón Mujica, Silvia Zarela. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana.

Areche Zarate, Virginia Filomena. (2013). La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011.

Arias Cahuana, Lidia Isabel. (2017). Gestión educativa y su relación con la práctica docente en instituciones educativas.

Avila Rojas, María Inés. (2017). Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en la Universidad Jaime Bausate y Meza.

Benavides, L. (2011). Gestión, liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa “San Juan de Bucay” del cantón General Antonio Elizalde (Bucay) durante el período 2010-2011. Tesis de grado. Centro Universitario Guayaquil, Guayaquil. Recuperada de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf.

Betancourt Agüero, Yosleidy. (2013). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la Facultad de Ciencias Económicas del Centro Universitario de Las Tunas.

Blanco Guijarro, María Rosa. (2005). La educación de calidad para todos comienza en la primera infancia. Consideraciones para el desarrollo de políticas educativas. Enfoques educacionales, 7(1), 11-33.

Bullón Villaizán, Sahi Ruth. (2011). La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la universidad.

- Cano García, Elena. (1998). Evaluación de la calidad educativa: Editorial La Muralla.
- Catalán, C. (2010). Revisión de modelos de calidad de servicio y su implementación en el ámbito público y privado, para generar una propuesta de acción en el tema, orientada a las instituciones del sector previsional, 31–52.
- Carrasco Díaz, Sergio. (2002). Gestión educativa y calidad de formación profesional en la Facultad de Educación de la UNSACA.
- Chipana Cahuapaza, Maximo. (2015). Gestión Pedagógica y la Calidad Educativa en las unidades de gestión educativa local de San Román y Azángaro–2013.
- Correa, Amanda, Álvarez, Angélica, & Correa, Sonia. (2009). La gestión educativa un nuevo paradigma. Recuperado de: <http://virtual.funlam.edu.Co/repositorio/sites/default/files/6lagestioneducativaunnuevoparadigma.pdf>.
- Elera Gómez, Rodomiro. (2010). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao.
- Espinoza, Aguirre, Sttif, Wildher, & Rodriguez Tafur, Evelyn Morelia. (2017). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017. Espinoza Aguirre Sttif Wildher, Rodriguez Tafur Evelyn Morelia.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos, & Baptista Lucio, Pilar. (1998). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill, 15-40.
- López, Pablo. (2010). Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. Estudios pedagógicos (Valdivia), 36(1), 147-158.
- Maderuelo Fernández, J. A. (2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. Medifam, 12, 631–640. <https://doi.org/10.4321/S1131-57682002001000004>

Manea, N. P. (2014). The Analysis of Perception of Master Students Regarding the Quality of Educational Services of Bucharest Universities. *Procedia Economics and Finance*. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00451-1](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00451-1)

Manea, N. P., & Iatagan, M. (2015). Perceptions of PhD Students Regarding the Quality of Educational Services of Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.04.303>

Ministerio de Educación Nacional, Republica de Colombia. Que es gestión educativa. Blogger: colombiaaprende.edu.co. <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/article-129664.html>

Muñiz Nuñez, Jennyfer Marie. (2017). Gestión educativa y el desempeño docente en la institución educativa.

Parra Gaona, Mario C. Blog: Dimensiones de una Institución Educativa y los ámbitos de la Gestión Escolar; Blogger: [abc.com.py](http://archivo.abc.com.py) <http://archivo.abc.com.py/?fec=2004-05-28>

Reyes Sánchez, Oscar, & Reyes Pazos, Marcela. (2012). Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores (Higher Education Quality-A Student and Profession Perception).

Rodolfo, Tello Saavedra. (2015). Satisfacción estudiantil y calidad educativa en las universidades del consejo regional interuniversitario del centro (CRI-Centro).

Salgado Vértiz, Rolando Félix. (2016). Gestión Institucional y Satisfacción de los Usuarios sobre el Servicio Educativo en la Institución Educativa 1182 "El Bosque" UGEL 05 San Juan de Lurigancho, 2016.

Sánchez Olivos, Dayana. (2017). La gestión estratégica en la educación y su influencia en la calidad de servicio en el nivel secundario de la institución educativa particular Jordán de Jesús en el Callao.

Senlle, Andrés, & Gutiérrez, Nilda. (2005). Calidad en los servicios educativos: Díaz de Santos.

Tumino, Marisa Cecilia, & Poitevin, Evelyn Ruth. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 12(2).

Vargas, O. L. P. (2015). The Quality of Educational Institutions: Well-Trained and Virtuous Educational Directors and Teachers. Procedia - Social and Behavioral Sciences. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.07.166>

Vásquez Díaz, Libertad Selva. (2017). Calidad de la gestión educativa en el marco del proceso de la acreditación, en las instituciones educativas estatales nivel secundaria, zona urbana distrito de Iquitos 2016.

Yábar Simón, Imelda. (2013). La Gestión educativa y su relación con la práctica docente en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría de la Ciudad de Lima-Cercado.

Yzaguirre Reinoso, Omar Alberto Juan. (2016). Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la Universidad Privada de Tacna en el año 2015.

Zamora Villacis, Karen Eliana. (2016). La calidad educativa y su incidencia en el desarrollo del pensamiento lógico en los niños y niñas de 4to año de educación general básica de la Unidad Educativa Francisco Flor del cantón Ambato, provincia de

Tungurahua. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias humanas y de la Educación. Carrera de Educación Bàsica.

Zhang, J., Wang, J., Min, S. D., Chen, K. K., & Huang, H. (2016). Influence of curriculum quality and educational service quality on student experiences: A case study in sport management programs. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* (Elsevier Science). Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=s3h&AN=115799801&site=ehost-live>

Anexos

Anexo 01: Cuestionario: Gestión Administrativa



CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene por finalidad determinar la percepción de la gestión administrativa con la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018

Marca con una “X” la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

DATOS DEMOGRAFICOS

EDAD: _____

GENERO (F) (M)

LIDERAZGO		PUNTUACION			
		1	2	3	4
		TDS	EDS	DA	TDA
1	Existe capacidad para liderar en este colegio.				
2	Se delega las funciones en esta institución.				
3	Se fomenta una cultura de colaboración y trabajo en equipo entre los profesores.				
4	Se mantiene una relación adecuada con el Municipio Escolar y la Dirección del Colegio.				
5	Se mantiene un buen clima laboral entre la dirección, docentes , personal administrativo y estudiantes				
6	Los docentes, lo hacen sentir como pieza fundamental de la institución				
7	Las mejoras conducen a alcanzar la misión y visión de la institución educativa.				
8	Los docentes de la institución promueven el liderazgo				
9	Frente a un problema los miembros de la institución buscan solución con la participación de todos (docentes, estudiantes)				
10	Los profesores participan en cursos o jornadas de perfeccionamiento y capacitación para mejorar su trabajo pedagógico.				
ESTRATEGIA Y PLANIFICACION		TDS	EDS	DA	TDA
11	Se trabaja en equipo.				
12	Se posee una adecuada preparación profesional.				
13	Conozco el proyecto educativo institucional de este colegio.				

14	Conozco la misión y visión del colegio.				
15	Se programan actividades basadas en el conocimiento y las necesidades de los alumnos y apoderados.				
16	La dirección del colegio organiza las actividades anuales con un plan de trabajo.				
17	El plan anual es un instrumento útil para organizar las distintas actividades del colegio.				
18	Existen espacios de participación de los alumnos, padres y apoderados en la planificación del PEI (PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL)				
ALIANZAS Y RECURSOS		TDS	EDS	DA	TDA
19	El modelo evaluativo es conocido por todos los estudiantes .docentes y personal administrativo				
20	El equipo directivo se evalúa de manera continua.				
21	Se elaboran instrumentos de evaluación para monitorear la labor docente.				
22	Se realizan instrumentos de evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje.				
23	Se recoge información relevante para conocer a los apoderados y alumnos.				
24	Los mejores docentes son incentivados y/o premiados.				
25	El trabajo escolar desarrollado por los alumnos es revisado oportuna y periódicamente por los profesores.				
26	Se mide sistemáticamente la satisfacción de los alumnos, padres y apoderados en relación a los resultados de aprendizaje que se obtienen.				
27	La institución promueve la investigación, proyectos innovadores en el alumnado.				
28	Se maneja los medios y recursos tecnológicos aplicables a la educación.				
29	Los profesores usan adecuadamente los recursos audiovisuales y didácticos disponibles en el establecimiento (diapositivas, videos, computadoras, guías, juegos, etc.).				
30	Los mejores estudiantes son recompensados y/ o incentivados				

Anexo 02: Cuestionario: Calidad del servicio



CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Marca con una "X" la opción que mejor recoge tu valoración, de acuerdo a la siguiente escala:

DATOS DEMOGRAFICOS

EDAD: _____

GENERO (F) (M)

PROCESOS		PUNTUACION				
		0	1	2	3	4
		N	CN	R	CS	S
1	¿La institución educativa hace uso de la tecnología como parte de la enseñanza?					
2	¿Se han hecho mejoras en la infraestructura en los últimos años?					
3	¿Alguna vez por parte de dirección se les pregunto si están aprendiendo correctamente?					
4	¿Se les hacen encuestas sobre el rendimiento académico de los docentes?					
5	¿Los cursos que están en su plan curricular, son los necesarios para posteriormente ingresar a alguna universidad?					
6	¿La institución realiza o gestiona cursos de actualización para sus docentes?					
7	Se realizan encuestas para identificar a la población cuyo nivel educativo requiera mayor esfuerzo en el tema del acceso.					
8	La institución educativa realiza actividades que promueva el entretenimiento y socialización					
RESULTADO EN CLAVE		N	CN	R	CS	S
9	La institución se preocupa por desarrollar en sus alumnos la claridad, sencillez y coherencia.					
10	Los docentes retroalimentan constantemente en sus sesiones de clase					
11	Los alumnos generalmente alcanzan el aprendizaje completo					
12	Se promueven concursos internos de Razonamiento Verbal y Matemático para medir la capacidad de análisis y síntesis.					
13	Se favorece una mayor participación del alumnado en la solución de problemas académicos y de la vida diaria.					

14	La institución desarrolla actividades para desarrollar inteligencias múltiples en el alumnado					
15	La institución informa a las familias de los recursos o servicios que pueden tener a su disposición, así como de sus derechos para solicitar becas u otros tipos de ayudas.					
16	En la institución se presta atención a la relación con las familias de los alumnos con necesidades educativas específicas.					
17	Los docentes mantienen una estrecha comunicación con los padres de familia, con el objetivo de informar oportunamente la situación académica de los alumnos.					
18	La dirección provoca confianza y se preocupa por el bienestar del estudiante					

Anexo 03: Matriz de Consistencia

Titulo	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Variables	Instrumentos
Percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Estudio no experimental de enfoque cuantitativo	Calidad de servicio	EFQM
	¿Cómo se relaciona la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?	Relacionar la gestión administrativa con la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018	La percepción de la gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018			
	Problema Especifico	Objetivo Especifico				
¿Cuál será la percepción frente a la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?	¿Identificar la percepción de la gestión administrativa en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?	La investigación es Diseño descriptivo, correlacional de corte transversal		Gestión administrativa	Cuestionario	
¿Cuál será la percepción frente a la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la ciudad de Juliaca – 2018?	¿Identificar la percepción de la calidad de servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018?					

Anexo 05: Solicitud de Autorización

Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional

SOLICITUD DE AUTORIZACION

PARA: Lic. Isidro Mamani Apaza

Director General

DE: Ana Isabel Supo Supo

ASUNTO: SOLICITO PERMISO DE AUTORIZACIÓN PARA PODER REALIZAR MI PROYECTO DE TESIS

FECHA: 17/07/2018

De mi especial consideración:

Mediante la presente hacerle llegar un cordial saludo, a su vez las respectivas felicitaciones por la labor que realiza en su prestigiosa institución educativa.

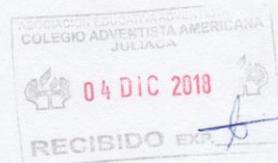
El presente es para **SOLICITAR EL PERMISO DE AUTORIZACION PARA PODER REALIZAR MI PROYECTO DE TESIS**, que lleva como titulo La percepción de la gestión administrativa y calidad del servicio en los estudiantes del Colegio Adventista Americana de la Ciudad de Juliaca – 2018 con el objetivo de describir la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los estudiantes.

Sin otra particular me despido de Ud. Esperando su pronta respuesta con la certeza de contar con la autorización y apoyo correspondiente de esta justa causa, expresando un profundo agradecimiento.

Atentamente.



ANA ISABEL SUPO SUPO



Juliaca ,04 de Diciembre del 2018

Anexo 06: Carta de Autorización



ASOCIACIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA PUNO
Institución Educativa Adventista
"Americana"
Enseñando los valores Cristianos
R.D. N° 1143-08/1850-70/0822-93

INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA AMERICANA

AUTORIZACIÓN

Director General del Institución Educativa Adventista Americana –
Juliaca

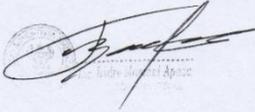
Lic. Isidro Mamani Apaza

POR EL PRESENTE DOCUMENTO SE AUTORIZA:

A la señorita Ana Isabel Supo Supo, Identificada con el Código Universitario 201222015 y DNI 70412645, Egresada de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca para que pueda realizar su PROYECTO DE TESIS con los datos que se le brindo.

Se emite documento a solicitud del interesado.

Juliaca 04 de Diciembre del 2018



Jr. Santiago Mamani N° 335
(Parque Grau - Urb. La Rinconada)
Juliaca - Perú
Telefax: 051-328951 - Celular: 952 714 346 / 952 714 347
www.educacionadventista.com



Anexo 07: Tratamiento estadístico en el programa SPSSV v.22

Frecuencias

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	13 años	1	,7	,7	,7
	14 años	20	13,7	13,7	14,4
	15 años	24	16,4	16,4	30,8
	16 años	83	56,8	56,8	87,7
	17 años	18	12,3	12,3	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	67	45,9	45,9	45,9
	Masculino	79	54,1	54,1	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Grado de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Tercer grado	21	14,4	14,4	14,4
	Cuarto grado	24	16,4	16,4	30,8
	Quinto grado	101	69,2	69,2	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	57	39,0	39,0	39,0
	De acuerdo	70	47,9	47,9	87,0
	Totalmente de acuerdo	19	13,0	13,0	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi Nunca	12	8,2	8,2	8,2
Regularmente	75	51,4	51,4	59,6
Casi siempre	53	36,3	36,3	95,9
Siempre	6	4,1	4,1	100,0
Total	146	100,0	100,0	

Tabla Cruzada

Gestión Administrativa*Calidad de Servicio tabulación cruzada

			Calidad de Servicio				Total
			Casi Nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre	
Gestión Administrativa	En desacuerdo	Recuento % dentro de Calidad de Servicio	6 50,0%	29 38,7%	20 37,7%	2 33,3%	57 39,0%
	De acuerdo	Recuento % dentro de Calidad de Servicio	4 33,3%	37 49,3%	26 49,1%	3 50,0%	70 47,9%
	Totalmente de acuerdo	Recuento % dentro de Calidad de Servicio	2 16,7%	9 12,0%	7 13,2%	1 16,7%	19 13,0%
Total		Recuento % dentro de Calidad de Servicio	12 100,0%	75 100,0%	53 100,0%	6 100,0%	146 100,0%

Regresión

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,541 ^a	,252	,222	,695

a. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa

b. Variable dependiente: Calidad de Servicio

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,118	1	,118	6,244	,000 ^b
	Residuo	69,642	144	,484		
	Total	69,760	145			

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio

b. Predictores: (Constante), Gestión Administrativa

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	5,247	,641		8,313	,000
	Gestión Administrativa	,742	,586	,541	1,494	,000

a. Variable dependiente: Calidad de Servicio