



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL NIVEL INICIAL DEL
DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN – CUSCO 2015**

**Tesis para optar al Título Profesional de Licenciada
en Administración**

Presentado por las Bachilleres:

Nancy Esquivel Chañi

Delcy Eveling Huamani Quispe

**ASESOR: Dr. ABRAHAM EDGARD
CANAHUIRE MONTUFAR**

CUSCO PERÚ

2016



DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y por ser el único quien me da sabiduría y fortaleza para ser firme en mis decisiones para así lograr mis sueños y anhelos

A mis queridos y admirados padres, Rafael y Rosa, por su apoyo incondicional y que gracias a ello pude lograr todas mis metas.

A mis hermanos, por el apoyo que siempre me han brindado con su amistad y comprensión.

A ti Gerson, por comprenderme, acompañarme y ayudarme cuando más lo necesitaba.

A mis sobrinos Rouse, Camila y Rodrigo, por el cariño y las sonrisas con las que siempre alegran mí día a día.

Nancy



DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen María, por darme la fortaleza y sabiduría para recorrer este largo camino.

A mi Madre Valentina, quien estuvo conmigo incondicionalmente, por su apoyo moral y afectivo, por esas palabras de aliento para que sea perseverante y cumpla con mis ideales, por entenderme en todo el transcurso de mi vida universitaria, por confiar en mí, apoyándose en cada momento y no dejarme vencer por adversidades del camino.

A mis queridos hermanos, por todo el apoyo moral de seguir adelante con mis sueños.

A ti Dennis, por ser la persona especial en mi vida que me apoyo el día a día y siempre ha estado brindándome su comprensión, su cariño y amor.

Delcy



AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Andina del Cusco, a la Escuela profesional de Administración por habernos acogido como parte de esta gran familia.

A todos los profesores y profesoras por sus valiosos consejos, fruto de su experiencia profesional por orientarnos durante estos años de formación académica.

A nuestro asesor Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar por su apoyo y colaboración durante todo el proceso de elaboración del trabajo de investigación.

A todas las instituciones educativas particulares de educación inicial del distrito de san Sebastián por el apoyo brindado durante la aplicación de nuestro instrumento de investigación.

A nuestros familiares y amigos que directa o indirectamente hicieron posible la realización de este trabajo de investigación.



PRESENTACIÓN

En cumplimiento a los dispositivos legales del reglamento de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco, cumplimos en presentar la tesis intitulo: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL NIVEL INICIAL DEL DISTRITO DE SAN SEBASTIÁN – CUSCO 2015**, tiene como propósito fundamental determinar la relación que tiene la variable de gestión administrativa y la variable de calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; es decir, conocer el nivel de insatisfacción de los usuarios por el servicio que reciben (estudiantes y padres de familia), la credibilidad de la población en seguir haciendo usos de este servicio y finalmente va en perjuicio de la estabilidad económica y educativo de las mismas instituciones educativas del nivel inicial y por consiguiente la formación personal y educativa de los estudiantes de 3 a 6 años.

La tesis es muy importante e imprescindible, porque nos permitirá aún más fortalecer los conocimientos adquiridos durante el tiempo de estudio en la Escuela Profesional de Administración, con el objetivo de optar al título profesional.

Atentamente

Nancy Esquivel Chañi

Delcy Eveling Huamani Quispe

**ÍNDICE**

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	xii
ABSTRAC	xiii

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1. Originalidad.....	5
1.4.2. Pertinencia.....	5
1.4.3. Relevancia.....	5
1.4.4. Oportunidad	6
1.4.5. Factibilidad.....	6
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1. Delimitación Temporal	6
1.5.2. Delimitación Espacial	6



1.5.3. Delimitación Conceptual..... 6
1.5.4. Delimitación Social..... 7

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 8
2.1.1. Antecedentes Internacionales 8
2.1.2. Antecedentes Nacionales..... 10
2.1.3. Antecedente Local 12
2.2. BASES TEÓRICAS..... 12
2.2.1. Gestión Administrativa 12
2.2.1.1. Concepto de Gestión 12
2.2.1.2. Concepto de Gestión Administrativa 13
2.2.1.3. Importancia de la Gestión Administrativa 13
2.2.1.4. Objetivos de la Gestión Administrativa 14
2.2.1.5. Funciones de la Gestión Administrativa 14
2.2.2. Calidad de Servicio 25
2.2.2.1. Definición de la Calidad de Servicio 26
2.2.2.2. Conceptos de Calidad de Servicio Educativo 27
2.2.2.3. Predictores de la Calidad de Servicio Educativo 27
2.2.2.4. Importancia de la Calidad de Servicio 27
2.2.2.5. Objetivos de la Calidad de Servicios 27
2.2.2.6. Parametro de Medición de la Calidad de Servicio Servqual..... 28
2.3. MARCO CONCEPTUAL 33
2.3.1. Gestión 33
2.3.2. Gestión Administrativa 33
2.3.3. Calidad 33



2.3.4.	Calidad de Servicio	34
2.3.5.	Calidad de Servicio Educativo	34
2.3.6.	Planeación	34
2.3.7.	Organización	34
2.3.8.	Dirección	34
2.3.9.	Control	35
2.3.10.	Elementos Tangibles	35
2.3.11.	Empatía	35
2.3.12.	Seguridad	35
2.3.13.	Capacidad de Respuesta	35
2.3.14.	Fiabilidad	35
2.3.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	36
2.4.1.	Hipótesis General	36
2.4.2.	Hipótesis Específica	36
2.4.3.	Variables De Estudio.....	36

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.3.	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	39
3.4.	POBLACIÓN.....	39
3.4.1.	Población de Estudio.....	39
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.6.	PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	40

CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	PRESENTACIÓN Y FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO	41
------	--	----



4.1.1	Presentación del Instrumento	41
4.1.2	Fiabilidad del Instrumento Aplicado.....	42
4.2.	RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	42
4.3.	RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	47
4.4.	RESULTADOS PARA LA CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO	52
4.4.1.	Análisis de correlación entre Planificación A. y Calidad de Servicio	52
4.4.2.	Análisis de correlación entre Organización A. y Calidad de Servicio....	53
4.4.3.	Análisis de correlación entre Dirección A. y Calidad de Servicio.....	54
4.4.4.	Análisis de correlación entre Control A. y Calidad de Servicio	55
4.4.5.	Análisis de correlación entre Gestión A. y Calidad de Servicio	56

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.

Anexo 3: Relación de I.E. de la población de estudio.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización de variables.....	37
Tabla 2: Operacionalización de variables.....	38
Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario	41
Tabla 4: Descripción de la escala de medición	41
Tabla 5: Planificación.....	43
Tabla 6: Organización	43
Tabla 7: Dirección.....	44
Tabla 8: Control.....	45
Tabla 9: Gestión administrativa.....	45
Tabla 10: Comparación promedio.....	46
Tabla 11: Elementos tangibles.....	47
Tabla 12: Empatía.....	48
Tabla 13: Seguridad.....	48
Tabla 14: Capacidad de respuesta	49
Tabla 15: Fiabilidad.....	50
Tabla 16: Calidad de servicio	50
Tabla 17: Comparación promedio.....	51
Tabla 18: La planificación y la calidad de servicio.....	52
Tabla 19: La organización y la calidad de servicio	53
Tabla 20: La dirección y la calidad de servicio.....	54
Tabla 21: El control y la calidad de servicio	55
Tabla 22: La gestión administrativa y la calidad de servicio	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso Administrativo..... 15

Figura 2: Proceso Administrativo..... 15

Figura 3: Concepto de calidad de servicio 26



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco; la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo/correlacional, con diseño no experimental, la población de estudio fue 45 instituciones educativas del nivel inicial, se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó a toda la población. Los resultados de la investigación muestran que el 28.9% de los encuestados expresan que tienen una muy buena gestión administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio, al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que $p = 0.029 < 0.05$, así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 34.8%, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio.

PALABRAS CLAVES: Gestión administrativa – Calidad del servicio educativo

**ABSTRAC**

The present work of investigation had as aim determine the degree of relation of the administrative management and the quality of the educational service in the educational institutions deprived of the initial level of the district of San Sebastian Cusco; ; research belongs to the quantitative approach, whose scope is descriptive / correlational, with no experimental design, the study population was 45 educational institutions in the initial level, was used as an instrument the questionnaire and applied to the entire population. The research results show that 28.9% of respondents state that they have a very good management, they presented a very good quality of service, 95% confidence level using the statistical test Chi Square $X^2 = 14,081$, you can say that there is significant relationship between the administrative management and service quality in educational institutions the initial level of the district of San Sebastian; Since $p = 0.029 < 0.05$, so does the degree of relationship found by the Spearman coefficient is 34.8%, meaning that as you improve administrative management will also improve the quality of service.

KEY WORDS: Administrative management - Quality of educational services



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, en el mundo en general y en el Perú, la educación inicial tiene un reconocimiento importante, que ha propiciado la revisión de políticas hacia la infancia en las últimas décadas, cuando además ha habido una gran diversificación del servicio por su ampliación en la cobertura hacia todos los contextos socioculturales, que necesitan este servicio, esto implica que las Instituciones Educativas del nivel inicial deben asumir el reto cada vez mayor de mejorar la calidad del servicio educativo que ofrecen a sus usuarios directos (estudiantes) y a los indirectos (padres de familia, comunidad).

En la Región Cusco actualmente existen 5,546 instituciones de Educación Básica Regular (EBR), de las cuales 889 se ubican en Cusco provincia, 545 son de nivel inicial, 211 de primaria y 133 de nivel secundario. De las 889 instituciones educativas de la provincia del Cusco, 393 son de gestión privada; las mismas se hallan divididas en: 200 de nivel inicial, 107 de nivel primaria y 86 de nivel secundario. En el área urbana se ubican 375 instituciones educativas de EBR, las mismas que se distribuyen de la siguiente manera: 187 de nivel inicial, 104 de nivel primario y 84 de nivel secundario y en el distrito de San Sebastián existen 45 instituciones educativas del nivel inicial (MINEDU, 2013).

La presente investigación analiza la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las del distrito de san Sebastián.

En la ciudad del Cusco, específicamente en el distrito de San Sebastián existe 45 instituciones educativas privadas en el nivel inicial, estas instituciones educativas, tienen como problema en común, la calidad del servicio educativo, la cual se maneja de forma regular, debido a que la planificación que se hace está más centrada en una planificación pedagógica institucional, donde la misión, visión, objetivos, estrategias,



políticas y presupuesto, está con poca claridad definidos dentro del plan estratégico, parte de estos elementos están en el proyecto educativo institucional o dentro del plan anual de trabajo, en muchos casos las actividades están plasmadas con tiempos no bien definidos en la ejecución y con poca asignación de presupuesto.

Por otro lado, la organización es regular, porque cuentan con una estructura orgánica no bien definida, se da una delegación de funciones, pero no están bien delimitadas las funciones de cada trabajador, en algunos casos asumen otras responsabilidades ajenas a su puesto de trabajo y es así que causan el descontento de los trabajadores y esto afecta en el buen servicio educativo que deben brindar. Existe un reglamento interno de trabajo que se usa para el control del personal, en cuanto al manual de procesos en la cual se establecen pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades y el análisis de puesto no está bien establecido.

El estilo de Dirección es poco democrático y más se abocan al cumplimiento de las actividades académicas, tomándose las decisiones en la dirección y la promotoria, con poco liderazgo, existe regular comunicación y trabajo en equipo y todo esto no motiva a los trabajadores a cumplir a plenitud sus metas y objetivos.

El proceso de control es deficiente, abocado más al control de asistencia, se realiza esporádicamente el control preliminar, la supervisión del cumplimiento de funciones es muy esporádica, además la retroalimentación al cumplimiento de las funciones que realizan los colaboradores es muy escasa.

De acuerdo a lo descrito líneas arriba y la situación que se observa en las etapas de la gestión administrativa, se relaciona con la calidad de servicio educativo que brindan las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, porque los elementos tangibles de las instituciones educativas en muchos de ellos cumplen parcialmente con los requisitos que exige la dirección regional de educación para este tipo de servicio; en muchos casos la infraestructura es inadecuada y es adaptada a cualquier vivienda con decoraciones infantiles, lo mismo sucede con el mobiliario con el que cuentan, son poco modernos y no son atractivos para los niños; así mismo, la limpieza y mantenimiento de los ambientes de las instituciones es regular, en muchos casos el presupuesto no es lo suficiente para contratar al personal



de limpieza, la presentación del personal profesional es regularmente adecuada. Con respecto a la empatía, muchas instituciones realizan una atención individualizada, en muchos casos al respeto y amabilidad es regular, especialmente en las relaciones interpersonales con los padres de familia y personal de la institución, en la mayoría de las instituciones los horarios de trabajo son por la mañana, por otro lado muchas instituciones inspiran credibilidad y confianza y esto causa que muchos padres de familia se sientan seguros del trabajo que realizan los maestros con sus hijos. La capacidad de respuesta es poco pertinente, ya que en muchos casos existe poca predisposición de las instituciones para ayudar y atender de manera más rápida las necesidades de los clientes y por ende la solución de los problemas son lentos. La fiabilidad en algunas instituciones se ha perdido, pero la mayoría inspira confianza a los padres de familia en el cumplimiento de los tiempos ofrecidos en el servicio.

La regular calidad de servicio educativo de las instituciones educativas de nivel inicial del distrito de San Sebastián trae como consecuencia, alguna insatisfacción de los usuarios por el servicio que reciben (estudiantes y padres de familia); la poca capacidad de respuesta para ayudar y atender de manera más rápida las necesidades de los clientes y por ende la solución sus problemas, estos imponderables van en perjuicio de la estabilidad económica de las instituciones educativas de nivel inicial y por consiguiente la formación personal y educativa de los estudiantes de 3 a 6 años.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P.E.1. ¿En qué medida la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco?



P.E.2. ¿En qué medida la organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco?

P.E.3. ¿En qué medida la dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco?

P.E.4. ¿En qué medida el control administrativo se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1. Determinar el grado de relación de la planificación administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

O.E.2. Determinar el grado de relación de la organización administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

O.E.3. Determinar el grado de relación de la dirección administrativa y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

O.E.4. Determinar el grado de relación del control administrativo y la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.



1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. ORIGINALIDAD

El presente trabajo es original porque desarrolló un tema de investigación, mirado desde la perspectiva de la formación del administrador, porque existen muchos estudios realizados desde la perspectiva de la formación del profesor, siendo estas instituciones educativas de régimen privado.

1.4.2. PERTINENCIA

Es pertinente porque las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián presentan dificultades en la calidad del servicio educativo, mucho más se agudiza los problemas por la presencia de la alta competitividad y se hace necesario brindar un servicio de buena calidad.

1.4.3. RELEVANCIA

a) Práctico

El desarrollo de la presente investigación brinda un diagnóstico de la calidad del servicio educativo, a partir de ello se podrán plantearse las recomendaciones más convenientes para mejorar la calidad del servicio educativo de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián Cusco.

b) Empresarial

Los resultados de la investigación, si son tomados, puede ayudar a mejorar la gestión administrativa y por consiguiente elevar la calidad de servicio educativo.



1.4.4. OPORTUNIDAD

La investigación es oportuna porque en la actualidad la competencia en el servicio educativo es muy fuerte, por lo que las instituciones educativas tienen que mejorar la calidad de sus servicios, en beneficio de los niños, padres de familia y sociedad en general.

1.4.5. FACTIBILIDAD

Esta investigación fue factible por las siguientes razones:

- La investigación es de interés propio para las instituciones educativas privadas del nivel inicial, ya que le genera mayores oportunidades de crecimiento empresarial.
- Se cuenta con el tiempo y los recursos necesarios para poder realizar la labor de investigación.
- Se tiene acceso a la información en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. DELIMITACIÓN TEMPORAL

La investigación abarcó el periodo comprendido del año 2015, periodo del que se analizó el problema.

1.5.2. DELIMITACIÓN ESPACIAL

El trabajo de investigación se realizó en el ámbito geográfico del distrito de San Sebastián, provincia del Cusco.

1.5.3. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL

El trabajo de investigación corresponde al área de Administración General: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo.



1.5.4. DELIMITACIÓN SOCIAL

Para la presente investigación se consideró como sujetos de investigación a los directores y padres de familia de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se revisaron las investigaciones de las bibliotecas de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, la Universidad Andina del Cusco e Internet y como antecedente se tienen las siguientes tesis:

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- A) La Tesis titulada “Calidad de las Escuelas Bolivarianas en Venezuela” presentada por Barrios Briceño Nancy Coromoto para optar el título de Doctorado en Educación, en la Universidad de León – España 2010. (Barrios Briceño, 2010)

Conclusiones:

- ❖ La sociedad venezolana se encuentra dentro de un proceso encaminado a obtener calidad como resultado de sus acciones, desde lo más insignificante hasta en los procesos más complejos, esta búsqueda de la calidad genera un sentimiento de responsabilidad que obliga a la sociedad a exigir un resultado de calidad de manera continua.
- ❖ La dificultad con que se encuentra la sociedad en forma inmediata con respecto a una educación de calidad se deberá referir a la definición que la sociedad tiene con respecto a una educación de calidad, para estar en condiciones de alcanzar los logros que se están requiriendo de los sistemas educativos, y en caso necesario hacer las correcciones pertinentes con la finalidad de lograr una elevación de la calidad educativa.



- ❖ En la mayoría de las ocasiones, la sociedad exige a los docentes un buen desempeño en la labor de educar a los jóvenes de todos los niveles educativos sin tomar en consideración que este proceso no sólo se debe llevar a cabo en las aulas de clase sino también dentro del seno de su propio hogar además del ejemplo que la sociedad en general muestre a los jóvenes educandos.
 - ❖ Conviene crear buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad. Es necesario vincular la escuela con los intereses de la comunidad. Se tiene que entender que la escuela y la sociedad no son realidades distintas.
 - ❖ La calidad educativa significa estar atentos a los problemas de la demanda. Esto significa conocer y comprender las necesidades y exigencias de la sociedad en la cual la escuela se encuentra inmersa. Es indispensable para una escuela que busque elevar la calidad de los servicios que presta a una comunidad, el conocer plenamente lo que la sociedad está requiriendo, ya que es la única manera de que sus servicios sean completamente aceptadas en su propia comunidad.
- B) La tesis titulada “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” presentado por Campos Encalada, Segundo Fernando y Loza Chávez, Pedro Manolo de la ciudad de Ibarra. (Campos, Segundo & Loza, Pedro, 2011).

Conclusiones:

- ❖ Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta.
- ❖ La Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales.
- ❖ No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento.
- ❖ Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.



- ❖ Al servicio virtual se lo considera como un ejercicio que sustituye a la biblioteca real.
- Los servicios que presta la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no son de calidad

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

A) La tesis titulada: “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” presentada por Areche Zarate Virginia Filomena en el año 2011”. (Areche Zarate, 2011).

Conclusiones:

- ❖ Existe una asociación significativa entre la gestión institucional y la calidad de servicio educativo en la escuela, además las categorías de ambas variables se asocian entre sí, siendo esta relación positiva y alta.
 - ❖ Se halla una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la organización de la gestión institucional, siendo esta relación positiva y alta.
 - ❖ Se encuentra una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y el liderazgo de la gestión institucional, cuya relación es positiva y alta.
 - ❖ Existe una relación significativa entre la calidad del servicio educativo y la innovación de la gestión institucional, resultando una relación positiva y alta.
 - ❖ Se halla una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la evaluación en la gestión institucional, con una relación positiva y alta.
 - ❖ Existe una relación significativa entre la calidad en el servicio educativo y la investigación en la gestión institucional, siendo tal relación positiva y alta.
- B) La tesis titulada “Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI” presentado por la Ing. Quintana Alfaro Noemi



Leopoldina para optar el grado de Maestra en Gestión Tecnológica Empresarial, en la Universidad Nacional de Ingeniería - Lima en el año 2006. (Quintana Alfaro, 2006)

Conclusiones:

- ❖ El cuestionario elaborado para evaluar la Satisfacción Estudiantil en Ingeniería en cuanto a la Calidad Educativa (SEICE) es válido y confiable para la muestra estudiada.
- ❖ En cuanto a los resultados sobre la percepción de satisfacción en la muestra total, los estudiantes muestran una alta satisfacción, ya que se encuentran Bastante Satisfechos con la calidad educativa que brinda la universidad.
- ❖ Si bien los estudiantes de las Especialidades de Ingeniería Industrial, Ingeniería Civil e Ingeniería Electrónica se han expresado como Bastante Satisfechos con la calidad educativa recibida, los estudiantes de Ingeniería Mecánica son los que tienen una más baja percepción satisfacción en todas las áreas evaluadas por el cuestionario.
- ❖ Con relación a la percepción de satisfacción por áreas, el área 2 Habilidades desarrolladas durante la formación, es el área en que se ha alcanzado la mayor percepción de satisfacción, pues en general los participantes en el estudio se encuentran Bastante Satisfechos con las habilidades adquiridas durante la carrera.
- ❖ El área 4 Consideración a la situación económica del estudiante, es la que tiene la menor percepción de satisfacción, si bien la muestra se ubica en el grado Satisfecho.
- ❖ En cuanto a la correlación edad y tiempo en años de estudio, se encontró que a más edad y tiempo de estudio hay menos satisfacción y que a menor edad y tiempo de estudios hay mayor satisfacción con la calidad educativa de la universidad.
- ❖ No se encontraron diferencias significativas en cuanto a la satisfacción para las variables ciclo de estudios, escala de pagos, sexo y fuente de financiamiento para los estudios, lo cual podría indicar que para esta



muestra en particular, estas variables no influyen en su percepción de satisfacción.

- ❖ En cuanto a la segmentación, la mayoría de los participantes, se agruparon en el segmento 2 de satisfacción intermedia, cuyos grados de satisfacción se ubican entre Satisfecho y Bastante Satisfecho.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

La tesis titulada “La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo-Cusco” presentado por el Sr. Valerio Zacarias, Juan Carlos para optar en grado de Maestro en Ciencias de la Salud, en el año 2007 (Valerio Zacarias, 2007).

Conclusiones:

- ❖ La calidad de servicio percibida por los usuarios externos de la Clínica Ortega es deficitaria.
- ❖ La dimensión de calidad con mayor insatisfacción es confiabilidad seguida de seguridad.
- ❖ La fortaleza de la Clínica Ortega se encuentra en sus ambientes agradables limpios y ordenados y las oportunidades de mejora en que los usuarios reclaman que la clínica cumpla con el horario establecido y que el personal informe la hora de atención.
- ❖ La primera dimensión priorizada es respuesta rápida y la última, aspectos tangibles.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.2.1.1. CONCEPTO DE GESTIÓN

“La gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera” (Corea, 2005). En otra concepción, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y



administración de una empresa.

2.2.1.2. CONCEPTO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Moran (2012), la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

2.2.1.3. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Según Moran (2012), la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.



En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, la organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

2.2.1.4. OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

“La gestión administrativa tiene como objetivo hacer las cosas bien y buscar las mejores estrategias para la consecución de los objetivos y lograr la productividad deseada. Es por eso que va de la mano con las funciones administrativas, las cuales se pueden ver como una secuencia lógica de actividades, donde se pretende esquematizar todo lo que se quiere hacer en la organización” (Saavedra, 2011).

Según Robert (2008), los objetivos de la gestión administrativa empresarial son:

- ❖ Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- ❖ Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- ❖ Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.
- ❖ Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

2.2.1.5. FUNCIONES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para Chiavenato (2006), las funciones principales se integran de la siguiente manera:

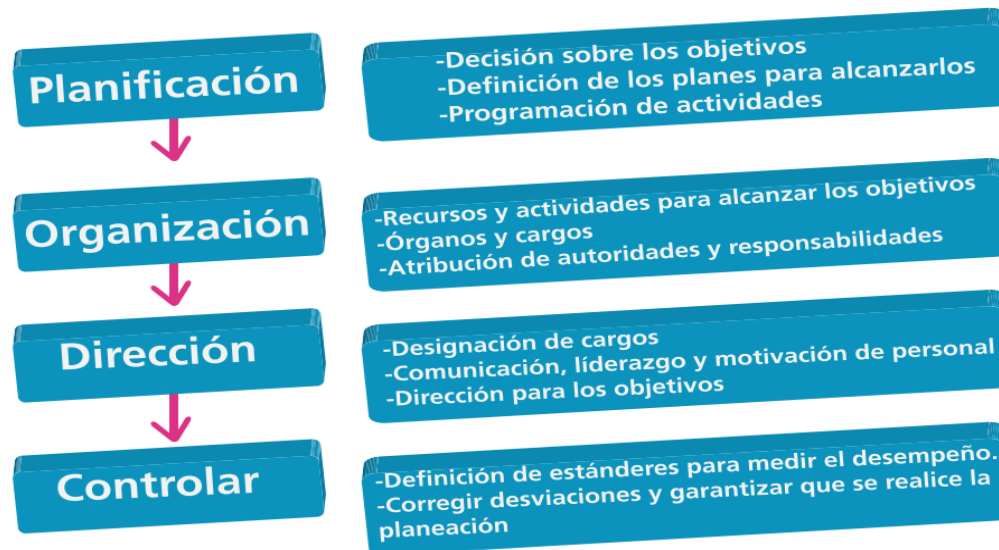


Figura 1: Proceso Administrativo
Fuente: Chiavenato Idalberto 2006

La realización o cumplimiento de estas funciones se convierten en el ciclo administrativo, pero es importante mencionar que las funciones no solo son cíclicas en cuanto a su relación, debido a que interactúan entre sí en una forma dinámica y es aquí cuando se convierte en el proceso administrativo, que es cíclico, dinámico e interactivo. Tal y como se representa a continuación.



Figura 2: Proceso Administrativo
Fuente: Chiavenato Idalberto 2006

a) **Planificación**

Según Chiavenato (2006), La planeación consiste en la formulación del estado futuro deseado para una organización y con base en éste plantear cursos alternativos de acción, evaluarlos y así definir los mecanismos adecuados a



seguir para alcanzar los objetivos propuestos, además de la determinación de la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios para una eficiente utilización.

La planeación implica crear el futuro desde el presente con una visión prospectiva, es decir como una prolongación de éste y comprende por lo tanto el establecimiento anticipado de objetivos, políticas, estrategias, procedimientos, presupuestos, pronósticos, etc.

Según Robbins & Coulter, (2010), la Planificación implica definir los objetivos de la organización, establecer estrategias para lograr dichos objetivos y desarrollar planes para integrar y coordinar actividades de trabajo. Tiene que ver con los fines (qué) como con los medios (cómo).

La planeación determina a donde se pretende llegar, que debe hacerse, cuando, como y en qué orden.

La Planeación consiste en determinar lo siguiente:

❖ **Misión**

Se refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado (Chiavenato, 2006).

❖ **Visión**

Se refiere a una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra. La visión debe ser realista pero puede ser ambiciosa, su función es guiar y motivar al grupo para continuar con el trabajo (Chiavenato, 2006).

❖ **Objetivos**

Los objetivos son resultados específicos a largo plazo que una empresa espera lograr mediante su misión, permanecen estables un largo tiempo, por ser básicos para la empresa. Los objetivos suministran dirección, ayudan en la



evaluación, crean sinergia, apoyan el control y planificación efectiva. Los objetivos deben ser medibles, razonables, coherentes (Chiavenato, 2006)

❖ **Estrategias**

Las estrategias son esquemas que contienen la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la organización y los cursos de acción a seguir, así como la asignación de recursos que la organización necesita para alcanzar aquellos objetivos (Chiavenato, 2006)

❖ **Políticas**

Son también planes en el sentido de que son enunciados generales o maneras de entender que guían o canalizan el pensamiento o la acción en la toma de decisiones, éstas delimitan el área dentro de la cual una decisión ha de ser tomada y aseguran que esté de acuerdo y contribuya a los objetivos. Son declaraciones o interpretaciones generales que guían o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones (Chiavenato I. , 2006).

❖ **Presupuesto**

La preparación de un presupuesto depende de la planeación, el presupuesto es el instrumento de planeación fundamental de muchas compañías y las obliga a realizar por anticipado una recopilación numérica del flujo de efectivo, gastos e ingresos, desembolsos de capital, utilización del trabajo o de horas máquina esperada. Una de las principales ventajas de la elaboración de presupuestos es que obliga a los directivos a planear (Chiavenato, 2006).

b) Organización

Según Eyssautier (2010), “la organización consiste en definir la tarea que se va a desarrollar, dividir y distribuir el trabajo entre las personas que lo van a realizar, determinar las relaciones que deben existir entre ellas y fijar sus responsabilidades con la intención de obtener los objetivos previstos de la forma más eficaz”.



Según ACCA (2010), una vez definidos los objetivos, la empresa debe organizarse, es decir, se plantea el problema de cómo hacer y qué elementos y condiciones son necesarias para obtener el resultado propuesto y cómo se deben combinar entre sí estos elementos para conseguir dicho resultado de un modo eficiente. Por lo tanto organizar significa determinar las funciones necesarias para lograr el objetivo, estableciendo la autoridad y asignando responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

Para la organización de la empresa se deben determinar los siguientes aspectos:

❖ **Estructura Orgánica**

Es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella. Jerarquizar es establecer líneas de autoridad (de arriba hacia abajo) a través de los diversos niveles y delimitar la responsabilidad de cada empleado ante solo un supervisor inmediato. Esto permite ubicar a las unidades administrativas en relación con las que le son subordinadas en el proceso de la autoridad (Coulter, 2006).

❖ **División de trabajo:**

Un concepto básico es que un grupo de personas que desarrollen una actividad en común deben aunar (unir) esfuerzos, deben realizar una división del trabajo del esfuerzo total, de tal forma que cada componente del grupo desarrolle una actividad precisa y necesaria, y de esa manera contribuya a lograr los objetivos de la organización.

Se propone dos direcciones para la estructura organizacional de una empresa: (Lorsh, 2006).

- La especialización vertical de las actividades, representada por la jerarquía organizacional y la diferenciación horizontal de las actividades llamada departamentalización. La diferenciación vertical se representa por la jerarquía que va del presidente al vicepresidente, los gerentes, y supervisores y finalmente el nivel operativo.



- La diferenciación horizontal define la departamentalización básica. Tomadas en conjunto, ambas establecen la estructura formal de la organización.

❖ **Reglamento interno de trabajo:**

Según el Ministerio de Trabajo (2007), el reglamento interno de trabajo es un instrumento de origen jurídico que constituye de gran ayuda para la administración de recursos humanos, puesto que contiene disposiciones que obligan tanto a los trabajadores como a los patrones, y tiene normas de desarrollo de los trabajadores dentro de la organización.

El reglamento interno de trabajo sirve para que tanto el patrón como los trabajadores sepan de antemano cuales son las reglas que se deben seguir en el centro de trabajo, y las consecuencias que tiene su incumplimiento para cada uno.

❖ **Manual de procesos:**

Un manual refleja las pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades. Los manuales son el medio que permite comunicar las decisiones referentes a organización, procedimientos, políticas, antecedentes, aspectos técnicos a la dirección.

Los manuales son un medio que ayuda al personal a determinar por sí mismo lo que espera, cuando y como se espera lograrlo. Un documento que contiene, en una forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política, procedimiento de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo (Valencia, 2002).

❖ **Análisis de puestos:**

Para analizar el puesto de un ejecutivo además de tomar en cuenta el proceso administrativo, se observará la planeación estratégica, esto se debe a que las actividades del ejecutivo están dirigidas a impulsar a la organización a un óptimo desarrollo. Además, el análisis de puestos para un ejecutivo presenta



dificultades tales como la adaptación hombre-puesto, esto es, que dadas las funciones a realizar un puesto ejecutivo, es necesario contar con el hombre adecuado para el puesto adecuado y aunque en todo puesto es aplicable el concepto anterior, es sin duda a nivel ejecutivo donde se observa con mayor celo, en este caso el hombre adecuado para el puesto adecuado; quiere decir que el ejecutivo no solo debe cubrir los requisitos óptimos para ocupar el puesto, si no que los empleara para hacer reformas e innovaciones para un mayor desarrollo de la organización (Elba, 2003).

c) **Dirección**

“La dirección es un esfuerzo individual o colectivo para encauzar a los factores humanos que componen una organización para alcanzar sus objetivos de manera eficaz” (Eyssautier, 2010).

Según ACCA (2010), dirigir una empresa es la acción de lograr que todos los miembros del grupo humano y el personal se propongan alcanzar los objetivos de acuerdo a los planes y la organización de una empresa.

La dirección tiene como propósitos:

- Establecer un correcto sistema de comunicación con y entre el personal.
- Utilizar el liderazgo para obtener un resultado eficiente de interacción con el personal.
- Alcanzar niveles eficientes de productividad, a partir de la motivación y del reconocimiento de su personal.
- A través de la implementación de programas perfectamente supervisados, determinar buenos resultados.
- Ejecutar de forma eficiente lo que se trazó en la planeación y la organización.

Para alcanzar los objetivos fijados en una empresa, las personas que tienen a su cargo un grupo de personas deben utilizar algunas estrategias como:



❖ Liderazgo

Se refiere a la capacidad de influir y apoyar a los demás para que trabajen entusiastamente en favor del cumplimiento de objetivos. Es el factor decisivo que contribuye a que los individuos o grupos identifiquen sus metas y que después los motivará y asistirá en el cumplimiento de los objetivos. El liderazgo exitoso depende más de la conducta, habilidades y acciones apropiadas que de los rasgos personales. Por lo tanto el empresario debe potenciar los siguientes rasgos para poder liderar su empresa y su equipo de trabajo (ACCA, 2010):

- Honestidad e integridad
- Capacidad cognoscitiva
- Carisma
- Impulso personal
- Flexibilidad y capacidad de adaptación
- Afectividad positiva
- Creatividad y originalidad
- Conocimientos de administración
- Seguridad en uno mismo
- Deseo de dirigir

❖ Toma de decisiones

El proceso de toma de decisiones se refiere a todas las actividades necesarias desde identificar un problema hasta finalmente resolverlo poniendo en práctica la alternativa seleccionada; por lo tanto, está enmarcado en la solución de problemas donde se debe encontrar alternativas de solución.

Proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción (ACCA, 2010).



❖ **Trabajo en equipo**

El Trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprendidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento en común y con responsabilidad mutua compartida (ACCA, 2010).

❖ **Motivación**

Motivar significa persuadir o inducir, es decir, convencer a otros para que hagan lo que queremos que hagan. Mirado desde el punto de vista del subordinado, nada es más grato que hacer lo que se desea y no lo que le piden, por eso es tan importante que el supervisor logre transmitirle su propia convicción, su propia motivación. La motivación se vincula con el comportamiento de las personas y es un elemento vital de la administración. La motivación en esencia consiste en hacer que cada cual cumpla con su trabajo con entusiasmo porque desea hacerlo. Por lo tanto, la tarea del empresario es crear condiciones de trabajo que favorezcan el deseo entusiasta (ACCA, 2010).

❖ **Comunicación**

Se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. En general, toda acción que se desarrolla dentro de la empresa implica una comunicación. Es a través de la comunicación, cómo los diferentes miembros de una empresa reciben los objetivos para los cuales trabajarán, las informaciones necesarias para el desempeño de su tarea, la evaluación de las mismas, etc, (ACCA, 2010).

La finalidad esencial de la dirección consiste en orientar a los subordinados,



darles información, inspeccionar su trabajo y los métodos que usan, pedir informaciones y adoptar las acciones necesarias para solucionar los problemas.

En resumen la dirección es la función administrativa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y de motivación.

d) Control

Para Chiavenato & Sapiro (2010). “el control es la evaluación y medición de los resultados para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos”.

Según ACCA (2010), la función de control consiste en aquellas actividades que se llevan a cabo, con el fin de forzar las acciones para que se desarrollen conforme a los planes preestablecidos. Lo más importante de esta función es evitar que sucedan distorsiones o desviaciones de los cambios.

Es mejor establecer sistemas de control que detecten de inmediato cuando nos estamos desviando del plan. En realidad, el control implica un plan preconcebido que ha sido comunicado de una forma más o menos organizada a un grupo de personas que ha ejecutado un trabajo. Por lo tanto, el control involucra la participación del resto de las herramientas de administración y debe ser llevado a cabo en conjunto con la planificación, organización y dirección.

El proceso de control consiste en desarrollar las siguientes acciones:

❖ Control preliminar

Los procedimientos del control preliminar incluyen todos los esfuerzos de la gerencia para aumentar la probabilidad de que los resultados actuales concuerden favorablemente con los resultados planificados. Desde esta perspectiva, las políticas son medios importantes para poner en marcha el



control preliminar debido a que son directrices para la acción futura. Por lo tanto es importante distinguir entre el establecimiento de las políticas y su realización. El establecimiento de las políticas forma parte de la función de la planificación, mientras que se realización corresponde a la función de control (Vizcaíno, 2010).

❖ **Control de asistencia**

Este sistema de control registra a los colaboradores con la finalidad de mantener el registro de la hora de entrada y salida del personal, tomando en cuenta horarios de asistencia, turnos, calendarios, días festivos, etc. En un entorno laboral este sistema de control sirve para contabilizar el saldo de horas trabajadas por cada empleado, para llevar un control de la puntualidad y asistencia de los trabajadores, para gestionar de manera automática las incidencias, tanto de entrada como salida del personal (González, 2005).

❖ **Supervisión del cumplimiento de funciones**

La supervisión es un proceso a través del cual se otorga la facultad de dirigir y orientar a otra u otras personas, con la finalidad de obtener resultados en común. La función de supervisión exige el cumplimiento de una serie de etapas, entre las que se destacan: Planificar, dirigir, organizar, ejecutar y retroalimentar. Además mencionan que quien asume la función de supervisar debe ser una persona firme, entregada, perseverante y poseedor de una gran riqueza de experiencias y conocimientos (Pérez, 2009).

❖ **Control retroalimentación**

Es básica en el proceso de control, ya que a través de la retroalimentación, la información obtenida se ajusta al sistema administrativo al correr del tiempo.

Siempre será necesario dar a conocer los resultados de la medición a ciertos miembros de la organización, para solucionar las causas de las desviaciones. Se les pueden proporcionar los resultados, tanto a los individuos cuyas



actuaciones son medidas, como a sus jefes, o a otros gerentes de nivel superior. Cada decisión tendrá sus ventajas e inconvenientes y dependerá del tipo de problema que se desee afrontar. Pierde eficacia cuando se incluyen en ellas sentimientos, suposiciones personales, críticas, interpretaciones, juicios, etc. Parece que cuando muchas personas intervienen en la comunicación de los resultados, incluidos el personal de staff o los supervisores es difícil ser neutrales, aumenta el riesgo de que surjan el conflicto y actitudes defensivas en los empleados que están siendo controlados.

De la calidad de la información dependerá el grado con el que se retroalimente el sistema (González, 2005).

2.2.2. CALIDAD DE SERVICIO

Para una primera aproximación la calidad de servicio se definirá primero el servicio, luego la calidad.

Servicio: Es un proceso o actividad directa o indirecta, es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos, que no producen un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorios de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación (Fonseca, 2007).

Calidad: Es lograr la satisfacción total del cliente haciendo el trabajo bien a la primera vez y siempre, grado en que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos (Sosa, 2011).

Importancia de la calidad: La calidad es importante porque ayuda a lograr una ventaja competitiva, las empresas que ofrecen productos y servicios de primera calidad casi siempre tienen alta participación en el mercado e incursionan en sus mercados antes que otras empresas (Evans & Lindasay, 2005).

2.2.2.1. DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Parasuraman y Grönroos, citado por Capelleres & Segura (2001) la calidad de servicio percibida por el cliente es entendida como un juicio global del consumidor que resulta de la comparación entre las expectativas sobre el servicio que van a recibir y las percepciones de la actuación de las organizaciones prestadoras del servicio (Capelleres & Segura, 2001).

Visto así, se asume el concepto de calidad percibida como el proceso mediante el cual se reflejan los diferentes elementos que intervienen en el servicio en formas de imágenes concretas manifestadas a través de juicios del consumidor, quien no sólo valora la calidad de un servicio por su resultado final, sino que también tiene en cuenta el proceso de recepción del servicio (interés, simpatía, trato amistoso, etc.

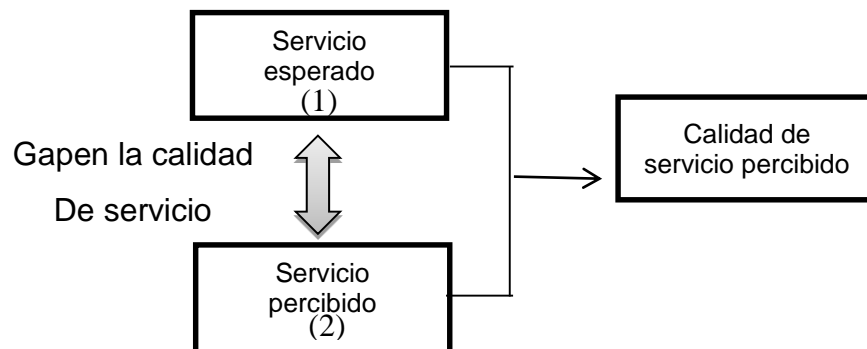


Figura 3: Concepto de calidad de servicio

Fuente: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) pág. 181

La calidad de servicio tiene dos componentes principales: Figura 3: (1) Concepto de la calidad de servicio o deseos o expectativas que el cliente tiene sobre el servicio que espera recibir y (2) el servicio percibido o percepción final que el cliente tiene sobre el servicio que le ha sido suministrado. La cuantificación de la diferencia o gap existente entre lo recibido y lo esperado es lo que se denomina calidad de servicio.



2.2.2.2. CONCEPTOS DE CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO

Para Gutiérrez (2005), la calidad de servicio educativo está enfocado a crear una dinámica racional de trabajo que aporte satisfacción y beneficios para los padres de familia. Los conceptos actuales sobre calidad de servicio educativo, nos indican que al prestar un servicio se tienen que satisfacer las expectativas que los clientes.

Los niños y sus padres son los clientes, y son ellos los que pueden expresar sus deseos, expectativas o necesidades, que esperan sean satisfechas por el servicio otorgado en las instituciones educativas del nivel inicial. La calidad del servicio la hacen las personas, tanto directivos, técnicos, administrativos, como docentes, quienes conociendo el uso y aplicación de las estrategias actuales de calidad de servicio en instituciones educativas puedan aplicarlas mejorando permanentemente su gestión.

2.2.2.3. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Según Meneses & Sesma (2008), la calidad del servicio es importante no solamente para las empresas de servicios, lo es para todas las empresas, ya que en ambas, se ofrecen de alguna manera, servicios a los clientes, ya sea como lo que se comercializa o los servicios que complementan las relaciones entre cliente y empresa. El número de personas que se ocupan en las empresas de servicios, es cada vez mayor, por lo que se ha incrementado la población que de alguna manera se encuentra relacionada con el sector terciario y por lo tanto, con los servicios.

2.2.2.4. OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Según Pulido (2006), los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser:

- La satisfacción del cliente.
- Mejoramiento continuo del servicio.
- Eficiencia en la prestación del servicio.



Se sabe que toda organización tiene 3 objetivos generales: supervivencia, crecimiento y utilidades.

La excelencia tiene incidencia directa sobre el negocio. Y ello es claro. Si una empresa hace las cosas bien, es decir, si respeta la calidad y a sus clientes, y otra no, a la larga la primera tiene continuidad y la otra muere. En consecuencia hacer calidad (en el precio, en el servicio), que es lo que propone la excelencia, es influir en forma directa en la satisfacción del cliente.

2.2.2.5. PARAMETRO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO SERVQUAL

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Según Miranda, (2007, pág. 250), a partir de 1985 los profesores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron varios estudios cualitativos y cuantitativos que dan origen a la escala SERVQUAL. Esta escala mide la calidad de servicio desde la perspectiva del cliente.

El modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios.

El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y en base al mismo se podrá determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que prestan. Las cinco dimensiones de la calidad de servicio son:



A. ELEMENTOS TANGIBLES

Según Moyano, Bruque & Martínez (2011), los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y los materiales de atención al cliente, los mismos que se manifiestan a través de:

❖ **Presentación del personal**

Se refiere a la presentación física del personal: vestimenta, corte de pelo y peinado, limpieza; que deberán de definirse en función de los consumidores a satisfacer, evitando ofenderlos (Chagra, 2004).

❖ **Limpieza y mantenimiento del establecimiento**

Según Mancera (2013), en cualquier empresa, un buen mantenimiento y conservación constituyen los soportes rutinarios básicos de la higiene y seguridad. El mantenimiento abarca el trabajo necesario para preservar los edificios, el equipo y la maquinaria en condiciones de trabajo y en buen estado; conservar las instalaciones sanitarias y de recreo; y la limpieza de todas las instalaciones. La conservación comprende la limpieza diaria, el arreglo y buen orden de todas las instalaciones de la empresa.

❖ **Equipos modernos**

La empresa, para conseguir la satisfacción en el cliente, debe contar con una tecnología moderna acorde a los adelantos del mercado. La calidad se obtiene con la unión de las mejoras tecnológicas y en el funcionamiento de la organización (Abadi, www.econ.uba.ar, 2004).

❖ **Equipos cómodos y atractivos**

Es importante para los clientes, que los equipos y la infraestructura donde se brinda el servicio sea cómodo y atractivo por que los hijos de los clientes pasan un buen tiempo en las instituciones, es fundamental que deben sentirse cómodos, como si estuviéramos en casa (Grinstein, 2013).



B. EMPATÍA

Según Moyano, Bruque & Martínez (2011), la empatía es la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores, se manifiesta a través de:

❖ Atención individualizada

Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales (Sánchez, 2011).

❖ Respeto y amabilidad

Es actuar o dejar actuar, valorando los derechos, condiciones y circunstancias al momento de atender al cliente, cuya amabilidad es una virtud que facilita las relaciones interpersonales, que cuando ella está presente todo se hace fácil y grato (Bravo, 2000).

❖ Interés por los clientes

El colaborador, debe tener una actitud de interés y cortesía, debe siempre mostrar un trato amable y cordial con todos los clientes, hacerles notar que estamos para servirlo, que estamos interesados en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino que no sea forzado ni artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo (Abadi, 2013).

❖ Horarios del servicio

La empresa debe observar el horario de atención al cliente de acuerdo sus necesidades e interés que tenga y de esta manera satisfacer sus necesidades.



C. SEGURIDAD

Según Moyano, Bruque & Martínez, (2011), la seguridad es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía. Se manifiesta a través de:

❖ Transmisión de confianza

La transmisión de confianza en el cliente son las creencias de que la empresa realizará acciones que tendrán resultados positivos. La confianza es un proceso que depende de la historia que se basa en nuestras relevantes pero limitada experiencia (Stephen & Timothy, 2009).

❖ Seguridad

La seguridad se define como el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Zeithaml; Bitner & Gremler, 2009).

❖ Conocimientos suficiente del servicio y respuesta a los clientes

El conocimiento es la sapiencia de los empleados sobre el servicio que brinda la empresa. Los conocimientos son producto de la educación y experiencia, lo que le permite responder rápidamente a los requerimientos del cliente (Paz, 2005).

D. CAPACIDAD DE RESPUESTA

Es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos (Moyano, Bruque & Martínez, 2011), se manifiesta a través de:



❖ **Disposición de ayudar**

Es la cortesía para ofrecerse una persona a otra, hallarse apto y listo para algún fin, por eso se siente tan bien la gente con disposición, porque se sienten tremendamente útiles para ayudar a otras personas (Ariza, 2011).

❖ **Ofrecer un servicio rápido**

La competencia es cada vez más dura, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación. Para dar un buen servicio al cliente, no basta atenderlo con amabilidad, sino que también es necesario atenderlo con rapidez. Hacer esperar de más al cliente podría ser motivo suficiente para que éste deje de ser nuestro cliente y se pase a las filas de la competencia (Marin, 2013).

❖ **Disposición a responder las preguntas del cliente**

Para resolver inquietudes de los clientes y solucionar sus problemas. Es importante estar informado acerca de los productos o servicios, la política de la empresa con respecto a la solución de inconvenientes de los clientes y la forma de responder a las preguntas de una manera rápida y eficiente. Si tienes un completo conocimiento del servicio que se ofrece, esto ayudará a responder las preguntas de los clientes correctamente (Roldán, 2013).

E. FIABILIDAD

Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).

❖ **Cumplimiento de los tiempos ofrecidos**

Consiste en cumplir con el horario y las fechas de entrega prometida el servicio. Esto se presenta en casos como citas programadas a una hora determinada, entrega del servicio y/o documentos requeridos por el cliente (Cantú, 2011).



❖ **Capacidad e interés para resolver los problemas**

El proceso de solución de conflictos es la secuencia cognitivo-conductual a través de la cual las personas intentan identificar soluciones eficaces para los problemas de la vida cotidiana o el trabajo, generan y utilizan un conjunto de actitudes, destrezas y habilidades de diferente naturaleza. Es fundamental para el prestigio de una empresa que las personas encargadas de la atención al cliente manejen adecuadamente los problemas que pudieran presentarse en algún momento. Saber cómo enfrentarlos y la manera de resolverlos son claves para mantener la fidelidad de los clientes (Ortiz, 2013).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Gestión

Se relaciona de la misma forma la palabra “acción”, pero ahora con un propósito: llevar a cabo el logro de objetivos previamente establecidos. “De modo que la gestión, organizacionalmente hablando, se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: Planear, organizar, dirigir y controlar” (Alguero, 2006).

2.3.2. Gestión Administrativa

“Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002).

2.3.3. Calidad

Se define calidad como: el rasgo atribuible a entidades individuales o colectivas cuyos componentes estructurales y funcionales responden a los criterios de idoneidad máxima que cabe esperar de las mismas, produciendo como consecuencia aportaciones o resultados valorables en grado máximo, de acuerdo con su propia naturaleza (Diccionario de la Real Academia Española, 1992).



2.3.4. Calidad de servicio

“La calidad de servicio es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agregar un valor para alguien” (Albrecht, 2005).

2.3.5. Calidad de servicio educativo

"La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados" (Mortimore, 2000).

2.3.6. Planeación

“Es evaluar el futuro mediante un programa y de hacer provisiones para llevarlo a cabo” (Chiavenato I. , 2007). Para ello se debe definir la misión y visión, formular los objetivos, definir los planes o estrategias para alcanzarlos y programar actividades.

2.3.7. Organización

“Es movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción” (Chiavenato I. , 2007). Para ello se deben determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, asignar las actividades a posiciones y personas específicas, dividir el trabajo, asignar los recursos y definir autoridad y responsabilidad.

2.3.8. Dirección

“Es establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan” (Chiavenato I. , 2007). Para ello se debe coordinar los esfuerzos hacia un propósito común, designar las personas, comunicar, liderar y motivar.



2.3.9. Control

“Es verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección”. Para ello se deben definir los patrones de desempeño (normas de control), monitorear el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y emprender la acción correctiva para garantizar los resultados (Chiavenato I. , 2007).

2.3.10. Elementos tangibles

Los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y los materiales de atención al cliente (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).

2.3.11. Empatía

La empatía es la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).

2.3.12. Seguridad

La seguridad es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).

2.3.13. Capacidad de respuesta

Es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos (Moyano. Bruque & Martínez, 2011).

2.3.14. Fiabilidad

Capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado. (Moyano, Bruque & Martínez, 2011)



2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

H.E.1. La planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

H.E.2. La organización administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

H.E.3. La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco

H.E.4. El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco.

2.4.3. VARIABLES DE ESTUDIO

A. Variables

Variable independiente:

Gestión administrativa

Variable dependiente

Calidad del servicio educativo



Tabla 1: Conceptualización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES
<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>“gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002).</p>	<p>PLANIFICACIÓN</p> <p>“Es evaluar el futuro mediante un programa y de hacer previsiones para llevarlo a cabo” para ello se debe definir la misión y visión, formular los objetivos, definir los planes o estrategias para alcanzarlos y programar actividades (Chiavenato I. , 2007).</p>
	<p>ORGANIZACIÓN</p> <p>“Es movilizar los recursos humanos y materiales para poner el plan en acción”. Para ello se deben determinar las actividades específicas necesarias para el logro de los objetivos planeados, agrupar las actividades en una estructura lógica, asignar las actividades a posiciones y personas específicas, dividir el trabajo, asignar los recursos y definir autoridad y responsabilidad (Chiavenato I. , 2007).</p>
	<p>DIRECCIÓN</p> <p>“Es establecer orientaciones para los empleados y conseguir que las tareas se cumplan”. Para ello se debe coordinar los esfuerzos hacia un propósito común, designar las personas, comunicar, liderar y motivar (Chiavenato I. , 2007).</p>
	<p>CONTROL</p> <p>“Es verificar que las tareas se cumplan de conformidad con las reglas establecidas y expresadas por la dirección”. Para ello se debe definir los patrones de desempeño (normas de control), monitorear el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y emprender la acción correctiva para garantizar los resultados (Chiavenato I. , 2007).</p>
<p>CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO:</p> <p>Según Mortimore (2000) "La escuela de calidad es la que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales y emocionales, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico, su medio familiar y su aprendizaje previo. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar esos resultados."</p>	<p>ELEMENTOS TANGIBLES</p> <p>“Los elementos tangibles que acompañan al servicio, pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y los materiales de atención al cliente” (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).</p>
	<p>EMPATÍA</p> <p>“La empatía es la comunicación y comprensión del cliente, que se manifiesta mediante la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores” (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).</p>
	<p>SEGURIDAD</p> <p>“La seguridad es el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza está muy relacionado con la profesionalidad y la cortesía” (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).</p>
	<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>“Es la disposición de la empresa para ayudar al cliente y de suministrar un servicio rápido ante la petición de los clientes, por ejemplo, responder rápidamente a sus llamadas y requerimientos” (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).</p>
<p>FIABILIDAD</p> <p>“Habilidad para realizar la ejecución del servicio de acuerdo con lo establecido. En otras palabras la capacidad de prestar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo acordado” (Moyano, Bruque & Martínez, 2011).</p>	



Tabla 2: Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión. • Visión. • Objetivos. • Estrategias. • Políticas. • Presupuesto.
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica • División de trabajo • Reglamento Interno de Trabajo • Manual de procesos • Análisis de puesto
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Motivación. • Comunicación
	Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control Preliminar • Control de Asistencia • Supervisión del cumplimiento de Funciones • Control Retroalimentación
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación del personal • Limpieza y Mantenimiento • Equipos modernos • Equipos cómodos y atractivos.
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Respeto y Amabilidad • Interés por los clientes • Horarios del servicio de acuerdo a los intereses de los clientes
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Transmisión de confianza • Seguridad en el uso de los vehículos • Conocimiento suficiente del servicio y respuesta a los clientes
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición a ayudar • Ofrecer un servicio rápido • Disposición a responder las preguntas del cliente.
	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de fechas prometidas • Capacidad e interés para resolver los problemas. • Servicio bien a la primera • Lleva acabo los servicios prometidos • Registro exento de errores

FUENTE: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo porque se midieron las variables de estudio, utilizando la estadística, se probó la hipótesis y además se hizo el análisis de correlación entre las variables de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo (Hernandez,R.,Fernandez,C,& Baptista, P., 2014).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental por que el estudio se basó en la observación de los hechos en pleno acontecimiento sin alterar en lo más mínimo, ni el entorno ni el fenómeno de estudio (Hernandez,R.,Fernandez,C,& Baptista, P., 2014).

3.3. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es descriptivo/correlacional porque se asocian las variables de estudio, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo. Es descriptivo porque en la presente investigación se describe cada una de las variables de estudio (Hernandez,R.,Fernandez,C,& Baptista, P., 2014).

3.4. POBLACIÓN

3.4.1. Población de estudio

Según La DREC (Dirección Regional de Educación), la Unidad de Gestión Educativa de Estadística, indica que existen 45 I.E. del nivel inicial de gestión privada en el distrito de San Sebastián, los mismos que fueron la población de estudio.



3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICA

Para la presente investigación se empleó como técnica de recolección de datos la **encuesta**, que se aplicó a la población de estudio, es decir a los directores o promotores de las Instituciones Educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián.

3.5.2. INSTRUMENTO

El instrumento de investigación que se utilizaron para recolectar los datos, fue el **cuestionario**, el cual contiene una serie de preguntas o ítems respecto a las variables a medir.

3.6. PROCESAMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Para el procesamiento de los datos se utilizó los programas de Excel y SPSS, con la ayuda de una computadora.

Los programas Excel y SPSS, son herramientas que ayudaron a tabular y procesar los datos recolectado a través de la encuesta, estos programas ayudaron al diseño de la base de datos, transformaciones de los datos, validación de datos, tablas y figuras, facilitando un análisis integral de la información.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. PRESENTACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

4.1.1 PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO

Para determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015, se aplicó un cuestionario con 20 ítem al personal administrativo para medir la gestión administrativa y otro cuestionario con 22, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3: Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Ítems
Gestión administrativa	Planificación	1, 2, 3, 4
	Organización	7, 8, 9, 10, 11
	Dirección	12, 13, 14, 15, 16
	Control	17, 18, 19, 20
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1, 2, 3, 4
	Empatía	5, 6, 7, 8
	Seguridad	9, 10, 11, 12
	Capacidad de respuesta	13, 14, 15, 16, 17
	Fiabilidad	18, 19, 20, 21, 22

Fuente: Elaboración propia

Para la interpretaciones de las tablas estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

Tabla 4: Descripción de la escala de medición

Medida	Nivel	Interpretación
Totalmente de acuerdo	4,21 - 5	Muy bueno
De acuerdo	3,41 – 4,20	Bueno
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2,61 – 3,40	Regular
En desacuerdo	1.81 – 2,60	deficiente
Totalmente en desacuerdo	1 – 1,80	Muy deficiente

Fuente: Elaboración propia

4.1.2 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la identificación del grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco, se utilizó la técnica estadística “índice de consistencia interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se consideró lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Tabla 5:

Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	0.923	20
Calidad de servicio	0.973	22

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Como se observa, el Alfa de Cronbach para los instrumentos es mayor a 0.8, tiene un valor de 0.923 y 0.973 respectivamente, lo que indica que tiene un alto grado de confiabilidad, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

4.2. RESULTADOS DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para conocer el nivel de la gestión administrativa en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015, se consideraron las dimensiones de: planificación, organización, dirección y control.

A. DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN**Tabla 5: Planificación**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	4	8.9%
Bueno	8	17.8%
Muy bueno	33	73.3%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 5, se observa que los encuestados (directores) en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 8.9% indica que la planificación administrativa es regular, el 17.8% considera que la planificación es buena y el 73.3% considera que la planificación es muy buena; en resumen la planificación administrativa se encuentra entre un nivel bueno a muy bueno, esto porque los directores o promotores manifiestan contar con estrategias para lograr objetivos y coordinar actividades de trabajo, es decir tienen conocimiento de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto.

B. DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN**Tabla 6: Organización**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	2	4.4%
Bueno	20	44.4%
Muy bueno	23	51.1%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 6, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; para el 4.4% la organización administrativa es regular, para el 44.4% considera que la organización administrativa es buena y el 51.1% considera que la organización administrativa es muy buena. En resumen, la organización administrativa se encuentra entre un nivel bueno y muy bueno, esto debido a que la mayoría de las instituciones educativas tienen definido deficientemente su estructura orgánica; así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, pese a que en el reglamento interno de trabajo se tienen establecidos las normas para el cumplimiento adecuado de las funciones de los trabajadores.

C. DIMENSIÓN DIRECCIÓN**Tabla 7: Dirección**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	5	11.1%
Bueno	10	22.2%
Muy bueno	30	66.7%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 7, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 11.1% indica que la dirección administrativa es regular, el 22.2% considera que la dirección administrativa es bueno y para el 66.7% la dirección administrativa es muy bueno. En resumen, la dirección administrativa se encuentra entre un nivel bueno a muy bueno, esto debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores,



además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal.

D. DIMENSIÓN CONTROL

Tabla 8: Control

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	5	11.1%
Bueno	10	22.2%
Muy bueno	30	66.7%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 8, se observa que, de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián, el 11.1% indica que el control administrativo es regular, para el 22.2% considera que el control administrativo es bueno y el 66.7% considera que el control administrativo es muy bueno. En resumen, el control administrativo se encuentra entre un nivel bueno a muy bueno, esto debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal.

E. VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 9: Gestión administrativa

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	2	4.4%
Bueno	9	20%
Muy bueno	34	75.6%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 9, se observa que de los entrevistados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 4.4% indica que el nivel de la gestión administrativa es medio, el 20% considera que el nivel de la gestión administrativa es alto y el 75.6% considera que el nivel de la gestión administrativa es muy alto. En resumen, la gestión administrativa se encuentra entre un nivel muy alto, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo.

F. COMPARACIÓN PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 10: Comparación promedio

Dimensión	Promedio	Nivel
Planificación	4.37	Muy Bueno
Organización	4.27	Muy Bueno
Dirección	4.33	Muy Bueno
Control	4.28	Muy Bueno
Gestión administrativa	4.34	Muy bueno

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 10, se observa que las dimensiones de planificación, organización, dirección y control tienen un nivel de muy bueno, sin embargo las dimensiones de organización y control presentan un promedio inferior a las de planificación y organización. En resumen, las dimensiones de la gestión administrativa se encuentran entre un nivel bueno a muy bueno, debido a que realizan una buena planificación y dirección administrativa, sin embargo se observa que la organización y control presentan un promedio inferior, esto debido a que las instituciones educativas no tienen bien definida su estructura orgánica, así como también no están bien distribuidas las funciones del personal. Así mismo, no realizan un control preliminar, concurrente y posterior.

4.3. RESULTADOS DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Para conocer el nivel de la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco, se ha encuestado a los padres de familia, se consideraron las siguientes dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad.

A. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

Tabla 11: Elementos tangibles

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	3	6.7%
Regular	15	33.3%
Bueno	20	44.4%
Muy bueno	7	15.6%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 11, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 6.7%, los elementos tangibles son deficientes; para el 33.3% los elementos tangibles son regulares, para el 44.4%, los elementos tangibles son buenos y para el 15.6%, los elementos tangibles son muy buenos. En resumen, los elementos tangibles se encuentran entre un nivel regular a un nivel buen; esto debido a que, según los encuestados la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, la presentación del personal, los equipos y los materiales, son regularmente adecuados para la atención al cliente.

**B. DIMENSIÓN EMPATÍA****Tabla 12: Empatía**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	0	0%
Regular	13	28.9%
Bueno	15	33.3%
Muy bueno	17	37.8%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 12, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 28.9% consideran que la empatía es regular, el 33.3% consideran que la empatía es buena y el 37.8% consideran que la empatía es muy buena. En resumen, la empatía se encuentra entre un nivel bueno y muy bueno, esto debido a que según los encuestados el personal de las instituciones muestran una actitud de interés y cortesía durante la atención al cliente que se da de manera individualizada con respeto y amabilidad.

C. DIMENSIÓN SEGURIDAD**Tabla 13: Seguridad**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	2.2%
Regular	12	26.7%
Bueno	16	35.6%
Muy bueno	16	35.6%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 13, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 2.2% indica que la seguridad es deficiente, el 26.7% considera que la seguridad es regular, el 35,6% considera que la seguridad es bueno y el 35.6% considera que la seguridad es muy bueno. En resumen, la seguridad se encuentra entre en promedio entre el nivel bueno y muy bueno, esto debido a que según los encuestados el personal muestra el conocimiento suficiente para responder rápidamente a los requerimientos del cliente; de esta manera, se inspira credibilidad y confianza; aunque todavía algunas instituciones no logran captar la seguridad en sus clientes.

D. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA**Tabla 14: Capacidad de respuesta**

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	4	8.9%
Regular	13	28.9%
Bueno	13	28.9%
Muy bueno	15	33.3%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 14, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 8.9% indica que la capacidad de respuesta es deficiente, el 28.9% considera que la capacidad de respuesta es regular, el 28.9% considera que la capacidad de respuesta es bueno y el 33.3% considera que la capacidad de respuesta es muy bueno. En resumen, la capacidad de respuesta se encuentra entre un nivel regular a muy bueno, esto debido a que según algunos encuestados el personal muestra disposición para ayudar al cliente y de esa manera brindar un servicio rápido ante la petición de los clientes; aunque según la figura se evidencia también que la capacidad de respuesta en algunas



instituciones se da de manera regular.

E. DIMENSIÓN FIABILIDAD

Tabla 15: Fiabilidad

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	8	17.8%
Regular	12	26.7%
Bueno	19	42.2%
Muy bueno	6	13.3%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 15, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 17.8% indica que la fiabilidad es deficiente, el 26.7% considera que la fiabilidad es regular, el 42.24% consideran que la fiabilidad es bueno, y solo el 13.3% consideran que la fiabilidad es muy bueno. En resumen, la fiabilidad se encuentra entre un nivel regular a bueno, esto debido a que según algunos encuestados, el personal prestar el servicio de forma regular, cumpliendo con lo acordado con los clientes de manera regular.

F. VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 16: Calidad de servicio

	N	%
Muy deficiente	0	0%
Deficiente	1	2.2%
Regular	16	35.6%
Bueno	14	31.1%
Muy bueno	14	31.1%
Total	45	100%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 16, se observa que de los encuestados en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; el 2.2% indica que la calidad de servicio es deficiente, el 35.6% considera que la calidad de servicio es regular, el 31.1% consideran que la calidad de servicio es bueno y el 31.1% consideran que la calidad de servicio es muy bueno. En resumen, la calidad de servicio se encuentra entre un nivel regular a muy bueno, debido a que muestran una empatía y capacidad de respuesta adecuada; pero, sin embargo presentan aun falencias en los elementos tangibles, seguridad y fiabilidad.

G. COMPARACIÓN PROMEDIO DE LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO**Tabla 17: Comparación promedio**

Dimensión	Promedio	Nivel
Elementos tangibles	3.58	Bueno
Empatía	3.93	Bueno
Seguridad	3.91	Bueno
Capacidad de respuesta	3.87	Bueno
Fiabilidad	3.49	Bueno
Calidad de servicio	3.75	Bueno

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De la tabla 17, se observa que las dimensiones de elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, tienen un nivel bueno, por lo que la calidad de servicio también tienen un nivel bueno. Sin embargo las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad presentan un promedio regular a las de empatía, seguridad, capacidad de respuesta. En resumen, las dimensiones de la calidad de servicio se encuentran entre un nivel bueno, esto debido a que según encuestados las instituciones educativas brindan el servicio educativo con elementos tangibles poco atractivos y modernos, con personal empático y con capacidad de respuesta; pero, pese a ello se transmite una inseguridad a los clientes

por ende se crea la idea de que; los servicios brindados son poco fiables.

4.4. RESULTADOS PARA LA CORRELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

4.4.1. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 18: La planificación y la calidad de servicio

PLANIFICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	1	2.2%	1	2.2%	2	4.4%	0	0%	4	8.9%
Bueno	0	0%	0	0%	6	13.3%	1	2.2%	1	2.2%	8	17.8%
Muy bueno	0	0%	0	0%	9	20%	11	24.4%	13	28.9%	33	73.3%
Total	0	0%	1	2.2%	16	35.6%	14	31.1%	14	31.1%	45	100.0%
Chi – cuadrado = 18.777										p = 0.000		
Coefficiente de correlación de Spearman										r = 0.231		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla 18 se observa que el 24.4% de los encuestados, manifiestan que tienen un nivel muy bueno de planificación administrativa, lo que conlleva a una buena calidad de servicios, así como también, el 28.9% de los encuestados expresan que tienen una muy buena planificación, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 18.777$, se puede afirmar que **existe relación significativa** entre la planificación administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que, $p = 0.000 < 0.05$. Así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 23,1%.

4.4.2. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 19: La organización y la calidad de servicio

ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO										Total		
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno				
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	2	4.4%	0	0%	2	4.4%	
Bueno	0	0%	1	2.2%	10	22.2%	3	6.7%	6	13.3%	20	44.4%	
Muy bueno	0	0%	0	0%	6	13.3%	9	20%	8	17.8%	23	51.1%	
Total	0	0%	1	2.2%	16	35.6%	14	31.1%	14	31.1%	45	100%	
Chi – cuadrado = 9.639									p = 0.141				
Coefficiente de correlación de Spearman									r = 0.322				

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla 19 se observa que el 22.2% de los encuestados, manifiestan que tienen un nivel bueno de organización administrativa, lo que conlleva a una regular calidad de servicios, así como también el 20% de los encuestados expresan que tienen una muy buena organización, los mismos que presentan una buena calidad de servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 9.639$, se puede afirmar que **no existe relación** entre la organización administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que, $p = 0.141 > 0,05$.

4.4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 20: La dirección y la calidad de servicio

DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	1	2.2%	1	2.2%	0	0%	3	6.7%	5	11.1%
Bueno	0	0%	0	0%	4	8.9%	5	11.1%	1	2.2%	10	22.2%
Muy bueno	0	0%	0	0%	11	24.4%	9	20%	10	22.2%	30	66.7%
Total	0	0%	1	2.2%	16	35.6%	14	31.1%	14	31.1%	45	100%
Chi – cuadrado = 13.942									p = 0.030			
Coefficiente de correlación de Spearman									r = 0.224			

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla 20 se observa que el 24.4% de los encuestados, manifiestan que tienen un nivel muy bueno la dirección administrativa, lo que conlleva a una regular calidad de servicios; así como también, el 22.2% de los encuestados expresan que tienen una muy buena dirección administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 13.942$, se puede afirmar que **existe relación significativa** entre la dirección administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que $p = 0.030 < 0.05$. Así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 22.4%.

4.4.4. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE EL CONTROL ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 21: El control y la calidad de servicio

CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%	2	4.4%	3	6.7%	0	0%	5	11.1%
Bueno	0	0%	1	2.2%	3	6.7%	2	4.4%	4	8.9%	10	22.2%
Muy bueno	0	0%	0	0%	11	24.4%	9	20%	10	22.2%	30	66.7%
Total	0	0%	1	2.2%	16	35.6%	14	31.1%	14	31.1%	45	100%
Chi – cuadrado = 7.232										p = 0.300		
Coefficiente de correlación de Spearman										r = 0.159		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla 21 se observa que el 24.4% de los encuestados, manifiestan que tienen un nivel muy bueno de control administrativa, lo que conlleva a una regular calidad de servicios, así como también el 22.2% de los encuestados expresan que tienen un muy buen control, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 7.232$, se puede afirmar que **no existe relación** entre el control administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que, $p = 0.300 > 0.05$.

4.4.5. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO

Tabla 22: La gestión administrativa y la calidad de servicio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO										Total	
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Bueno		Muy bueno		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	0	0%	0	0%	0	0%	2	4.4%	0	0%	2	4.4%
Bueno	0	0%	1	2.2%	6	13.3%	1	2.2%	1	2.2%	9	20%
Muy bueno	0	0%	0	0%	10	22.2%	11	24.4%	13	28.9%	34	75.6%
Total	0	0%	1	2.2%	16	35.6%	14	31.1%	14	31.1%	45	100%
Chi – cuadrado = 14.081										p = 0.000		
Coefficiente de correlación de Spearman										r = 0.348		

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

En la tabla 22 se observa que el 24.4% de los encuestados, manifiestan que tienen un nivel muy bueno de gestión administrativa, lo que conlleva a una buena calidad de servicios, así como también el 28.9% de los encuestados expresan que tienen una muy buena gestión administrativa, los mismos que presentan una muy buena calidad de servicio.

Al 95% de confiabilidad utilizando la prueba estadística Chi Cuadrado $X^2 = 14.081$, se puede afirmar que **existe relación significativa** entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones educativas del nivel inicial del distrito de San Sebastián; dado que, $p = 0.000 < 0.05$. Así mismo el grado de relación encontrada mediante el coeficiente Spearman es del 34.8%, es decir que a medida que mejora la gestión administrativa también mejorará la calidad de servicio.



CONCLUSIONES

1. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la gestión administrativa es muy buena, la misma que genera una calidad de servicio educativo muy buena, debido a que realizan una buena planificación y organización administrativa, seguido de la dirección y control administrativo que también es bueno, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el grado de relación es del 34.8%.
2. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 28.9% de los encuestados manifestaron que el nivel de la planificación administrativa es muy bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo alto, debido a que la gran mayoría de los directivos conocen y trabajan en función a la misión y visión de la empresa, además tiene establecido sus estrategia, políticas y presupuesto que ayudan a cumplir sus objetivos, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede afirmar que existe relación significativa entre la Planificación administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.000 < 0.05$, donde el coeficiente de correlación es del 23.1%.
3. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 22.2% de los encuestados manifestaron que el nivel de la organización administrativa es bueno, la misma que genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que la mayoría de las instituciones educativas no tienen bien definido su estructura orgánica, así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, y según la prueba estadística Chi-cuadrado, se puede concluir que no existe una relación significativa entre la Organización administrativa y la calidad



de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.141 > 0,05$.

4. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que el nivel de la dirección administrativa es muy bueno, la misma genera una calidad de servicio educativo de nivel regular, debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los trabajadores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los trabajadores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal y según la prueba estadística chi-cuadrado se puede afirmar que existe relación significativa entre la dirección administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado $p = 0.030 < 0.05$, donde el grado de relación es del 22.4%.
5. En las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián - Cusco, el 24.4% de los encuestados manifestaron que tiene un buen, la misma que genera una calidad del servicio educativo de nivel medio, debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal y según la prueba estadística Chi-cuadrado se puede afirmar que no existe relación entre el Control administrativa y la calidad de Servicio en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco; dado que $p = 0.300 > 0.05$.



RECOMENDACIONES

1. A los directivos de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, se recomienda mantener la buena gestión administrativa que están realizando y sigan mejorando, tomando mayor énfasis en la dirección y control administrativo; luego, en la planificación y la organización administrativa a través de capacitación de sus directivos en gestión empresarial.
2. A los directivos de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, recomendar que sigan mejorando la planificación administrativa, alineando sus objetivos y acciones a la misión y visión de la Institución Educativa; así como, mejorar las estrategias y políticas que ayuden a cumplir con los objetivos, asignando los presupuestos como correspondan.
3. A los directivos de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, recomendar delimitar las responsabilidades de cada colaborador en función a las líneas de autoridad, desarrollando la distribución de tareas según los niveles jerárquicos definidos en la estructura orgánica, así como también mejorar el análisis de puestos para un correcto proceso de admisión del personal que se requiera; por otro lado, mejorar el reglamento interno de trabajo y el manual de procesos para tener una celeridad en procesos administrativos.
4. A los directivos de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, recomendar que con mayor énfasis sigan mejorando la dirección administrativa de las Instituciones Educativas del nivel Inicial, promoviendo el trabajo en equipo, a través del liderazgo del director, motivando a los trabajadores a través de reconocimientos al buen trabajo del personal docente y administrativo y también generar una comunicación más fluida con los trabajadores, recibiendo las sugerencias y tomando en cuenta sus opiniones para las decisiones que se puedan tomar.



5. A los directivos de las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián -Cusco, recomendar que sigan mejorando el control administrativo, enfatizando en el control preliminar y de asistencia, para luego mejorar el proceso de supervisión que es el control concurrente y formular un plan de acciones que ayuden a mejorar los procesos en las acciones que se tiene dificultades.

**BIBLIOGRAFÍA**

- Abadi, M. (2004). *www.econ.uba.ar*. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Calidad de servicio:
http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc.
- Abadi, M. (17 de Agosto de 2013). *manualdeatencion.galeon.com*. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de Pasos para una buena atención al cliente:
<http://manualdeatencion.galeon.com/aficiones2290633.html>
- ACCA, A. p. (2010). *Manual de Gestion Empresarial*. Lima.
- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Recuperado el 29 de setiembre de 2015, de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Alguero, A. (2006). *Indicadores de Gestion y Cuadro de Mando*. Madrid- España: Dias de Santos.
- Anzola, S. (2002). *Administracion de Pequeñas Empresas* (Segunda ed.). México: McGrawhill.
- Areche Zarate, V. F. (2011). *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 scundaria del colegio Maria Auxiliadora*. Huamanga, Ayacucho.
- Ariza, A. (27 de Enero de 2011). *www.nuevaconciencia.com*. Recuperado el 14 de Marzo de 2016, de Magia de tu disposición:
<http://www.nuevaconciencia.com.mx/columnas.cfm?id=225>
- Barrios Briceño, N. C. (2010). *Calidad de las Escuelas Bolivarianas en -venezuela*. España.
- Bravo, N. M. (2000). Valores Humanos. En N. M. Bravo Donoso, *El Respeto* (pág. 65). Santiago de Chile: RIL Editores.
- Campos, Segundo & Loza, Pedro. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo*. Ibarra, Ecuador.
- Cantú, J. H. (2011). Servicios. En J. H. Cantú Delgado, *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (pág. 120). México D.f.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.de C.V. 4/e.
- Capelleras & Segura. (2001). *Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza*



- universitaria: un análisis empírico*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Ballaterra. Obtenido de <http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/>
- Chagra, A. A. (2004). Perfil del Vendedor Profesional. En A. A. Chagra, *El servicio al cliente, la venta y el marketing personal* (pág. 89). Buenos Aires: Editorial Machi 1ra Ed.
- Chiavenato, & Sapiro. (2010). *Planeación Estretegica fundamenots y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la Teoria general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introduccion a la Teoria general de la Administración*. Mexico: McGraw-Hill.
- Corea, C. M. (2005). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y James Ilustra*. Sao Paolo Brasil: Editorial Argentina S.A.
- Coulter, R. &. (2006). *Administración*. México: Prenice Hall.
- Diccionario de la Real Academia Española. (1992).
- Elba, G. B. (2003). *Bases para el analisis de puestos*.
- Evans & Lindasay. (2005). La Calidad y Resultados en los Negocios. En J. R. EVANS, & W. M. LINDASAY, *Administración y Control de la Calidad* (págs. 26,27). México: Internacional Thomson Editores .S.A. 6/e.
- Eyssautier, M. (2010). *Elementos Básicos de Administración*. México: Trillas.
- Fonseca, K. J. (2007). *Los recursos Tangibles y las Capacidades como Factor Explicativo de la Competitividad Empresarial de las MYPEMES del sector industrial en Nicaragua*. Honduras: Universidad Católica de Honduras.
- González, A. C. (2005). *Los Alcances del Control de Gestión*. San Marcos.
- Grinstein, L. A. (19 de abril de 2013). www.greatplacetowork.com.pe. Recuperado el 10 de Marzo de 2016, de Sentirse cómodos en la oficina: <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/743-sentirse-comodos-en-la-oficina>
- Gutiérrez, A. S. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. España: Díaz de Santos.
- Hernandez,R.,Fernandez,C,& Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación* (6° Edición ed.). D.F. México: Mc Graw Hill Educación.



- Lascurain, Isabel. (2012). *Diagnostico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. México D.F.: Universidad Iberoamericana .
- Lorsh, P. R. (2006). *Differentiation and Integration in Complex organizations*. USA: Administrative Science Quarterly.
- Mancera, M. J. (2013). *www.manceras.com*. Recuperado el 04 de Agosto de 2013, de Mantenimiento:
http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:s_IOiYVXxR4J:www.manceras.com.co/artmantenimiento.pdf+En+cualquier+empresa,+un+buen+mantenimiento+y+conservaci%C3%B3n+constituye+los+soportes+rutinarios+b%C3%A1sicos+de+la+higiene+y+seguridad.&cd=1&hl=e
- Marin, K. (17 de Agosto de 2013). *www.crecenegocios.com*. Recuperado el 25 de Marzo de 2016, de La importancia de brindar un servicio al cliente:
<http://www.crecenegocios.com/la-importancia-de-brindar-un-buen-servicio-al-cliente/>
- Matínes, O. F. (2011). *www.eumed.net*. Recuperado el 03 de Agosto de 2013, de Principios fundamentales de la calidad del servicio: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1091/principios.html>
- Meneses & Sesma. (Noviembre de 2008). *colaboracion.uv.mx*. Recuperado el 30 de 07 de 2012, de La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo XXI:
<http://colaboracion.uv.mx/iiesca/UN%20CURSO%20DOS%20LIBROS/CAP%C3%8DTULOS%20CONCLUIDOS/la%20calidad%20del%20servicio.doc>
- MINEDU. (2013). *Patron de Instituciones Educativas en la región Cusco*. Recuperado el 02 de 10 de 2015, de <http://www.minedu.gob.pe/>
- MinisterioTrabajo. (2007). *Reglamento Interno de Trabajo*. Recuperado el 5 de 10 de 2015, de www.ministrabajo.go.cr
- Miranda, f. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. En f. Miranda Gonzales. España: Copyright.
- Moran, O. (2012). *Gestión administrativa y procesos académicos del colegio Aurora Estrada de Ramirez de la ciudad de Guayaquil*. Guataquil: Universidad de Guataquil.



- Mortimore, P. (2000). Control de la calidad en educación. *revista británica de estudios de educación*.
- Moyano; Bruque & Martínez. (2011). El Servicio Percibido: Las Dimensiones de la Calidad de Servicio. En J. Moyano Fuentes, & S. & Bruque Cámara, *Gestión de la Calidad en las Empresas Tecnológicas de TQM a ITIL* (págs. 182,183). Bogotá: Ediciones de la U Ed/1.
- Ortiz, C. M. (2013). <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucion-de-conflictos>. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de La Solución de Conflictos: <http://www.slideshare.net/cortizmendoza/la-solucion-de-conflictos>
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Pérez Juste, y. o. (2000). *Hacia una educación de calidad. Gestión, instrumentos y evaluación*. Madrid: Narcea.
- Pérez, E. C. (2009). *Síntesis gráfica de la supervisión educativa*. España : La Muralla.
- Pulido, D. (2006). *Administración por Calidad*. México: Limusa S.A.
- Quintana Alfaro, N. L. (2006). *Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios enm la FIC-UNI*. Lima. Perú.
- Robbins, & Coulter. (2010). *ADMINISTRACIÓN*. MEXICO: PEARSON.
- Robert, A. (2008). *Sistemas de Control de Gestión*. México: Mc Graw Hill.
- Roldán, S. Y. (11 de Agosto de 2013). *es.wikihow.com*. Recuperado el 20 de Marzo de 2016, de Cómo responder preguntas de servicio al cliente: <http://es.wikihow.com/responder-preguntas-de-servicio-al-cliente>
- Saavedra, N. (2011). *Caracterización de la Gestión Administrativa y Empresarial de los restaurantes ubicados en las plazas del centro historico de cargena*. Cartagena: Universidad de Cartagena.
- Sánchez, J. L. (2011). *sescam.jccm.es*. Recuperado el 11 de Marzo de 2016, de Manual para la Información y atención al usuario en el servicio de salud de Castilla-La Mancha: http://sescam.jccm.es/web1/ciudadanos/elSescam/MANUAL_ATENCION_USUARIO.pdf
- Sosa, D. (2011). Calidad. En D. SOSA PULIDO, *Administración por Calidad: Un modelo de calidad total para las empresas*. (pág. 231). México: Editorial Limusa S.A de



C.V. 2/e.

Stephen & Timothy. (2009). ¿Que es la Confianza? En R. Stephen P, & J. Timothy A, *Comportamiento Organizacional* (pág. 424). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. 10/Eicion.

Valencia, J. R. (2002). *Como elaborar y usas los manuales administrativos*. Mexico: International Thomson.

Valerio Zacarias, J. C. (2007). *La calidad de servicio en la clínica Ortega desde la percepción del usuario externo-Cusco*. Cusco, Perú: Universidad San Antonio Abad del Cusco.

Vizcaíno, S. (2010). *Manual de administración de empresas*. Barcelona: Profit.

Zeithaml; Bitner & Gremler. (2009). Dimensiones de la Calidad de Servicio. En V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, & D. D. remler, *Marketing De Servicios* (pág. 114). Mexico D.F.: Mc GRANW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.