

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DIDÁCTICA UNIVERSITARIA



TRABAJO ACADÉMICO

**GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.**

Para Optar : EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN DIDÁCTICA UNIVERSITARIA
MENCIÓN: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

Autor : LIC. WILFREDO DE LA CRUZ ROJAS

Asesor : Dr. FREDY JESÚS LÓPEZ QUILCA

Línea de Investigación: Desarrollo Humano y Derechos

HUANCAYO – PERÚ

2019

CONFORMIDAD DE LOS JURADOS

Dr. Juan Manuel Sánchez Soto
Presidente


Dr. Luis Florencio Mucha Hospinal
Jurado


Dr. Miguel Eleazar Romani Hervas
Jurado


Dr. Máximo Edgar Oseda Lazo
Jurado

Dr. Jesús Armando Caveró Carrasco
Secretario académico

ASESOR

Dr. Fredy Jesús López Quilca

DEDICATORIA

A mí amado hijo D'Alessandro Imanol por ser el motivo principal para mi superación y a mi esposita Kleddy por el apoyo incondicional en el día a día.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la UPLA por el apoyo en mi vida profesional.

A los entes educativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes que colaboraron para el desarrollo del presente trabajo académico.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Página de Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	16
1.1 Fundamentación del problema de investigación	16
1.2 Formulación del problema de investigación	21
1.2.1 Problema general de investigación	21
1.2.2 Problemas específicos de la investigación	21
1.3 Objetivos de la investigación	21

1.3.1	Objetivo general de la investigación	21
1.3.2	Objetivos específicos de la investigación	21
1.4	Justificación de la investigación	22
1.4.1	Justificación metodológica	22
1.5	Importancia de la investigación	22
1.6	Formulación de la hipótesis de investigación	22
1.6.1	Hipótesis general de la investigación	22
1.6.2	Hipótesis específicas de la investigación	22
1.7	Identificación y clasificación de las variables de la investigación	23
1.7.1	Primera variable de estudio:	23
1.7.1	Segunda variable de estudio	23
1.8	Operacionalización de variables de la investigación	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN		24
2.1	Antecedentes internacionales	24
2.1.1	Antecedentes internacionales	24
2.1.2	Antecedentes nacionales	25
2.1.3	Antecedentes locales	25

2.2 Marco Antropológico	25
2.3 Marco Conceptual	26
2.3.1 Gerencia institucional	26
2.3.2 Categoría de servicio educativo	26
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1 Método de la investigación	27
3.1.1 Método Universal	27
3.1.2 Método General	27
3.1.3 Método Específico	27
3.2 Niveles de investigación	28
3.3 Diseño de investigación	28
3.4 Población y Muestra	28
3.4.1 Población	28
3.4.2 Muestra	29
3.5 Técnicas de recolección de datos	30
3.5.1 La técnica de encuesta	30
3.6 Instrumentos de recolección de datos	30

3.6.1 Instrumento de recolección de datos	30
3.6.2 Diseño del instrumento de recolección de datos	30
3.6.3 Validación por juicio de expertos de los instrumentos de recolección	
De datos	31
3.6.4 Validación de los instrumentos de recolección por Alfa de	
Cronbach	31
3.7 Procedimiento de recolección de datos	32
3.8 Técnicas de procedimiento y análisis de los datos	32
3.9 Estrategia para la prueba de hipótesis	32
CAPÍTULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO PROCESO DE	
CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS	34
4.1 Presentación de datos	34
4.2 Análisis e interpretación de los datos	35
4.3 Proceso, discusión y aportes de la prueba de hipótesis	37
Conclusiones	44

Recomendaciones	46
Referencias bibliográficas	47
Anexos	49
Anexos N° 01: Matriz de consistencia	50
Anexos N° 02: Instrumentos de recolección de datos	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables de investigación	23
Tabla N° 2: Población de estudio	29
Tabla N° 3: Muestra de estudio	29
Tabla N° 4: Distribución de la muestra estratificada y proporcional	30
Tabla N° 5: Datos recopilados en la prueba piloto para validar el instrumento dirigido a estudiantes	31
Tabla N° 6: Resultados obtenidos en el instrumento dirigido a Catedráticos	31
Tabla N° 11. Presentación de datos recopilados mediante la encuesta	33
Tabla N° 12: Presentación de los promedios por indicadores, dimensiones y Variables	37
Tabla N° 13: Correlación entre la gestión institucional y la calidad de Servicio.	38
Tabla N° 14: Correlación entre liderazgo directivo y calidad de servicio	41
Tabla N° 15: Correlación entre planificación estratégica y calidad de Servicio.	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Presentación de la problemática educativa.	17
Figura N° 2: Diagrama de la gestión institucional y la calidad de servicio Educativo	20
Figura N° 3: Gestión educativa y niveles de concreción y sus relaciones	35
Figura N° 4: Puntaje alcanzado por las variables	35
Figura N° 5: Puntaje alcanzado por las dimensiones de la variable gestión Institucional	36
Figura N° 6: Puntaje alcanzado por los indicadores de la variable gestión Institucional	36
Figura N° 7: Puntaje alcanzado por las dimensiones de la variable calidad de Servicios	37
Figura N° 8: Puntaje alcanzado por los indicadores de la variable calidad de Servicio.	38

RESUMEN

El presente trabajo académico tiene como título gestión institucional y su relación con la calidad de servicio educativo en la facultad de ciencias administrativas y contables de la universidad peruana los andes, el problema del trabajo académico fue ¿Cómo influye la administración institucional en la calidad de servicio de la Universidad Peruana Los Andes?, el trabajo académico tiene como finalidad, establecer la influencia entre la administración corporativa y la Categoría de Servicio en la Universidad Peruana Los Andes, del mismo modo para que el trabajo académico sea científico se utilizó el método científico, teniendo como nivel explicativo, tenemos como diseño con una muestra de 291 personas (estudiantes y profesores), el núcleo de la transformación educativo es la formación del estudiante universitario.

Para terminar la conclusión a la que se arribó como alcance del trabajo académico es que la administración institucional tiene una influencia directa con la calidad del servicio en nuestra casa de estudios.

PALABRAS CLAVES: Administración institucional, calidad de servicio, satisfacción de los estudiantes.

ABSTRACT

The present academic work has like title corporate administration and the Category of dependence in the Peruvian University The Andes, the problem of the academic work was How has influence the institutional administration in the quality of service of the Peruvian University The Andes?, The academic work has like purpose, establishing the influence between the corporate administration and the Category of dependence in our university, in the same way in order that the academic work is a scientist the scientific method was used, having like explanatory level, we have like design the experimental no and a sample conformed by 291 people that they include between teachers and students, the educational nucleus of the transformation is the university student's formation.

In order to finish the conclusion that came near as academic scope of the work is that the institutional administration has a direct influence with the quality of the service in our university.

KEY WORDS: Institutional management, quality of service, student satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo académico administración corporativa y la Categoría de Servicio en nuestra casa superior de estudios, busca evaluar la gestión corporativa y la Categoría de servicio desde la impresión de los docentes y educandos de nuestra casa de estudios, llegando a determinar que la administración institucional es el tratamiento de direccionamiento en el campo educativo que tiene la responsabilidad de dirigir los requerimientos de estudiantes que se tiene para el éxito de los propósitos gubernamentales dados en el proyecto importante y varios métodos administrativos, con el objetivo de complacer a nuestros consumidores y la Calidad de Servicio muestra el criterio de complacencia en que la asociación universitaria tiene para ofrecer con un proceso de logros. El trabajo académico está sistematizado en capítulos. Capítulo I refiere al estudio del problema, en el Capítulo II se amplifica las bases teóricas del trabajo académico, el Capítulo III despliega el método del trabajo académico, en el Capítulo IV se explica las conclusiones del trabajo académico y se ofrecen los resultados obtenidos.

El Autor

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Existe acuerdo entre los investigadores que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica. Pero estos tres aspectos requieren ser convenientemente dirigidos para que la Universidad logre desarrollarse adecuadamente y alcance los objetivos de calidad que se haya trazado y por ende encontrar la satisfacción del usuario como productos del servicio de calidad que recibe.

El problema más complejo que se presenta en la gestión institucional es la de mantener el equilibrio a la hora de dirigir estos tres aspectos, porque es posible reconocer que quienes dirigen las Universidades ponen en énfasis en la dirección administrativa descuidando los otros aspectos. Lo que sí está claro es que para a nuestro nivel de calidad de la educación sea el que actualmente tenemos como país es porque tanto la gestión institucional como la pedagógica no adquieren un papel relevante para las autoridades de la Facultad que tiene la responsabilidad de dirigir.

Convertir la calidad del servicio en la expresión de la satisfacción de los estudiantes por los servicios educativos que se le brinda es uno de los grandes retos de directivos de la facultad y docente de las universidades. Que

los estudiantes demuestren un grado de aceptación y adopten una actitud positiva frente a la universidad establece al mismo tiempo un nivel de confianza entre ambos en la medida que la calidad del servicio se mantenga acorde de las experiencias del mundo actual.

También podemos notar que el problema de la gestión institucional universitario a nivel nacional que tenemos un reglamento interno de funciones que no se refleja en el trabajo práctico de los actores educativos y el rendimiento educativo reflejado no es positivo. El con el siguiente esquema se muestra un proceso el cual debemos evaluar.

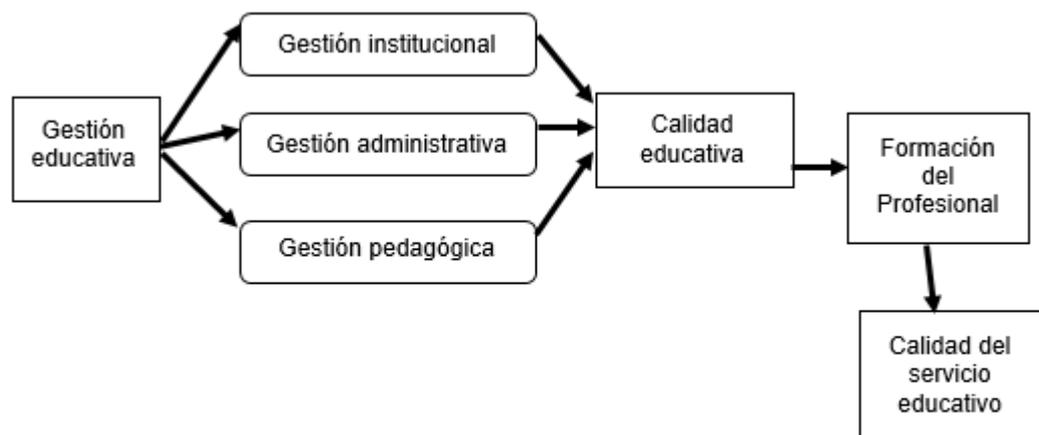


Figura 01: Presentación de la problemática educativa
Fuente: Elaboración Propia

Buscando la finalidad del concepto de cliente y llevar al campo educativo superior es necesario citar a Rey García: “La universidad debe tener vínculos directos con clientes, los cuales ya tienen un servicio que debe de tener calidad”.

Se considera que la Gestión institucional es una pieza fundamental para la calidad de servicio educativo en el Perú y en particular en nuestra casa de

estudios, en tanto la oficina Universitaria de planificación encargada de monitorear y evaluar el nuevo modelo de Gestión Institucional de allí se consideró las Memorias Anuales donde se logró los diversos ejes fundamentales del Gobierno plasmado en dicho documento; con respecto a la primera variables de estudio: “Gestión Institucional” se tiene el siguiente diagnóstico situacional :

- Se gestionó la empresa de asesoramiento y consultoría empresarial de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, cuyo fin es medrar designios de conocimientos de los entes educativos participantes en este proceso.
- Se diseñó un cronograma de evaluaciones continua de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.
- Se incentivó y motivó a los docentes y administrativos, para mejorar los estándares de servicio de docentes y administrativos.
- Se buscó convenios con asociaciones públicas y privadas.
- Se trabajó la Jordana de Actualización Empresarial (JACEF) en la capacita al personal docente y estudiantes. Con respecto a la segunda variable de estudio: “Calidad de Servicio” se tiene el siguiente diagnóstico situacional:
- Implementación y modernización de la biblioteca física de la facultad con la adquisición de 1200 textos, de acuerdo a las necesidades de los estudiantes.
- Implementación y modernización de la biblioteca virtual de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

- Desarrollo de proyectos “Juegos Empresariales”; con el fin de coadyuvar en la formación profesional, vinculando los aspectos teóricos en forma práctica de una gestión empresarial.
- Evaluar y reestructurar el currículo de estudio de la Facultad de Ciencias administrativas y contables.
- Mantenimiento, administración y difusión de la plataforma virtual: FACUVIRTUAL en el sistema presencial.
- Formar alianzas con los diarios de mayor circulación de la región para difundir temas de administración y contabilidad-
- Equipamiento del Pabellón de aulas de la facultad con butacas, proyectores multimedia. Ecrans, cortinas, atriles, pizarras interactivas, ventiladores, televisores y otros.

Ante dicha situación el pronóstico que puedo aducir basado en el Plan Educativo Nacional se ha puesto muchos cambios. Uno de ellos es innovar la gestión que realizan los directivos de la facultad, considerando que éste es el factor esencial para la mejora de los aprendizajes, de la práctica docente, y buen funcionamiento de la Universidad. Por otra parte propone revalorizar la labor docente, otorgándoles nuevas funciones en la Universidad , orientándolos a convertirse en docentes innovadores, creativos, proactivos, generadores de nuevos escenarios de aprendizaje donde se cultivan los valores democráticos y de respeto al promover en sus estudiantes la convivencia en armonía y generar su autonomía con una cultura emprendedora.

Como podemos observar se ha tomado en cuenta la necesidad de satisfacer puntos clave (enseñanza, infraestructura, servicio) y esta problemática que se presenta en la siguiente figura:

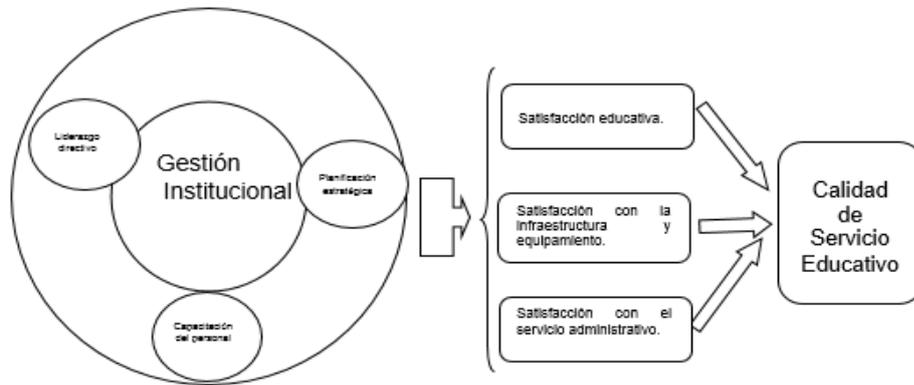


Figura 02: Diagrama de la gestión institucional y la calidad de servicio educativo
Fuente: Elaboración propia.

Al termino de este trabajo se podrá determinar qué tan satisfecho están los docentes, administrativos y estudiantes de la gestión y la calidad del servicio educativo que se les brindan y estos indicadores podrán servir de insumos tanto para futuras investigaciones así como para que el equipo directivo de la facultad y docente puedan tomar las decisiones pertinentes.

Los docentes, administrativos y los estudiantes posibilitan la existencia de la universidad (estableciéndose lazos de lealtad y fidelización) cuando ésta logra un pacto de confianza acompañado de un buen diseño curricular con tecnología e innovación, un buen trato al estudiante, una atención personalizada a la familia; pero esencialmente brindando calidad del servicio, es decir, mantiene a sus clientes satisfechos y asegura su permanencia.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las complicaciones que se hallaron para el trabajo académico, son los siguientes:

1.2.1 Problemas generales de la investigación

¿Cuál es el dominio que hay entre la administración corporativa y la categoría de servicio en la Universidad Peruana Los Andes?

1.2.2 Problemas específicos de la investigación

- a) ¿Cuál es el dominio del Guía directivo con la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes?
- b) ¿Cuál es el dominio de la organización estratégica en la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes?
- c) ¿Cuál es el dominio de la estimación de la gestión en la calidad del servicio de la Universidad Peruana Los Andes?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los objetivos planteados para el trabajo académico son las siguientes:

1.3.1 Objetivo globalizado de la investigación

Determinar la influencia que hay entre la administración institucional y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes.

1.3.2 Objetivos específicos de la investigación

- a) Establecer el dominio del Guía directivo con la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes.
- b) Establecer el dominio de la organización estratégica en la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes.
- c) Establecer el dominio de la estimación de la gestión en la calidad del servicio de la Universidad Peruana Los Andes.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Justificación sistematizada

En este trabajo académico se encontraron productos fidedignos por cuanto se utilizaron justificaciones elementales del análisis científico la misma que nos indicará constantemente en el análisis y beneficiará para quienes están en el mundo de las averiguaciones científicas.

1.5 IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo académico se sopesa trascendente en virtud de que ofrece referencias importantes acerca de la aprehensión de los docentes y alumnos a la categoría de servicio determinada por la administración institucional que se viene suministrando en nuestra casa de estudios.

1.6 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Las hipótesis planteadas del trabajo académico son:

1.6.1 Hipótesis general de investigación

La administración Institucional influye considerablemente con la Categoría del Servicio en la Universidad Peruana Los Andes.

1.6.2 Hipótesis Específicas de la investigación

- a) El guía directivo influye considerablemente con la Categoría del Servicio en la Universidad Peruana los Andes.
- b) La organización estratégica influye considerablemente con la Categoría del Servicio en la Universidad Peruana los Andes.

- c) La estimación de la dirección influye considerablemente con la Categoría del Servicio en la Universidad Peruana los Andes.

1.7 RECONOCIMIENTO Y CATALOGACIÓN DE LAS VARIABLES

1.7.1 Primera variable de investigación: gestión institucional

1.7.2 Segunda variables de investigación: calidad de servicio

1.8 OPERALIZACIÓN DE VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se presenta la operacionalización de las variables:

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión institucional Es el proceso de gestión educativa que tiene la función de conducir los recursos humanos de que dispone hacia el logro de los objetivos institucionales establecidos en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en función a satisfacer expectativas de los estudiantes, los padres de familia y la sociedad.	• Liderazgo directivo	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Estilo de liderazgo • Participación y trabajo en equipo
	• Planificación estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico • Elaboración de proyectos • Priorización de problemas
	• Capacitación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización pedagógica • Eficiencia de los recursos humanos
Calidad de Servicio Es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la universidad le ofrece. Pero la calidad del servicio debe darse tanto a nivel de procesos como de resultados. Si los procesos no son de calidad, es claro que los resultados no lo serán.	• Satisfacción educativa	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de expectativas • Motivación del educando • Necesidades de servicio cubiertas
	• Satisfacción con la infraestructura y equipamiento	• Satisfacción con los elementos tangibles o tangibilidad
	• Satisfacción con el servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la Fiabilidad. • Satisfacción con la capacidad de respuesta.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DEL TRABAJO ACADÉMICO

2.1 ANTECEDENTES DEL TRABAJO ACADÉMICO

Existen varios trabajos de investigación que contienen situaciones similares al presente trabajo académico, se abordó investigaciones que facultó tomar conocimientos de las circunstancias las cuales son las siguientes.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Pereira, (2016) en su investigación titulada “educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados” concluye que el aumento y resolución experimental de la categoría escalar evaluada por los egresados es positiva. Esta progresión permite saber cuáles son los factores a partir de los cuales los que culminaron la carrera perciben el nivel de categoría global de la organización en la que realizaron sus estudios en la universidad.

Carrasco (2014), en su tesis de investigación “las dichas y deficiencias del trabajo de los directores de las escuelas públicas de la región Bahía – Brasil”, con el objetivo es encontrar las ventajas y desventajas de la organización. (p.98)

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Zenteno (2015), en su investigación “La gestión de los directores y la calidad educativa de los centros educativos estatales de la UGEL 06 de Lima”

concluyendo que existe relación significativa entre la gestión directiva y la calidad educativa. (p.85)

Barreto (2018), en su trabajo de investigación: “La administración corporativa y la calidad educativa en la institución educativa privada de Chosica” realizó una observación para aprender la relación significativa entre la calidad educativa y la administración corporativa.

2.1.3 Antecedentes Locales

López, (2014), en su investigación “Relación entre calidad de los servicios educativos y satisfacción de los estudiantes en la carrera de administración de las Universidades de la Región Junín” concluyéndose positivamente que la calidad de servicios son satisfactorios en estudiantes de las universidades de la región Junín.

2.2 MARCO ANTROPOLÓGICO

Aquí detallaré todos los seres humanos que toman de alguna manera las decisiones dentro de la Universidad Peruana los Andes.

2.2.1 **Rector:** Es el individuo que protagoniza y encabeza la Universidad.

2.2.2 **Decano:** Es el ser humano que protagoniza y encabeza la Facultad.

2.2.3 **Director de Departamento:** Es el comisionado directo del apoyo al señor Decano.

2.2.4 **Secretaria:** Es el ser humano que protagoniza en el área administrativa.

2.2.5 **Estudiante:** Son todas las personas que reciben directamente todo el conocimiento por parte de los docentes que cursan una carrera profesional.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Gerencia Institucional

Con respecto a la administración Chiavenato (1999) sustenta que “Conjunto de técnicas, instrumentos y métodos en el manejo de los recursos y desarrollo de las acciones institucionales” (p.19)

Sovero (2015), expone que la gestión institucional como “El conjunto de operaciones y ocupaciones de conducción de las clasificaciones administrativas que sirven de soporte a la gestión educativa” (p.78)

2.3.2 Categoría del Servicio Educativo

Severo (2017) señala como el alcance de la tesis se da entre los participantes elementales, tanto dentro como salvo la estructura de la gestión educativa.

Calidad de Servicio:

Esta variable se mide por el nivel de satisfacción plasmando en resultados de las actividades desarrolladas de forma estratégica en la universidad.

Satisfacción Educativa:

En la presenta investigación se direcciona con el siguiente indicativo:
Desempeño de la motivación.

Pereiro (2008) define como el enfoque que el cliente guarda sobre el grado en que se han acatado sus necesidades.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DEL TRABAJO ACADÉMICO

3.1 MÉTODO DE ANÁLISIS

En el presente trabajo académico se usaron los siguientes métodos:

3.1.1 Método Universal

Es el científico porque es un camino en el mundo de investigación usado principalmente en la realización y obtención de conocimiento en las ciencias, por ende, el producto es la validación universal, a la vez, con enfoques sistémicos, reflexivos y racionales.

3.1.2 Método general

De forma general se utilizó el método Inductivo – Deductivo. El cual nos menciona que debemos de ir manera general a lo particular, busca dilucidar el conjunto de proposiciones o fundamentos para asegurar el valor de verdad de nuestras conclusiones. Generalmente tiene como punto de partida las leyes globales a las situaciones, para concluir con sentido y coherencia.

3.1.3 Método Específico

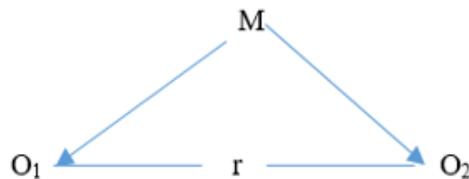
Se utilizó el método analítico – sintético, que se sistematiza como la separación del todo en partes para visualizar razones y efectos que posteriormente sintetizar lo analizado en el proceso de investigación.

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

- Nivel Descriptivo: Señalar la realidad en situación espacio-temporal tal como se muestra. Trabajando con una muestra de una población que refleja rasgos, cualidades o caracteres.
- Nivel Explicativo: Demuestra las posibles causas de la situación problemática planteada. Mencionando argumentos inferenciales o críticos del problema.
- Nivel Correlacional: Presenta la relación en los componentes causales de la situación problemática, explicando argumentos y la medida de estos.

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

DISEÑO: No Experimental de corte transversal.



Dónde: M: muestra

O₁ y O₂ pre-test

R es la correlación

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Conformada por 2380 personas entre estudiantes, docentes y administrativos de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad Peruana los Andes

Tabla 02: Población de estudio

N°	Descripción	Cantidad
1	Estudiantes Administración	1272
2	Estudiantes Contabilidad	844
3	Docentes	186
4	Administrativos	78
Total		2380

Fuente: Elaboración propia

3.4.2 Muestra

La muestra fue determinada se la siguiente manera:

$$n_0 = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} = \frac{2380(1,96)^2 (0,5).(0,5)}{(2380-1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5).(0,5)} = 331$$

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{331}{1 + \frac{331}{2380}} = 291$$

Tabla 03: Muestra de estudio

N	2380
Z	1.96
P	0.5
Q	0.5
E	0.05
n ₀	331
N	291

Fuente: Elaboración propia

Distribuidos de la siguiente manera según estrato:

Tabla 04: Distribución de la muestra estratificada y proporcional

N°	Descripción	Cantidad
1	Estudiantes Administración	155
2	Estudiantes Contabilidad	103
3	Docentes	23
4	Administrativos	10
Total		291

Fuente: Elaboración propia

3.5 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 La encuesta

Es una técnica muy eficaz para recolectar datos. La encuesta solidifica y sistematiza ítems con la finalidad de recaudar información precisa para el trabajo académico.

3.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Instrumento de sumario de datos

Fueron el cuestionario y las fichas. En el caso del cuestionario, es un instrumento con varias preguntas para buscar datos.

3.6.2 Autenticidad del contenido de los instrumentos del sumario de datos

Este trabajo académico, tiene autenticidad de contenido, porque los cuestionamientos de los dos test han sido realizados teniendo en cuenta las variables, sus extensiones y sus indicadores.

3.6.3 Autenticidad de expertos del sumario de datos

El objetivo es autenticar y acreditar la investigación con las observaciones de especialistas que le dan una valoración de expertos al instrumento.

3.6.4 Garantía del instrumento del sumario de datos por alfa de Cronbach

Tabla 05: Datos recopilados en la prueba piloto para validar el instrumento dirigido a estudiantes.

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
1	3	2	3	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	2	2	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
3	3	1	1	2	4	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	1	
4	5	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	3	4	5	4	
5	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	
6	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	
7	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	3	
8	3	1	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	
9	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	4	2	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	2	4	
10	2	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
12	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	3	2	2	2	4	2	4	4	2	2	4	2	3	
Varianza	1.42	1.18	1.42	0.99	0.45	0.45	0.81	0.39	1.24	0.63	0.75	0.91	0.64	0.79	0.81	0.93	1.36	1.17	1.24	1.24	1.24	1.66	1.15	1.79	1.17	
SUMA DE VARIANZA DE LOS ITEMS	40.08																									
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	730.63																									
NUMERO DE ITEMS	36																									
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																										
0.9721 Por lo tanto es altamente confiable																										

Fuente: Elaboración propia.

Aplicación del instrumento en los catedráticos

Tabla 06: Resultados obtenidos en el instrumento dirigido a catedráticos

Encuestado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	5	5	5	5	5	4
4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5
5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
6	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3
8	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2
Varianza	0.41	0.50	0.50	0.86	0.86	0.86	0.98	0.98	0.57	0.70	0.98	1.13	1.43	0.55	0.86	0.55	0.13	0.50	0.55	1.55	2.13	1.84	1.98	1.41	1.07
SUMA DE VARIANZA DE LOS ITEMS	84.50																								
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	834.79																								
NUMERO DE ITEMS	78																								
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$																									
0.9104 Por lo tanto es altamente confiable																									

Fuente: Elaboración propia.

3.7 TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recopilación de toda la data se hizo de la siguiente forma:

Primero: Se tuvo que pedir permiso mediante una solicitud a los magísteres a cargo de la sección para la aplicación del instrumento del trabajo de investigación.

Segundo: Coordinación con el magíster de la sección.

Tercero: Empleo y aplicación del Instrumento del trabajo académico.

3.8 TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

La argumentación del integro de los desenlaces del trabajo académico fue analizado empleando el programa Excel y el spss para después ser interpretado utilizando la estadística inferencial con providencias de predilección de diseminación de los datos para obtener confianza, consistencia y estabilidad del trabajo académico.

3.9 TRATAMIENTO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

La evaluación tuvo las siguientes etapas:

Etapa 1: Realización de las conjeturas de investigación, es decir las nulas y las alternas.

Etapa 2: Establecimiento de los datos estadísticos imprescindibles.

Etapa 3: Determinación de la comparación de datos.

Etapa 4: Determinación del límite de retroceso.

Etapa 5: Identificación de los componentes de la estadística considerando los elementos parte de la población en relación con la conjetura nula.

Etapa 6: Establecimiento de la conjetura ineficaz donde hay que considerar a favor o en contra.

Etapa 7: Instauración del producto del trabajo académico realizado por el examinador.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTE DE LA HIPÓTESIS

4.1 PRESENTACIÓN DE DATOS

Después del producto de tres encuestas dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo de la facultad experimentada, luego de procesarlos en el paquete SPSS y el programa Excel, presentamos los siguientes datos.

Tabla 11: Presentación de datos recopilados mediante las encuestas.

	Liderazgo	Planificación	Evaluación	x	Satisfacc. edu ca	Satisfacc. equ ipo	Satisfacc. ser vi	y	va
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
2	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	
3	3,00	2,00	4,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	
4	2,00	2,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	
6	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
7	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
8	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
9	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
10	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	
11	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	2,00	4,00	
12	2,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
13	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
14	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	
15	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
16	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
17	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
18	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
19	3,00	4,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
20	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
21	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	
22	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	

Fuente: Elaboración propia

4.2 INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

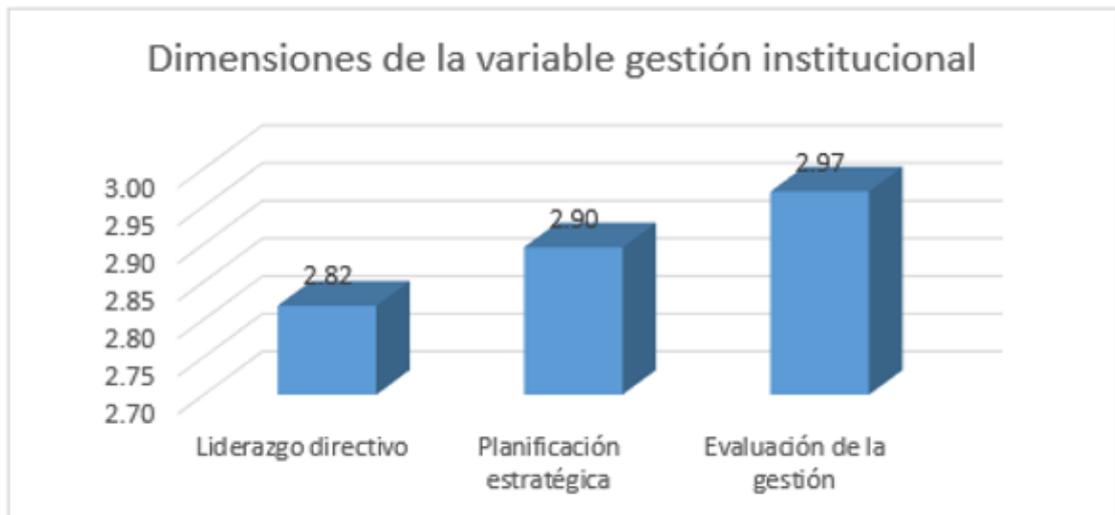
Luego de observar e interpretar los resultados de cada variable y analizados con el programa Excel.

Todas las preguntas del instrumento de las encuestas fueron valoradas teniendo en cuenta la escala que ofrecemos detalladamente:

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

Luego de observar los datos, nos resulta que los encuestados demuestran indiferencia con la orientación respecto a la calidad de servicio, como se muestra en la tabla siguiente.

Figura 04: Diagrama de barras de la variable gestión institucional



Fuente: Creación del autor

Figura 05: Diagrama de barras de los indicadores de la variable gestión institucional



Fuente: Creación del autor

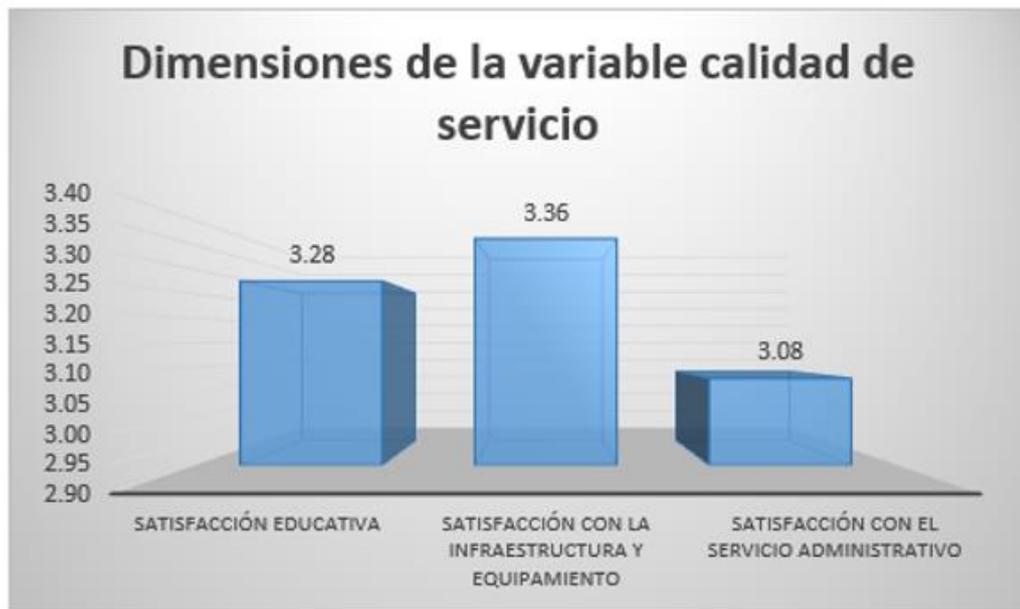


Figura 06: Diagrama de barras de la variable calidad de servicio
Fuente: Creación del autor

Figura 07: Diagrama de barras de los indicadores de la variable calidad de servicio



Fuente: Creación del autor

4.3 PROCEDIMIENTOS DE LA EVALUACIÓN DE HIPÓTESIS

Verificación de la hipótesis general del Trabajo Académico

Hipótesis de Investigación: La administración Institucional inyecta directamente con la calidad de servicio de nuestra casa de estudios según la forma de ver de la asociación universitaria.

1ª Credibilidad de la hipótesis nula y alterna:

$$H_0: \text{Rho} \leq -0.5$$

$$H_1: \text{Rho} \geq -0.5$$

Rho: Correlación entre administración institucional y la calidad de servicio en nuestra casa de estudios observada por nuestra comunidad universitaria.

2ª Importancia

Prueba: bilateral con significancia de 99%

3ª Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

4ª Determinación

Escala de análisis de Spearman

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5ª Estadígrafo de la prueba de hipótesis

Hecho por el SPSS versión 22, se muestra que:

			administración institucional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	administración institucional	Coefficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	273	273
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	273	273

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

6° Confrontación del estadígrafo de prueba.

Ahora con toda certeza ubicaremos en el cuadro de decisión:

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

7ª Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna demostrando que la gestión institucional influye significativamente con la calidad de servicio.

Comprobación de la hipótesis específica 01:

Hipótesis de investigación: El guía directivo tiene influencia significativamente positiva en el servicio de calidad.

1ª Credibilidad de la hipótesis nula y alterna:

$$H_0: \text{Rho} \leq -0.5$$

$$H_1: \text{Rho} \geq -0.5$$

Rho: Correlación entre administración institucional y la calidad de servicio en nuestra casa de estudios observada por nuestra comunidad universitaria.

2ª Importancia

Prueba: bilateral con significancia de 99%

3ª Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

4ª Determinación

Escala de análisis de Spearman

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5ª Estadígrafo de la prueba de hipótesis

Hecho por el SPSS versión 22, se muestra que:

Tabla 11: Relación entre guía directivo y categoría de servicio

			guía directivo	Categoría de servicio
Rho de Spearman	guía directivo	Coefficiente de correlación	1,000	,792*
		Sig. (unilateral)	.	,049
		N	273	273
Categoría de servicio	Categoría de servicio	Coefficiente de correlación	,792*	1,000
		Sig. (unilateral)	,049	.
		N	273	273

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente: Elaboración propia basados en los resultados de la encuesta

6º Confrontación del estadígrafo de prueba.

Ahora con toda certeza ubicaremos en el cuadro de decisión:

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

7ª Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna demostrando que el guía directivo influye significativamente con la calidad de servicio.

Comprobación de la hipótesis específica 02:

Hipótesis de investigación: La organización estratégica tiene influencia significativamente positiva en el servicio de calidad.

1ª Credibilidad de la hipótesis nula y alterna:

$$H_0: \text{Rho} \leq -0.5$$

$$H_1: \text{Rho} \geq -0.5$$

Rho: Correlación entre administración institucional y la calidad de servicio en nuestra casa de estudios observada por nuestra comunidad universitaria.

2ª Importancia

Prueba: bilateral con significancia de 99%

3ª Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

4ª Determinación

Escala de análisis de Spearman

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5ª Estadígrafo de la prueba de hipótesis

Hecho por el SPSS versión 22, se muestra que:

			Organización estratégica	Categoría de servicio
Rho de Spearman	Organización estratégica	Coeficiente de correlación	1,000	,848*
		Sig. (unilateral)	.	,049
		N	273	273
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,848*	1,000
		Sig. (unilateral)	,049	.
		N	273	273

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente: Elaboración propia basados en los resultados de la encuesta

Activar Windr

6º Confrontación del estadígrafo de prueba.

Ahora con toda certeza ubicaremos en el cuadro de decisión:

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

7ª Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna demostrando que la organización estratégica influye significativamente con la calidad de servicio.

Comprobación de la hipótesis específica 03:

Hipótesis de investigación: La estimación de la gestión tiene influencia significativamente positiva en el servicio de calidad.

1ª Credibilidad de la hipótesis nula y alterna:

$$H_0: \text{Rho} \leq -0.5$$

$$H_1: \text{Rho} \geq -0.5$$

Rho: Correlación entre administración institucional y la calidad de servicio en nuestra casa de estudios observada por nuestra comunidad universitaria.

2ª Importancia

Prueba: bilateral con significancia de 99%

3ª Estadígrafo de prueba

Rho de Spearman

4ª Determinación

Escala de análisis de Spearman

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

5ª Estadígrafo de la prueba de hipótesis

Hecho por el SPSS versión 22, se muestra que:

			Estimación de la gestión	Categoría de servicio
Rho de Spearman	Estimación de la gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,791*
		Sig. (unilateral)	.	,049
		N	273	273
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,791*	1,000
		Sig. (unilateral)	,049	.
		N	273	273

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente: Elaboración propia basados en los resultados de la encuesta

6° Confrontación del estadígrafo de prueba.

Ahora con toda certeza ubicaremos en el cuadro de decisión:

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

7ª Conclusión:

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna demostrando que la estimación de la gestión influye significativamente con la calidad de servicio.

CONCLUSIONES

1. La administración corporativa influye considerablemente con la categoría de servicio de la universidad Peruana los Andes según la muestra de la colectividad universitaria, con un coeficiente de Spearman ($Rho=0,821$) revela una correlación alta.
2. El guía directivo influye significativamente con la categoría de servicio de la universidad Peruana los Andes según la muestra de la colectividad universitaria, con un coeficiente de Spearman ($Rho=0,821$) revela una correlación alta.
3. La organización estratégica influye considerablemente con la categoría de servicio de la universidad Peruana los Andes según la muestra de la colectividad universitaria, con un coeficiente de Spearman ($Rho=0,821$) revela una correlación alta.
4. La estimación de la gestión influye significativamente con la categoría de servicio de la universidad Peruana los Andes según la muestra de la colectividad universitaria, con un coeficiente de Spearman ($Rho=0,821$) revela una correlación alta.

RECOMENDACIONES DEL TRABAJO ACADÉMICO

Con mucho respeto sugiero a las autoridades de nuestra casa de estudios que se enfoquen un poco más en satisfacer al usuario (estudiantes y padres de familia).

A la vez también mejorar la gestión institucional dando una comfortable clase de servicio de nuestra casa de estudios para beneficiar la dicha de la asociación universitaria.

También cabe mencionar el mejorar el liderazgo administrativo, los sumarios de la proyección importante y la valoración en los servicios brindados por docentes y administrativos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Alvarado, O. (1999). Gestión Educativa. Universidad de Lima. Fondo de Desarrollo Editorial. Lima.
2. Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación (2da. Edición). México: Ed. Pearson.
3. Berrocal, S. (2007). Clima institucional y la calidad del servicio educativo ofertado por las II.EE.PP. del nivel secundaria de la urbanización Dulanto del Callao-2006. Tesis de post grado UNE. Lima.
4. Buitrón, L. (2006). Influencia de la Gestión Administrativa como soporte para elevar la Calidad Educativa de los Centros Educativos Estatales de la Urb. Los Ficus del distrito de Santa Anita – Lima. Tesis de Grado en la U.N. Federico Villarreal. Lima.
5. Burgos Córdova Fermín, (2010), Diseño de un plan educativo para mejorar el rendimiento académico de los alumnos del liceo politécnico Antonio Varas de la Barra de Arica, para optar al Grado Académico de Doctor en Educación en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Post grado, Lima – Perú.
6. Centeno, E. (2005). La Gestión de los directores y su relación con la Calidad de la Educación que ofrecen los Centros Educativos Estatales de la UGEL 06 de Lima Metropolitana. Tesis de Grado en la U.N. Federico Villarreal. Lima.

7. Cosío Cárdenas, J. (2006). *Cómo se administra a las organizaciones*. Editora ABC Perú SAC, 1ra edición. Lima- Perú.
8. Correa de la Molina, C. (2005). *Administración Estratégica y Calidad Integral de las Instituciones Educativas*. Editorial Magisterio, 3ra. Edición. Bogotá.
9. Hernández y otros (2006) *Metodología de la Investigación*. Cuarta edición. México.
10. Huari, J. (2007). *Estilos de liderazgo y la gestión institucional de los centros educativos nacionales y particulares del Callao*. Tesis de grado UNE. Lima.
11. López Quilca, F. (2014) *Tesis Relación entre calidad de los servicios educativos y satisfacción de los estudiantes en la carrera de administración de las universidades de la región Junín*.
12. *Ley General de Educación, ley N° 28044*. 2003. Lima. Abedul.
13. *Ley Universitaria N° 30220 (2014)*, El Peruano diario oficial, 9 de julio del 2014, Año XXXI - N° 12914.
14. *Norma Internacional ISO 9000:2005 - traducción certificada*. Extraído en junio de 2010 de <http://www.vongresoson.gob.mx/ISO/ISO-9000-2005-Fundamentos y Vocabulario.pdf>.
15. Severo, F. (2017). *Cómo dirigir una Institución Educativa*. AFA, Editores Importadores S.A. Lima.
16. Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2005). *Administración*. Octava edición. Editorial Pearson. México.
17. Rodríguez, Y. (2005). *La Calidad en los Servicios y la Satisfacción al Cliente*. Revista Ciencias.com.
18. *Universidad Peruana Los Andes (2013), Memoria Anual*.

ANEXO

MATRÍZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO	SUBVARIABLES	INDICADORES
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Administración institucional	<ul style="list-style-type: none"> ● Guía directivo 	<ul style="list-style-type: none"> ● Toma de decisiones ● Estilo de liderazgo ● Participación y trabajo en equipo
¿Cuál es la influencia que hay entre la administración institucional y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes?	Determinar la influencia que hay entre la administración institucional y la calidad de servicio en la Universidad Peruana Los Andes	La administración Institucional influye considerablemente con la Calidad del Servicio en la Universidad Peruana Los Andes.	Es el proceso de gestión educativa que tiene la función de conducir los recursos humanos de que dispone hacia el logro de los objetivos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> ● Organización estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> ● Diagnóstico ● Elaboración de proyectos ● Priorización de problemas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	establecidos en el plan estratégico y los otros instrumentos de gestión, en función a satisfacer expectativas de los estudiantes, los	<ul style="list-style-type: none"> ● Estimación de la gestión 	<ul style="list-style-type: none"> ● Cumplimiento de las metas ● Evaluación de la gestión ● Evaluación de los resultados
1. ¿Cuál es la influencia del Guía directivo con la calidad del servicio en la Universidad	1. Determinar la influencia del Guía directivo con la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes.	1. El guía directivo influye considerablemente con la Calidad del Servicio en la			

<p>Peruana Los Andes?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia de la organización estratégica en la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la estimación de la gestión en la calidad del servicio de la Universidad Peruana Los Andes?</p>	<p>2. Determinar la influencia de la organización estratégica en la calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes.</p> <p>3. Determinar la influencia de la estimación de la gestión en la calidad del servicio de la Universidad Peruana Los Andes.</p>	<p>Universidad Peruana Los Andes.</p> <p>2. La organización estratégica influye considerablemente con la Calidad del Servicio en la Universidad Peruana Los Andes.</p> <p>3. La estimación de la gestión influye considerablemente con la Calidad del Servicio en la Universidad Peruana Los Andes.</p>	<p>padres de familia y la sociedad.</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Calidad del servicio educativo es el nivel de satisfacción que la comunidad educativa tiene respecto a los servicios que la universidad le ofrece.</p>	<p>Satisfacción educativa</p> <p>Satisfacción con la infraestructura y equipamiento</p> <p>Satisfacción con el servicio administrativo</p>	<p>Cumplimiento de expectativas</p> <p>Motivación del educando</p> <p>Necesidades de servicio cubiertas</p> <p>Satisfacción con los elementos tangibles o tangibilidad</p> <p>Satisfacción con la Fiabilidad.</p> <p>Satisfacción con la capacidad de respuesta.</p> <p>Satisfacción con la Seguridad.</p> <p>Satisfacción con la seguridad.</p> <p>Satisfacción con la empatía</p>
---	---	---	--	--	---

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN
INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS
ANDES

INSTRUCCIÓN: Señor (a) estudiante la presente encuesta es confidencial y anónima, tiene como objetivo medir la relación entre la Administración institucional y la Calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes, solo se realiza con fines de investigación. Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:



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

	ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
1	La gestión institucional del equipo directivo está acorde con las necesidades de la Facultad.					
2	El equipo directivo informa periódicamente sobre los logros de la Facultad.					
3	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.					
4	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.					
5	El personal docente de la Facultad es eficiente en el cumplimiento de su función.					
6	El personal administrativo de la Facultad es eficiente en el cumplimiento de su función.					
7	El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la clase.					
8	El alumno se siente satisfecho con los logros de aprendizaje.					
9	Los logros de aprendizaje están en función al syllabus.					
10	Los alumnos consideran que los aprendizajes son de calidad.					
11	La educación impartida en la Facultad responde a los intereses y necesidades del alumnado.					
12	La educación impartida en la Facultad cubre las expectativas de los padres de familia.					
13	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.					
14	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.					
15	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Facultad.					
16	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Facultad.					



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

	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
17	La Facultad cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
18	Las instalaciones físicas de la Facultad son visualmente atractivas.					
19	Los empleados de la Facultad tienen buena presencia					
20	En la Facultad, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
21	Cuando la Facultad promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
22	Cuando tiene un problema, las dependencias de la Facultad muestran un interés sincero por solucionarlo.					
23	La Facultad lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
24	La Facultad lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
25	Los trabajadores administrativos de la Facultad le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
26	Los trabajadores administrativos de la Facultad le proporcionan un servicio rápido.					
27	Los trabajadores administrativos de la Facultad siempre están dispuestos a ayudarle.					
28	Los trabajadores administrativos de la Facultad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
29	El comportamiento de los trabajadores administrativos de la Facultad le inspira confianza.					
30	Los trabajadores administrativos de la Facultad suelen ser corteses con usted.					
31	Los empleados de la Facultad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					
32	La Facultad le proporciona atención individualizada.					
33	La Facultad tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios.					
34	La Facultad cuenta con trabajadores administrativos que le proporcionan una atención personalizada.					
35	La Facultad se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.					
36	Los trabajadores administrativos de la Facultad comprenden sus necesidades específicas.					

GENERO: Femenino ()

Masculino ()

Edad:años

Muchas Gracias por su Colaboración

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
CUESTIONARIO PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN
INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS
ANDES

INSTRUCCIÓN: Señor (a) docente la presente encuesta es confidencial y anónima, tiene como objetivo medir la relación entre la Administración institucional y la Calidad del servicio en la Universidad Peruana Los Andes, solo se realiza con fines de investigación. Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:



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

N°	ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
1	El decano tiene propuestas institucionales con la visión orientada hacia el desarrollo de la calidad educativa.					
2	Generalmente en las reuniones de trabajo con el decano, éste respeta la opinión de los docentes.					
3	El equipo directivo facilita la participación de los docentes y educandos en la toma de decisiones.					
4	El decano demuestra liderazgo en la facultad.					
5	El equipo directivo lidera los cambios en el proceso educativo.					
6	El decano tiene estilo democrático y transformador de dirección.					
7	En las reuniones de trabajo con el equipo directivo, los docentes aportan con ideas que favorecen la gestión institucional.					
8	Los docentes, personal administrativo y de apoyo de la facultad participan en las comisiones de trabajo, jornadas pedagógicas y de investigación.					
9	Los docentes se integran fácilmente al trabajo en equipo respetando puntos de vista divergentes.					
10	El cuerpo directivo diagnostica antes de elaborar el proyecto educativo institucional (PEI).					
11	El personal de la facultad tiene capacidad para elaborar el diagnóstico de la facultad.					
12	El personal de la facultad tiene claro lo que significa planificación estratégica.					
13	En la elaboración del Proyecto Educativo Institucional participan los docentes, el personal administrativo y estudiantes.					
14	En la elaboración del Plan Estratégico participan todos los trabajadores de la Facultad.					
15	En la elaboración de los proyectos se tiene en cuenta la realidad de la Facultad					

16	El personal directivo conoce los problemas que aquejan a los diferentes estamentos de la institución.							
17	El equipo directivo lidera el trabajo en equipo para resolver los problemas institucionales.							
18	El equipo directivo prioriza la solución de problemas según su importancia.							
19	Los directivos, profesores, personal administrativo y alumnos conocen los objetivos y metas de la facultad.							
20	El equipo directivo realiza evaluación periódica de los objetivos y metas de la facultad.							
21	El equipo directivo motiva permanentemente para el logro de metas y planes de la facultad							
22	El equipo directivo, los docentes y personal administrativo realizan evaluación periódica de la gestión institucional.							
23	El equipo directivo y los docentes realizan evaluación periódica de la gestión pedagógica.							
24	El equipo directivo informa periódicamente sobre los recursos económicos de la facultad.							
25	El equipo directivo promueve la autoevaluación del trabajo educativo.							
26	Se realizan jornadas pedagógicas para la evaluación del trabajo educativo.							
27	Todo el personal de la facultad participa activamente en la evaluación del trabajo educativo.							
28	Existe confianza y sinceridad entre los diferentes estamentos de la facultad							
29	Los diferentes estamentos trabajan en conjunto para resolver los problemas de la facultad.							
30	El personal de la Facultad es capaz de trabajar en forma conjunta las actividades de las propuestas de mejora.							
31	Existen conflictos entre los miembros de la facultad que perjudican el trabajo educativo.							
32	Los directivos convocan a reuniones para solucionar los problemas que se presentan en la Facultad.							
33	Ante intereses contrapuestos entre el decano y la comunidad educativa, el decano logra que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio.							
34	En el equipo directivo hay honestidad y transparencia en la entrega de cuentas.							
35	El equipo directivo está comprometido con la formación en valores de los alumnos.							
36	Para evitar discrepancias los directivos toleran la impuntualidad e incumplimientos de responsabilidades del personal.							
37	El equipo directivo se preocupa por mantener la disciplina para favorecer el trabajo educativo.							
38	Los docentes de la facultad muestran actitudes de apertura al cambio.							
39	Los docentes de la facultad están capacitados y actualizados.							
40	El equipo directivo promueve la actualización pedagógica de los docentes.							
41	El personal administrativo está capacitado y actualizado							
42	El personal docente de la facultad es eficiente en el cumplimiento de su función.							
43	El personal administrativo de la facultad es eficiente en el cumplimiento de su función							

44	Los docentes elaboran su silabo semestral oportuna y diversificadamente en función al Currículo de estudios.					
45	Los docentes planifican sus unidades de aprendizaje articuladas con los sílabos y proyectos institucionales.					
46	El docente elabora su sesión de clase con antelación y articulada con la unidad de aprendizaje.					
47	El docente prevé los recursos necesarios para el desarrollo eficiente de la clase.					
48	Los alumnos conocen los objetivos de aprendizaje a través del syllabus					
49	El docente se siente satisfecho con los logros de aprendizaje de sus alumnos.					
50	El docente considera que los logros de aprendizaje de los alumnos son de calidad					
51	La educación impartida en la Facultad responde a los intereses y necesidades del alumnado.					
52	La educación impartida en la Facultad cubre las expectativas de los padres de familia.					
53	Los docentes estimulan la curiosidad y el interés de aprender en los alumnos.					
54	Durante las clases los docentes prefieren avanzar la asignatura que promover la participación de los alumnos en el aprendizaje.					
55	Los docentes aplican estrategias activas y motivadoras durante sus sesiones de clase.					
56	El alumnado se siente satisfecho con la educación impartida en la Facultad.					
57	Los padres de familia se sienten satisfechos con el servicio educativo que brinda la Facultad.					
58	Los alumnos generalmente alcanzan los logros de aprendizaje que proponen los docentes.					
	CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
59	La Facultad cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
60	Las instalaciones físicas de la Facultad son visualmente atractivas.					
61	Los empleados de la Facultad tienen buena presencia					
62	En la Facultad, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
63	Cuando la Facultad promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
64	Cuando tiene un problema, las dependencias de la Facultad muestran un interés sincero por solucionarlo.					
65	La Facultad lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
66	La Facultad lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
67	Los trabajadores administrativos de la Facultad le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
68	Los trabajadores administrativos de la Facultad le proporcionan un servicio rápido.					
69	Los trabajadores administrativos de la Facultad siempre están dispuestos a ayudarle.					
70	Los trabajadores administrativos de la Facultad nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					

71	El comportamiento de los trabajadores administrativos de la Facultad le inspira confianza.						
72	Los trabajadores administrativos de la Facultad suelen ser corteses con usted.						
73	Los empleados de la Facultad tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.						
74	La Facultad le proporciona atención individualizada.						
75	La Facultad tiene unos horarios de apertura o atención adecuados para todos los usuarios.						
76	La Facultad cuenta con trabajadores administrativos que le proporcionan una atención personalizada.						
77	La Facultad se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.						
78	Los trabajadores administrativos de la Facultad comprenden sus necesidades específicas.						

Muchas Gracias por su Colaboración

