UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

==========

LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, PUCALLPA 2019.

==========

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÒN PÚBLICA

SIDER LEÓN TAFUR

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Escuela de Posgrado

ANEXO Nº 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O MAESTRO EN CIENCIAS

En la Sala de Grados de la Universidad Nacional de Ucayali siendo las 10:00 horas, del día 27 de ABRIL, ante el **Jurado** de Tesis o trabajo de investigación constituido por :

Presidente Dr. JULIO CÉSAR PASTOR SEGURA.

Secretario Dr. TEÓFILO ULISES MANTURANO PEREZ.

Vocal Dr. RUSVELTH PAIMA PAREDES.

El aspirante al **GRADO DE MAESTRO O MAESTRO ENCIENCIAS** en GESTIÓN PÚBLICA Mención:

Don (ña) SIDER LEON TAFUR

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la tesis o trabajo de investigación, titulada:
"LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, PUCALLPA 2019".

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

a) Presentación personal
b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
d) Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis o trabajo de investigación **las observaciones** siguientes:

.....
.....
.....
.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestrista la **Nota** de.....16.....(DIECISÉIS)

Equivalente a .....APROBADO....., por lo que se recomienda .....

(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las..11:00.. horas del 27.. de .....ABRIL..... del 20.22..

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0363-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el **Informe Final (Tesis) Titulado:**

"LA GESTIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, PUCALLPA 2019"

Cuyo autor (es)	:	**LEÓN TAFUR, SIDER**
Escuela	:	POSGRADO
Maestría	:	Gestión Pública,
Mención	:	Gestión Pública.
Asesor(a)	:	Mg. Pizango Isuiza, Olmedo

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 21/12/2020

Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, SIDER LEON TAFUR

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

"LA GESTION Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, PUCALLPA 2019".

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

En la Escuela de Posgrado, Maestría en: GESTIÓN PÚBLICA

Mención:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 27 / 04 / 2022

Email: jhosaider@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 920025333

DNI: 46633835

DEDICATORIA

A Dios, por darme bienestar en todos los ámbitos personales; a mis padres, por su constante enseñanza de superación; a mi familia, por ser mi motivación diaria en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali y su Escuela de Posgrado, por permitir el desarrollo académico en los profesionales de Ucayali.

A los docentes de gestión pública, por la resolución de diferentes problemáticas en diferentes momentos de estudio.

A los profesionales que se convirtieron en compañeros de estudio, el poder compartir perspectivas de aprendizaje fue un gran aporte en la investigación.

A mi asesor Mg. Olmedo Pizango Isuiza, por su enseñanza y guiado para el mejoramiento de la investigación.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, en cuanto a las variables estuvieron fundamentadas en la teoría de William Edwards Deming, la teoría de la calidad y en el enfoque de gestión por resultados.

Estudio de tipo descriptivo correlacional, con un diseño transeccional que fue empleando en una muestra de 103 estudiantes de una población de 800 estudiantes, a quienes se les aplicó dos encuestas como instrumento evaluativo, obteniendo entre los principales resultados que la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado indica una correlación positiva moderada y altamente significativo.

En este sentido, la principal conclusión a la que arribó la investigación fue que la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Palabras clave: Gestión, calidad de servicio, preuniversitario.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship that exists between Management and service quality in the Pre-University Center of the National University of Ucayali, Pucallpa 2019, as far as the variables were based on the theory of William Edwards Deming, the theory quality and the results-based management approach.

Descriptive correlational study, with a transectional design that was used in a sample of 103 students from a population of 800 students, to whom two surveys were applied as an evaluative instrument, obtaining among the main results that management is directly and significantly related with the quality of service in the Pre-University Center of the National University of Ucayali, Pucallpa 2019, since the result indicates a moderate and highly significant positive correlation

In this sense, the main conclusion reached by the research was that management is directly and significantly related to the quality of service in the Pre-University Center of the National University of Ucayali, Pucallpa 2019.

Keywords: Management, quality of service, pre-university.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada *La Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.,* establece que el buen desarrollo de una gestión en centros preuniversitarios repercute de manera directa en la perspectiva que genera mediante su calidad de servicios.

El presente trabajo de investigación se desarrolla bajo interrogante: ¿Qué relación existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?, debido a ello se generaron objetivos e hipótesis investigativas fundamentadas en líneas de investigación similares, teorías, enfoques y estudios realizados.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos y dos acápites. El primer capítulo aborda la descripción del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis, justificación, viabilidad y limitaciones; el segundo capítulo trata sobre los fundamentos teóricos; el tercero, el marco metodológico y se hace mención al tipo de investigación realizado en base a un referente bibliográfico, la muestra de estudio e instrumentos de recolección de datos, indicando la validación del instrumento; el capítulo cuarto aborda los resultados obtenidos; el quinto capítulo, es la discusión. Luego se desarrollan dos apartados, el primero es el de las conclusiones y el segundo, de las sugerencias.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA…… vi

AGRADECIMIENTO…….. vii

RESUMEN……... vii

ABSTRACT……. ix

INTRODUCCIÓN…… x

ÍNDICE…… xi

ÍNDICE DE TABLAS……. xiii

ÍNDICE DE FIGURAS……... xiv

CAPITULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……. 1

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA……. 1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA…….. 3
1.3. OBJETIVOS…….. 3
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS…… 4
1.5. VARIABLES…….. 5
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA…….. 7
1.7. VIABILIDAD…… 7
1.8. LIMITACIONES…….. 8

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO…… 9

2.1. ANTECEDENTES……... 9
2.2. BASES TEÓRICAS…….. 14
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES…… 16
2.4. BASES EPISTÉMICOS…… 17

CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO…….. 20

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN…….. 20
3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN…… 20

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA…… 21
3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS…… 21
3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS…… 22

CAPITULO IV. RESULTADOS…… 23

CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS…… 37

CONCLUSIONES…… 39

SUGERENCIAS…… 40

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS…… 41

ANEXOS…… 46

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Resultados de la variable Gestión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 23

Tabla 2. Resultados de la dimensión Gestión institucional del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 24

Tabla 3. Resultados de la dimensión Gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 25

Tabla 4. Resultados de la dimensión Gestión académica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 26

Tabla 5. Resultados de la variable Calidad de servicio del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 27

Tabla 6. Resultados de la dimensión Elementos tangibles del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 28

Tabla 7. Resultados de la dimensión Aspectos académicos del Centro

Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 29

Tabla 8. Resultados de la dimensión Aspectos administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 30

Tabla 9. Pruebas de normalidad 31

Tabla 10. Estadístico de correlación: Rho de Spearman 32

Tabla 11. Pruebas de normalidad 33

Tabla 12. Estadístico de correlación: Rho de Spearman 33

Tabla 13. Pruebas de normalidad 34

Tabla 14. Estadístico de correlación: Rho de Spearman 34

Tabla 15. Pruebas de normalidad 35

Tabla 16. Estadístico de correlación: Rho de Spearman 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Resultados de la variable Gestión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 23

Figura 2. Resultados de la dimensión Gestión institucional del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 24

Figura 3. Resultados de la dimensión Gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 25

Figura 4. Resultados de la dimensión Gestión académica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 26

Figura 5. Resultados de la variable Calidad de servicio del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 27

Figura 6. Resultados de la dimensión Elementos tangibles del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 28

Figura 7. Resultados de la dimensión Aspectos académicos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 29

Figura 8. Resultados de la dimensión Aspectos administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali 30

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En la actualidad, se desarrolla la gestión desde un punto de vista de interés de calidad de servicios siempre y cuando sea dentro del contexto educacional, se basa en diversos y diferentes contextos que se encamina a la interacción social y tecnológica, en esta interacción se observa una demanda de educación superior sin precedentes acompañada de una gran diversificación de la misma; y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación tienen, para el desarrollo socio cultural y económico y para la construcción del futuro; reto para los cuales las nuevas generaciones deberán estar preparados con nuevas competencias y nuevos conocimientos e ideales.

Relacionado a ello, el desarrollo de la gestión manifiesta una situación muy deficiente en el ámbito educativo, ya que se fundamenta en el desempeño del docente, mientras que el estado se encarga de apoyarlo, por lo que se llegan a concretar acuerdos, esta situación se identifica por la no inversión en el sector educativo, y, aunque se hayan establecido mejoras, estás solo se plasman en pequeños indicadores de enseñanza aprendizaje, por lo que para llegar a una finalidad de eficiencia educativa se especula a largo plazo, esta situación para una solución precisa requiere del docente y su desempeño, pero este no encuentra una situación laboral accesible en contextos económicos para una motivación y así un mejora continua. (FACTUAL, 2017)

Por su parte, la calidad de servicios que presenta la universidad nacional de Ucayali, poco ha aportado para tener esta calificación en la educación que imparte, para crear la innovación, la ciencia y la tecnología, es decir sigue latente

la anhelada aspiración de calidad de la enseñanza-aprendizaje, entendida la calidad como eficacia y productividad interna de la gestión de esta institución.

En ese sentido se motivó que en nuestro país se diera impulso a la calidad de servicio en la educación superior, entre ellas las universidades, tanto de gestión pública como particular, para hacer frente a los grandes desafíos que se le presenta a nuestra comunidad y con la finalidad de emprender la transformación y renovación a fin de que la sociedad contemporánea actualmente sumida en una gran crisis de valores pueda trascender las consideraciones meramente económicas y asumir un mayor compromiso social mediante una educación superior de calidad.

Las universidades, son instituciones educativas destinadas para formar profesionales que en el futuro serán los que conducirán el desarrollo de nuestra ciudad, región y país, razón por la cual, muchos padres de familia hacen todo sacrificio para que sus hijos estudien.

Finamente en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, se identifica el requerimiento de proyectos educativos basados en ocupaciones concretas de acuerdo a nuestra realidad, con tecnologías de la actualidad, porque en el futuro las instituciones que sobrevivan serán aquellas que proporcionan mejores servicios de la valoración de los usuarios; es decir, ahonda gestión y calidad de servicio por lo que de esta manera la investigación busca solucionar los siguientes problemas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?
- ¿Qué relación existe entre la Gestión académica y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?

1.3. Objetivo general y objetivos específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.
- Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.
- Determinar la relación que existe entre la Gestión académica y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.
- La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

- La gestión académica se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

1.5. Variables

Variable 1: Gestión

Dimensiones:

Gestión institucional

Gestión administrativa

Gestión académica

Variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones:

Elementos tangibles

Aspectos académicos

Aspectos administrativos

Operacionalización de las variables

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión	La variable Gestión se operacionaliza en las dimensiones institucional, administrativa y académica.	Gestión institucional	- Percibe acciones de gestión - Percibe promoción de trabajo - Denota procesos reglamentarios - Buena marcha académica - Profesionalismo - Comunicación personal - Responsabilidad directiva
		Gestión administrativa	- Inversión económica - Promoción académica - Preocupación por la infraestructura - Cumplimiento de la calendarización - Selección del personal - Monitoreo directivo - Cumple función académica - Cumple normativa
		Gestión académica	- Se aplican estrategias de enseñanza - Se aplican teorías y enfoques - Se adquieren material didáctico - Se adquiere recursos necesarios
Calidad de servicio	La variable Calidad de servicio, se fundamenta en las dimensiones: elementos tangibles, aspectos académicos y aspectos administrativos.	Elementos tangibles	- Instrumentos en buen estado - Equipos en buen estado - Ambiente en buen estado - Ambiente higiénico - Ambientes accesibles - Ambientes atractivos - Ambientes acondicionados
		Aspectos académicos	- El docente domina el área - El docente comunica con claridad - El docente se actualiza - Manera formas comunicativas - El docente soluciona problemas - El docente da seguridad - Los materiales son tractivos - El docente utiliza materiales educativos
		Aspectos administrativos	- Cumplimiento de promesas - Interés en problemáticas - Desarrolla sus quehaceres completamente - El personal no docente esta dispuesto a ayudar - El personal no docente está dispuesto a informar - El personal no docente transmite confianza - Los servicios educativos son seguros - Los horarios son convenientes

1.6. Justificación e importancia

Esta investigación se justifica, porque en el aspecto práctico, actualmente, existe la necesidad de ayudar a solucionar, a nivel diagnóstico, el problema de gestión y calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019

En el aspecto científico, se ha considerado el aporte teórico del desarrollo cognitivo de diferentes teóricos, así también, los resultados de esta investigación podrán sistematizarse y luego ser incorporados al campo de la gestión pública ya que se estaría demostrando el nivel real de la gestión y calidad de servicio de la población de estudio.

En el aspecto metodológico, se justifica porque los métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos que se emplearán en la investigación, pasados por el tamiz de la validez y confiabilidad, podrán ser utilizados en otras investigaciones.

En el aspecto social, se justifica porque los directos beneficiarios del presente estudio es el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali donde se encuentra la conformación de la muestra, porque podrán reformular sus políticas institucionales con el fin de brindar una gestión de calidad, formando futuros universitarios competentes y para lograr el desarrollo integral que se busca; así mismo, la calidad de servicio puede ver favorecidas con los resultados de esta investigación, ya que propicia la implementación de una cultura de la innovación.

1.7. Viabilidad

Esta investigación fue viable porque se contó con los recursos humanos, materiales y económicos para el desarrollo del trabajo de investigación, de igual

manera se pudo acceder a recursos bibliográficos pertinentes para el contexto investigativo.

1.8. Limitaciones

La única limitación fue las limitadas fuentes de información, antecedentes y teorías, de igual manera la posibilidad de alguna paralización de clases por motivos de protestas universitarias; lo que no se produjo en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Internacionales

Araya (2017), en *Calidad de servicio en educación superior a distancia,* puede concluir que; la enseñanza superior que se imparte en diferentes tiempos y espacios, en estos tiempos y espacios las organizaciones que se comprometen a brindar estos servicios están midiendo cuantitativamente su calidad, para beneficiarse con la focalización de profesionales destacados en la nación.

Flores (2017), en *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra,* llega a la conclusión que; el buen liderazgo de la autoridad educativa conducirá a un continuo crecimiento, adquiriendo las capacidades y competencias requeridas, las cuales son utilizadas como técnica de exigencia, estas utilizadas por el departamento de educación para lograr un buen cumplimiento de los objetivos trazados. Logradas por el uso de las diferentes estrategias, y el compromiso de cada participante siendo el sostén para el éxito.

Torres (2017), en *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria,* finaliza aludiendo que el país de la península ibérica de acuerdo con los aspectos esenciales a la educación figura ser inconstante, pues al recorrer su línea en el tiempo se puede constatar que ha pasado por diferentes gobernantes, estos con distintas ideologías referidas a la forma de impartir conocimiento, pues hasta el momento se han establecido varias normativas con el fin de cambiar la organización y el cimiento

educativo, esto demuestra que; siempre que haya un cambio político, esta inestabilidad traerá cierto grado de incertidumbre, porque significa reconsiderar el sistema educativo y cómo introducir las diferentes ideologías del partido de gobierno en un período determinado.

Córdova (2015), en *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte,* concluye que el bajo interés de capacitar a los estudiantes acerca del consorcio para la colaboración de la educación superior, esto para el programa de intercambio académico significa que habrá menos tendencia, pues estos no están debidamente informados de los beneficios prestados para lo cual es probable que los estudiantes de educación superior estén menos interesados a estos proyectos .

Flores (2015), en *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega,* pudo concluir que la entidad responsable a la oferta y demanda alimentaria, se ejecuta parcialmente, pues los recursos humanos no son responsables de sus ocupaciones en la serie de actos para llegar a un objetivo determinado. Se evaluaron los procedimientos de la entidad para ver si está implementado correctamente los recursos materiales. La conclusión es que los responsables están limitadamente por un bajo conocimiento empresarial y el órgano de gobernante no se compromete y se basan en su sola experiencia.

Gallo y Vásconez (2015), en su trabajo de investigación *Análisis del liderazgo institucional en la gestión escolar de la unidad educativa "Santa María D. Mazzarello" en el año lectivo 2013-2014,* afirma que el equipo directivo y los

docentes están especialmente en la consecución de intereses comunes y el logro de las metas, por lo que se prioriza el tipo de gestión porque se estable como lo más importante para desarrollar una mejora en la formación de los educandos.

Topón (2015), en *El liderazgo del equipo directivo y su incidencia en el mejoramiento de la gestión institucional,* finaliza que el programa educativo se ve afectado por el nuevo piloto de gestión, pues no se ajusta a las necesidades ni promueve el descubrimiento de nuevas estrategias de cambio, el poco orden para el desarrollo de todas las partes y el poco interés en la gestión de obtención de recursos materiales no generó ningún cambio finalizando que según los datos recaudados del trabajo de investigación indica que hay una gran limitación por la falta de un plan estratégico, compromiso, orden, sumándose a eso la falta de interrelación de todos los implicados o participantes que poco o nada interceden a las diferentes actividades que los miembros directivos organizan.

2.1.2. Nacionales

Dulanto (2019), en su trabajo de investigación *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*, finaliza refiriendo que según el grado al que pertenece el resultado en la escala, esto obtenido mediante la aplicación de la estadística abordada a las dos variables se pudo interpretar que existe un impacto significativo en el campo investigado, y de acuerdo al grado de correlación indica positiva pero baja.

Atencio (2018), en *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018,*

finaliza identificando que de acuerdo al buen clima escolar y al buen trabajo del desempeño del docente al momento de impartir los conocimientos ayudado de buenas estrategias didácticas, los alumnos llegan a evaluar las acciones de toda la plana docente y de los recursos materiales utilizados con los estudiantes, es así que, ellos llegan a reflejar el sentimiento de complacencia ,concluyendo que la calidad de servicio y satisfacción del alumnado es muy importante.

Cruz (2018), en *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la región Callao,* de acuerdo a la investigación realizada en la zona citada con anterioridad concluye que el grado de correlación que existe entre las dos variables llega a ser positiva.

Huamán (2018), en *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público- Cajamarca, 2018,* sostiene que la variable investigada en la zona de estudio ya estipulado se cubrió solo una parte del proceso de gestión, debido a una implementación incorrecta.

Nobario (2018), en *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de Baja y alta demanda,* sostiene que en el campo de estudios superiores existen diferentes ocupaciones para el desarrollo profesional donde el futuro profesional evaluará el grado de complacencia de acuerdo a calidad de la asistencia en su educación, lo que demuestra que los estudiantes juzgarán por medio de unos ítems que sus expectativas sean cumplidas.

Soto (2017), en *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná-Huari, en el año 2017,* en la región nombrada con anterioridad se llega a la determinación que las variables estudiadas establecen una relación con un valor significativo, apoyada por el resultado efectivo que se registró en la prueba de hipótesis.

Castañeda y Vásquez (2016), en *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*, por el porcentaje percibido se puede deducir que el soporte administrativo de los prestadores de servicio desconoce del verdadero propósito de lograr los objetivos estandarizados a una calidad, la ignorancia y la falta de uso de los recursos materiales ayuda a la falta de conocimiento de la distribución actualizada de los estándares de dirección; la gran mayoría de trabajadores acceden a presiones y se encuentra gobernados por un control interno, estos solo consideran importantes a los patrones de la suma y precio sumándose a la falta de compromiso en desarrollar un buen asistencia.

López (2015), en *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín,* concluye que el carácter científico al investigar la relación entre las dos variables establecida en su campo de estudio mencionado establece una representación significativa, respaldada por el dato obtenido los resultados del plano hipotético cuantificada, donde se corroboró el nivel de significancia y el coeficiente de correlación.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión

Definición

Iniciando el desarrollo de la presente variable, mencionamos a Villamayor y Lamas (citado por Huergo, 2018), quienes la refieren como desarrollo con totalidad de procesos de incorporación, organización y laboral que permitan la concretización de finalidades establecidas por cualquier tipo de sistema institucional, identificando la participación y la democracia como cimientos de gestión.

Sumado a ello, plasmamos a Drucker (citado por Dulanto, 2019), quien la alude mediante el logro con eficacia de metas institucionales planteadas, producto de ello permite el desarrollo de gestores humanos que repercuten en el desarrollo de funciones organizativas, funciones de planeamiento y funciones de orientación responsable de recursos, lo que inicia una organización.

Dimensiones

- **Gestión institucional:** Frigerio et al. (1992), en relación a la presente dimensión acotan que la dimensión desarrollada está vinculada a la forma de organización que posee la comunidad.
- **Gestión administrativa:** A partir de lo referido por Tapia (2003), existe un vínculo entre la dirección del gobierno con la adjudicación de ambientes, periodos, régimen del personal, recursos y economía del establecimiento.
- **Gestión académica:** Pinchi y Díaz (2018) afirman que esta dimensión comprende Las variables de características y funcionalidades de la valoración que estimara si se conoce las metas educativas, la interrelación de los

profesores y alumnos, la transmisión de conocimientos, métodos y materiales empleados en la labor educativa.

–

2.2.2. Calidad de servicio

Definición

Plasmamos a Álvarez, Chaparro y Reyes (2014), quienes indican que la calidad de servicio es la solución eficaz de necesidades de usuarios quienes requieren cualquier tipo de servicio, esto se genera mediante requerimientos específicos por parte del usuario para su solución conllevada a una mejora.

Por su parte Reyes et al. (2009) refiere a la calidad de servicio percibida por el cliente como una crítica que siempre es positiva de manera institucional, esta crítica es plasmada por los que han requerido el servicio, identificando indicadores de juicio, acciones institucionales y solución de necesidades y requerimientos.

Dimensiones

- **Elementos tangibles:** Según Parasuraman, Zeithami y Berry (1988), existe relación entre la presente dimensión y la apariencia de la construcción, equipamiento de maquinaria e instrumentos de difusión.
- **Aspectos académicos:** Gonzáles (2019), la mencionada dimensión se pronuncia al respecto de la óptica de categoría de la metodológica pedagógica, del procedimiento evaluativo, nivel de las materias y las habilidades docenciales.
- **Aspectos administrativos:** Tomando en cuenta lo referido por la UNESCO (2011) esta dimensión está relacionada a la percepción de la utilización de

personal, subvenciones, materiales, procedimientos tecnológicos, salubridad, gestión informática relativa a los trabajadores y funcionarios del centro educativo así mismo con la sujeción a las reglas y el control institucional.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- Calidad: la calidad de un servicio en términos generales hace referencia a la excelencia, eficiencia y al grado de satisfacción que el cliente puede percibir culminado el servicio.
- Capacitación: la capacitación como el desarrollo educativo de corto plazo, lo cual las personas reciben conocimientos, competencias en relación a sus objetivos trazados.
- Especialización: se desarrolla a efecto de la división del trabajo; por lo que cada unidad, área tiene funciones y tareas específicas.
- Estudiante: es un sustantivo masculino, que se refiere al educando o al alumno dentro del ámbito académico que estudia como su ocupación principal.
- Fiabilidad: probabilidad de que un dispositivo funcione adecuadamente en un periodo determinado en su aplicación prevista.
- Gestión: aquellas capacidades están comprometidas a hacer cosas que mejoren los resultados en la organización.
- Mecanismos: la totalidad que forman los diversos componentes de una Estrategia y que se hallan en la disposición propicia para su adecuado funcionamiento.
- Procesos pedagógicos**:** es la secuencia de aprendizaje que se desarrolla en una sesión para el logro de determinadas competencias; son privativos de los objetos de aprendizaje.

- Servicio: a este concepto hace referencia también que los servicios cumplen funciones como satisfacer al cliente o consumidor que los recibe y estas funciones están a su vez ligada a ciertos atributos del servicio como el precio, la imagen, y la reputación del mismo.

2.4. BASES EPISTÉMICAS

- **Teoría de William Edwards Deming**

Deming, E. (2009, citado por Mendez 2013) define a la calidad como el cimiento del desarrollo económico, en su teoría plasma que las mejoras continuas atribuidas a la calidad generan una reacción hacia el crecimiento laboral, empresarial y social; para lo que el controlar la calidad de servicio prestado identifiquemos la aplicación de normativas y técnicas estadísticas desde el inicio, transcurso y finalización de etapas productivas, las que son de utilización por parte del usuario, este se enfoca en identificar mejorías tanto en la calidad del producto como en los servicios que presta.

Según Deming (citado por Mendez 2013) a Mayor calidad, menor costo = mayor productividad. Mejora el círculo de calidad propuesto por Shewhart y lo convierte en un proceso de mejora continua, pues cada parte del proceso ha pasado por las cuatro etapas de "planificación, ejecución, verificación y el actuar", mejorando y evitando percances en el futuro. Una vez se haya logrado el objetivo del primer paso, se debe continuar construyéndolo en lugar de dejar de seguir el proceso.

- **Teoría de la Calidad, Philip Crosby**

La posición en la se fundamenta la perspectiva de Crosby (citado por Mendez, 2013), es en la solución eficaz de las necesidades planteadas por el usuario, esta se debe desarrollar en contextos de diseño y servicio, cuál y en qué

momento generan impacto tanto negativo como positivo, ya que en ambos casos genera una mejora continua, en ese sentido se enfoca en el no conformismo y enfoca la atención hacia puntos de servicio negativos que ya fueron identificados. (Crosby por Mendez 2013)

Crosby (citado por Mendez 2013) desarrolló los cinco absolutos de la calidad, los que son satisfacer la demanda que es básico tener una idea en determinar la voz de la demanda, si los productos o servicios producidos por el proceso cumplen con estas demandas, el proceso de producción mostrará calidad. Nada es más importante que los problemas de calidad. Nada es más importante que la economía de la calidad. Siempre es más económico completar la tarea por primera vez. La única acción médica es el costo de la calidad. El único rendimiento estándar es cero defectos

- **Enfoque de gestión por resultados**

Iacoviello y Pulido (2008), desarrolla esta perspectiva en tres puntos de realce: facilidades a aquellos que laboral en el contexto administrativo público, el informe continuo de puntos de ingresos y egresos en contextos económicos sociales, y, el poder amonestar y premiar a quienes desarrollan bien entes organizacionales.

El propósito de este método aplicado a la gestión pública es permitir que los altos directivos o gerentes trabajen de manera responsable y consciente, lo que significa hacer un buen trabajo y lograr resultados en el tiempo, reduciendo en gran medida la carga de trabajo. Los servidores públicos gozan de una remuneración proporcionada por el Estado, pero su desempeño es oportunista, pero su desempeño no cumple con las expectativas.

El que se concrete esta perspectiva tiene que desarrollar indicadores orientativos y de supervisión, de esta manera la labor organizacional desarrollada no improvise en plena ejecución, lo que busca es la efectividad óptima mediante informes de lo ejecutado.

El manejo de recursos humanos resulta de mucha importancia en este enfoque, puesto que es el personal el que debe construir todo el aparato informativo y desarrollar las acciones que permitan una entrega de resultados óptimos y oportunos, ahora bien, esta realidad, amanera de presión equilibrada con estímulos necesita que se fijen salarios altos, pero entregables en función del avance de la entrega de resultados, es decir, salarios recibidos en porcentajes o mensualidades que representes el producto terminado.

CAPÍTULO III:

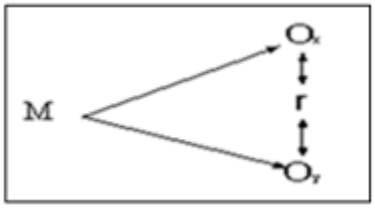
MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Encaminados por los objetivos del presente trabajo de investigación, se desarrolla un tipo descriptivo, correlacional, para lo que Hernández et. Al (2014), refiere como la selección de interrogantes y su medición particular o independiente para de esta manera realizar una descripción de la investigación, por lo que se evidencia manifestaciones en variables, dimensiones e indicadores.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

De acorde con la línea de investigación, se desarrolló mediante el diseño transeccional correlacional causal, ya que el objetivo es la descripción de relaciones entre variables estudiadas en un momento establecido. Es la descripción de las relaciones entre variables, estás tienden a trabajar de manera pura correlacional o relacional causal; por lo que se diseñó para la medición de relación. El esquema es el siguiente:



Donde:

M: muestra de alumnos del Centro Pre universitario de la UNU.

OX: Gestión

r: relación existente entre las dos variables

OY: Calidad de servicio

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población estuvo compuesta por el total de alumnos correspondientes al ciclo 2019-II del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, cuya cantidad es igual a 800 alumnos.

La muestra se obtuvo a través del muestreo probabilístico, mediante la aplicación de la fórmula del muestreo aleatorio simple:

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

Z= 1,96

N = Población (800)

EE= 0,09

Obteniéndose un resultado de 103 alumnos como muestra de estudio.

3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se plasmaron dos instrumentos de investigación, que, en este caso fue la técnica de la encuesta, mediante un cuestionario privado o cerrado, que pretende el conocimiento de respuestas con mayor brevedad posible, al igual que

específica y con limitaciones; esta requiere la anticipación de posibles alternativas de respuesta.

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Desarrollando el procedimiento con método cuantitativo, se realizó el seguimiento de:

- Se elaboró una base de datos que plasme las respuestas por indicador de cada unidad poblacional, de igual manera, estatus de variables y dimensiones que se proyectaron con su debido código.
- Se elaboraron tablas relativas y relativas porcentuales unidimensionales cada una con su respectiva figura.
- Se utilizó una prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov, ya que la identificación de las unidades muestrales pasó los 50 elementos, de esta manera también se obtuvo la identificación del tipo de distribución de datos recolectados y facilitar la conclusión de la prueba de hipótesis que se plasmó.
- Se utilizó la prueba de hipótesis Rho de Spearman, ya que la conclusión de la prueba de normalidad lo meritaba.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la variable Gestión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente eficaz	99	96,1	96,1	96,1
	Eficaz	4	3,9	3,9	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

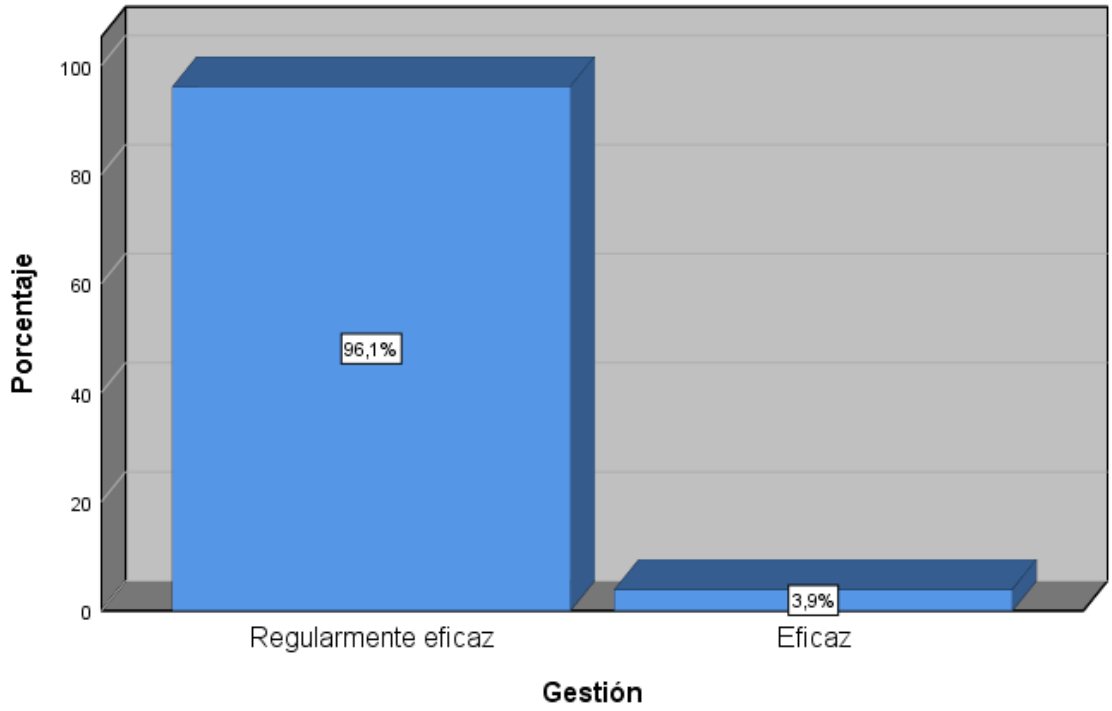


Figura 1. **Resultados de la variable Gestión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la variable Gestión del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 96.1% la percibe como Regularmente eficaz y 3.9% como Eficaz, en la sede de estudio.

Tabla 2

Resultados de la dimensión Gestión institucional del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	5	4,9	4,9	4,9
	Regularmente eficaz	88	85,4	85,4	90,3
	Eficaz	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

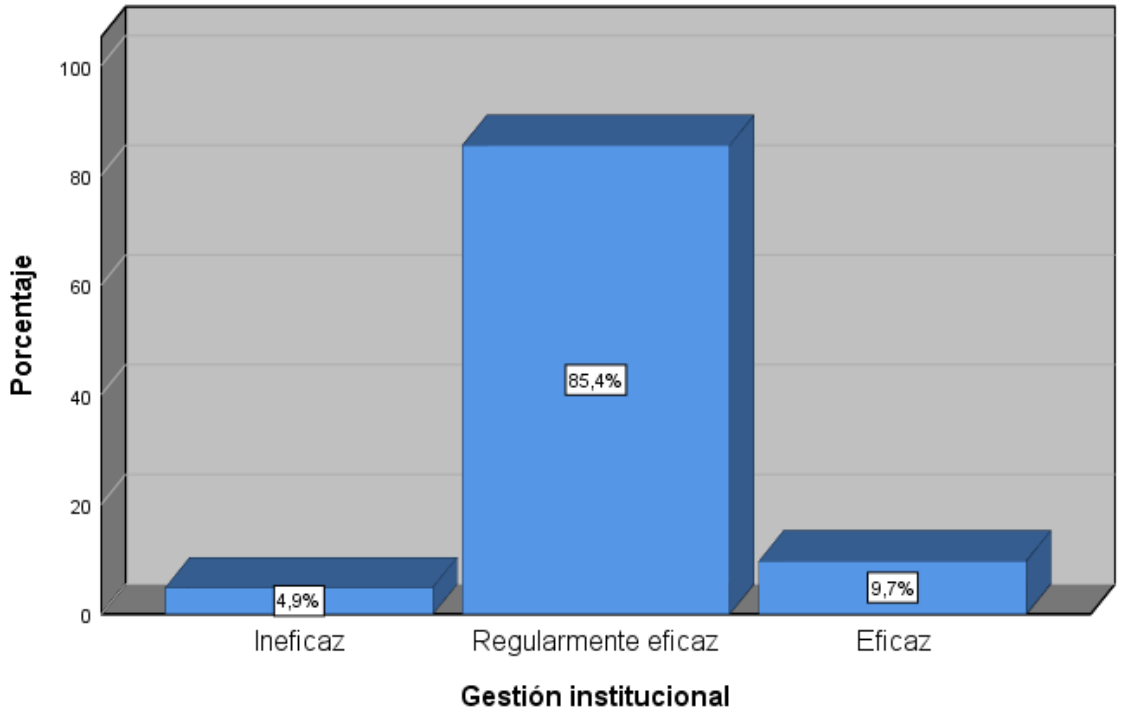


Figura 2. **Resultados de la dimensión Gestión institucional del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Gestión institucional del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 85.4% la percibe como Regularmente eficaz, 9.7% como Eficaz y 4.9% como Ineficaz, en la sede de estudio.

Tabla 3

Resultados de la dimensión Gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	6	5,8	5,8	5,8
	Regularmente eficaz	91	88,3	88,3	94,2
	Eficaz	6	5,8	5,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

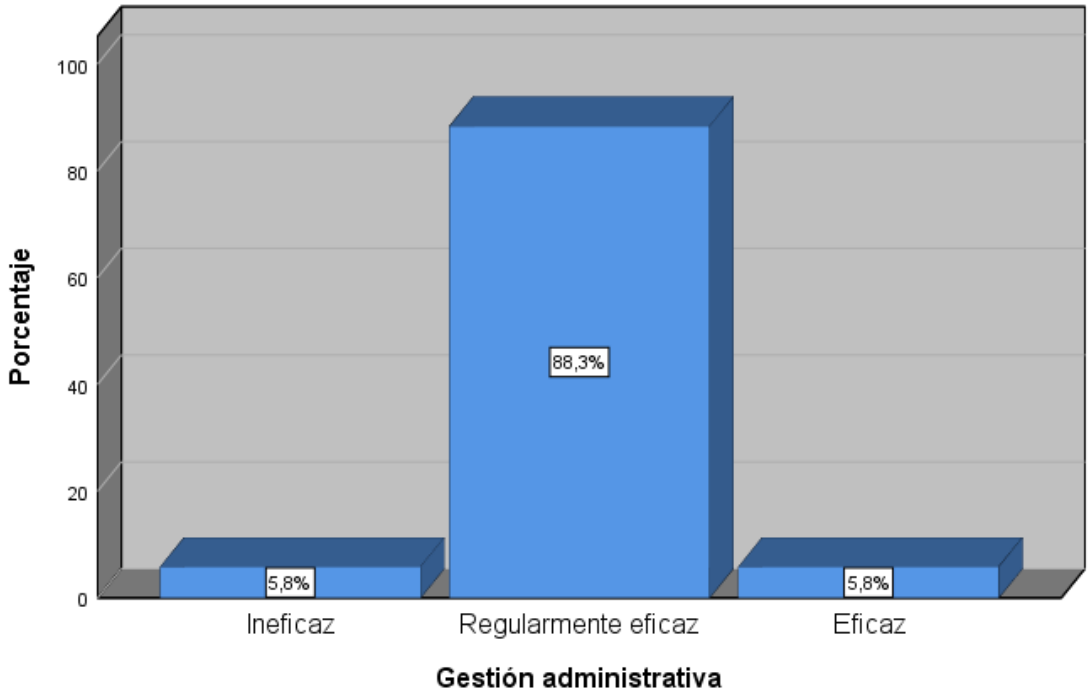


Figura 3. **Resultados de la dimensión Gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Gestión administrativa del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 88.3% la percibe como Regularmente eficaz, 5.8% como Eficaz y 5.8% como Ineficaz, en la sede de estudio.

Tabla 4

Resultados de la dimensión Gestión académica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ineficaz	5	4,9	4,9	4,9
	Regularmente eficaz	84	81,6	81,6	86,4
	Eficaz	14	13,6	13,6	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

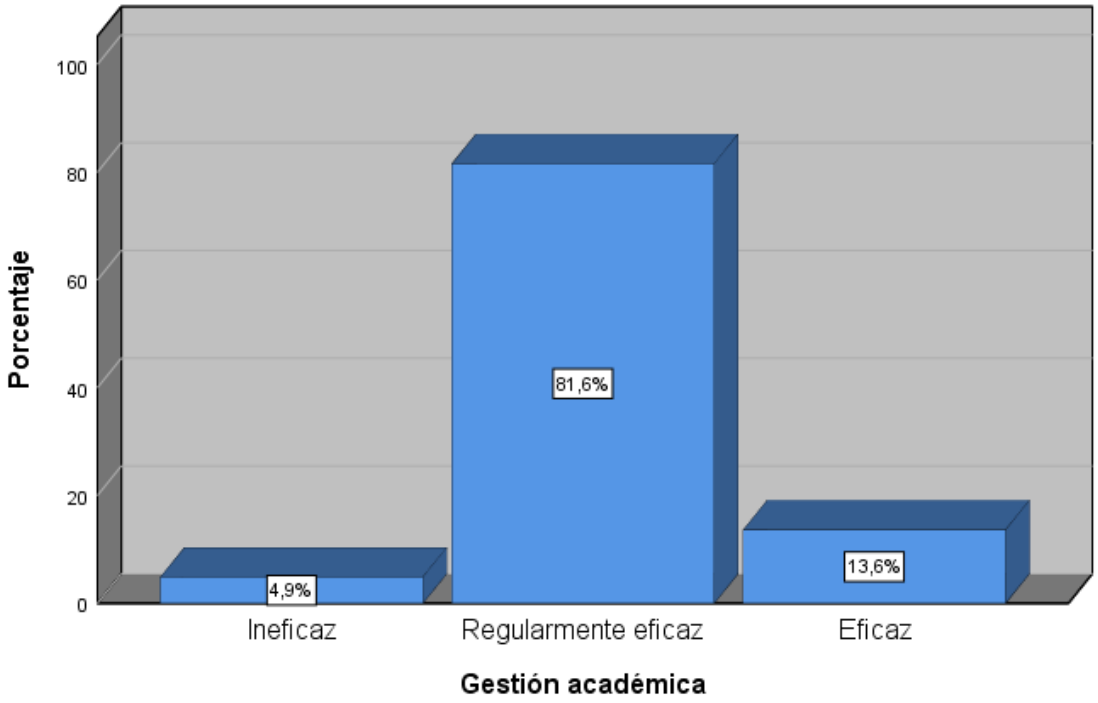


Figura 4. **Resultados de la dimensión Gestión académica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Gestión académica del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 81.6% la percibe como Regularmente eficaz, 13.6% como Eficaz y 4.9% como Ineficaz, en la sede de estudio.

Tabla 5

Resultados de la variable Calidad de servicio del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	93	90,3	90,3	90,3
	Alto	10	9,7	9,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

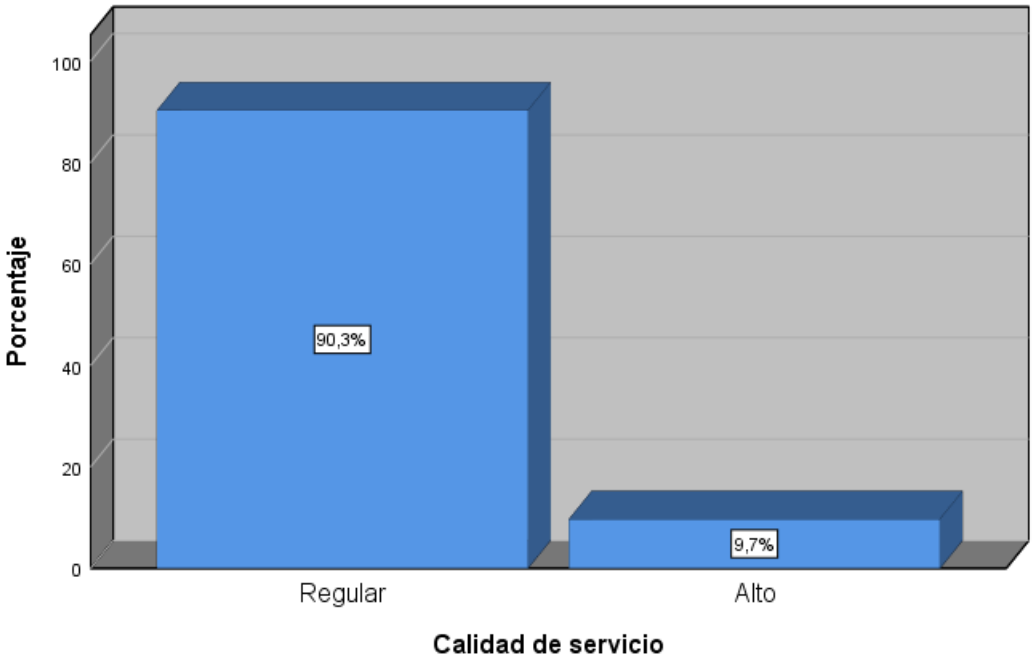


Figura 5. **Resultados de la variable Calidad de servicio del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la variable Calidad de servicio del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 90.3% la percibe en el nivel Regular y 9.7% en el nivel Alto, en la sede de estudio.

Tabla 6

Resultados de la dimensión Elementos tangibles del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	95	92,2	92,2	93,2
	Alto	7	6,8	6,8	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

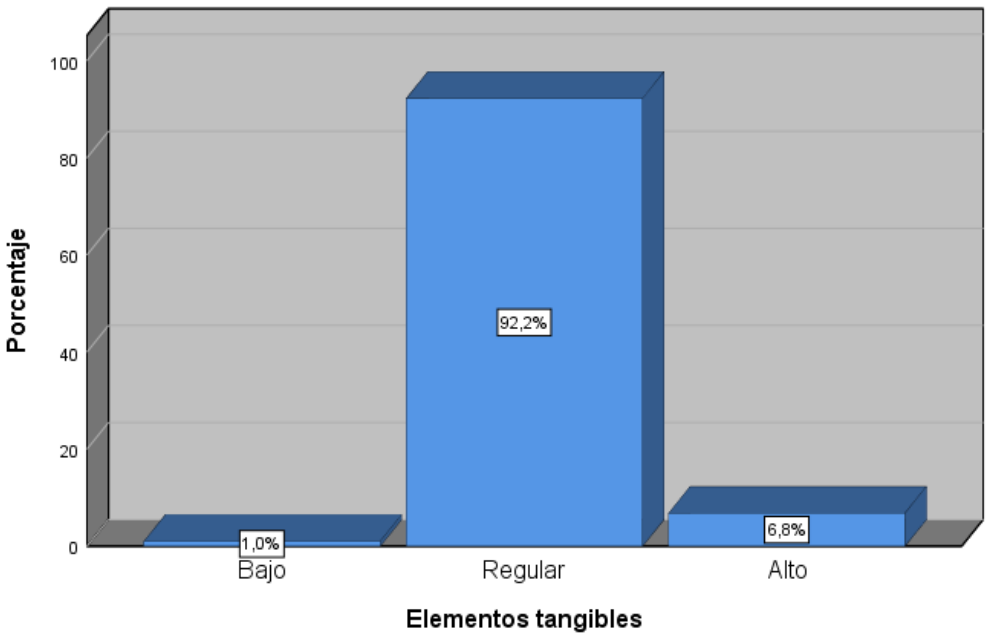


Figura 6. **Resultados de la dimensión Elementos tangibles del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Elementos tangibles del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 92.2% la percibe en el nivel Regular, 6.8% en el nivel Alto y 1% en el nivel Bajo, en la sede de estudio.

Tabla 7

Resultados de la dimensión Aspectos académicos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	8,7	8,7	8,7
	Regular	85	82,5	82,5	91,3
	Alto	9	8,7	8,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

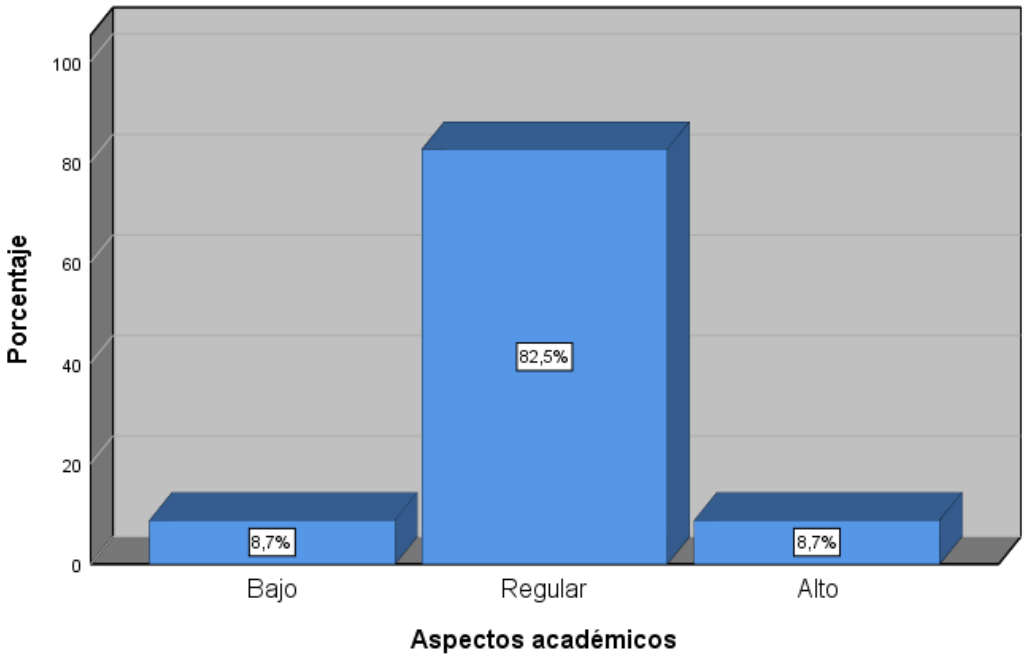


Figura 7. **Resultados de la dimensión Aspectos académicos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Aspectos académicos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 82.5% la percibe en el nivel Regular, 8.7% en el nivel Alto y 8.7% en el nivel Bajo, en la sede de estudio.

Tabla 8

Resultados de la dimensión Aspectos administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	1,9	1,9	1,9
	Regular	92	89,3	89,3	91,3
	Alto	9	8,7	8,7	100,0
	Total	103	100,0	100,0	

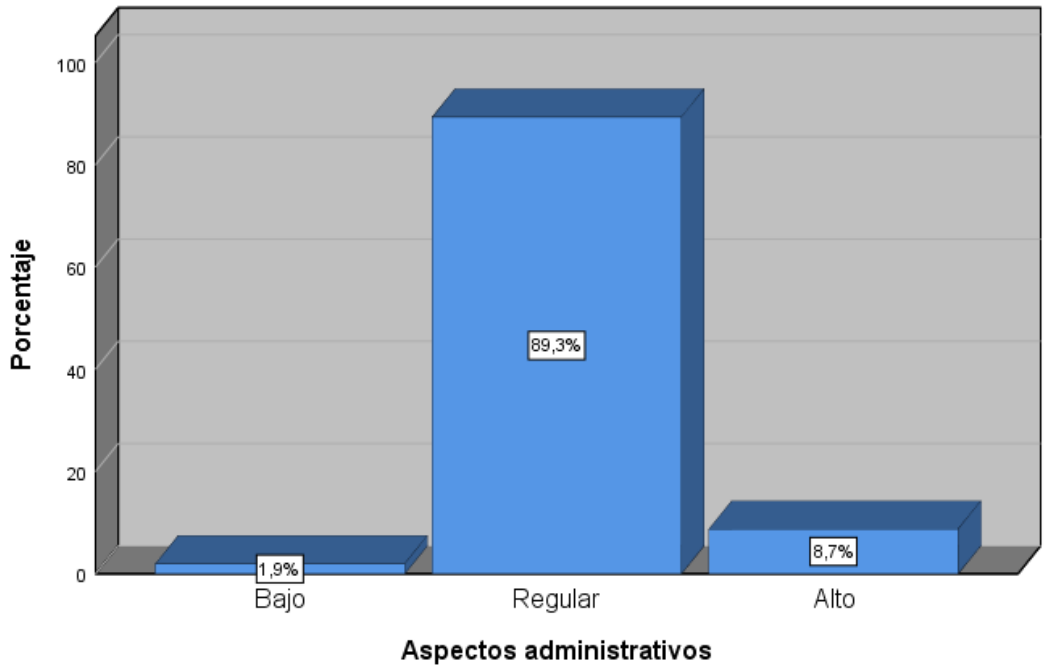


Figura 8. **Resultados de la dimensión Aspectos administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali**

Descripción: La tabla y su figura muestran que, del total de la muestra de estudiantes, en cuanto a la dimensión Aspectos administrativos del Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional de Ucayali, 89.3% la percibe en el nivel Regular, 8.7% en el nivel Alto y 1.9% en el nivel Bajo, en la sede de estudio.

CONTRASTE DE HIPÓTESIS

- **Contraste de hipótesis general**

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: La gestión no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Hipótesis alterna: La gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 9
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gestión	,099	103	,015	,962	103	,005
[Val] Calidad de servicio	,075	103	,177	,980	103	,118

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 10
Estadístico de correlación: Rho de Spearman

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Gestión	Coeficiente de correlación	,533**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

Paso 5: Toma de decisión

El resultado Rho= 0.533 indica una correlación positiva moderada y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

- **Contraste de hipótesis específica 1**

Paso 1: Planteamiento de hipótesis

Hipótesis nula: La gestión institucional no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Hipótesis alterna: La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gestión institucional	,125	103	,000	,965	103	,009
[Val] Calidad de servicio	,075	103	,177	,980	103	,118

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 12
Estadístico de correlación: Rho de Spearman

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Gestión institucional	Coeficiente de correlación	,359**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

Paso 5: Toma de decisión

El resultado Rho= 0.359 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

- **Contraste de hipótesis específica 2**

  Hipótesis nula: La gestión administrativa no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Hipótesis alterna: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 13
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gestión administrativa	,163	103	,000	,958	103	,002
[Val] Calidad de servicio	,075	103	,177	,980	103	,118

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 14
Estadístico de correlación: Rho de Spearman

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,367**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

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

Paso 5: Toma de decisión

El resultado Rho= 0.367 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

- **Contraste de hipótesis específica 3**

  Hipótesis nula: La gestión académica no se relaciona directa ni significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

  Hipótesis alterna: La gestión académica se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

Paso 2: Determinación del nivel de confianza

Nivel de confianza: 95% (0.95)

Error máximo admisible: 5% (0.05)

Paso 3: Aplicación de las pruebas de normalidad

Tabla 15
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
[Val] Gestión académica	,135	103	,000	,972	103	,027
[Val] Calidad de servicio	,075	103	,177	,980	103	,118

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de las pruebas de normalidad, se obtuvo que las variables que intervienen en el contraste poseen una distribución no normal, por lo tanto, implica la aplicación de una prueba de correlación de la misma naturaleza, por lo que se aplicará el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Paso 4: Aplicación de la prueba de correlación

Tabla 16
Estadístico de correlación: Rho de Spearman

			[Val] Calidad de servicio
Rho de Spearman	[Val] Gestión académica	Coeficiente de correlación	,327**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	103

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

Paso 5: Toma de decisión

El resultado Rho= 0.327 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.001 indica que el resultado fue altamente significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, es decir, la gestión académica se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.

CAPITULO V:

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Al contar con los resultados podemos encaminarlos hacia un análisis fundamentado en teorías desarrolladas en el presente trabajo de investigación, es así que la variable Gestión del centro preuniversitario bajo esta perspectiva se proyecta mediante la acción en el proceso y organización educativa esta coordinación se da mediante perspectivas institucionales de participación y democracia, es decir, encamina sus objetivos hacia el logro de metas con eficiencia y eficacia, es por ello que organiza un buen funcionamiento del centro, distribuye de manera pertinente diversos factores institucionales y determina logros cognitivos académicos; referente al desarrollo de la variable Calidad de servicio del centro preuniversitario, se plantea como el mayor grado posible de satisfacción para con requerimientos y necesidades, se plantea mediante un juicio del servicio y la percepción a quien se le brinda, en tal sentido resulta importante identificar aspectos de infraestructura, de calidad de enseñanza y de cumplimiento de funciones.

El resultado obtenido en respuesta al objetivo general de investigación, la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado Rho= 0.533 indica una correlación positiva moderada y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo, resultado fundamentado en investigaciones como la de Flores (2017), quien implementa un modelo de gestión para estructurar niveles educativos; Araya (2017), desarrolla estándares de calidad para una mejoría en la gestión pública con la finalidad de favorecer el capital humano y la productividad; Córdova (2015), da

a conocer que la gestión y calidad educativa interviene en la toma de decisiones universitarias para la elección de sede universitaria; Atencio (2018), identifica la satisfacción estudiantil como un indicador de calidad de servicio, de esta manera se infiere que las estrategias empleadas por las autoridades desarrollan un gestión positiva a nivel institucional.

Para finalizar el análisis de resultados, lo corroboramos mediante la teoría de William Edwards Deming, quien atribuye toda responsabilidad de desarrollo a la calidad, siendo esta analizada continuamente; la teoría de la calidad, que se fundamenta en la conformidad de necesidades y en el enfoque de gestión por resultados, que se basa en aspectos administrativos y evaluativos para un buen desempeño organizacional.

CONCLUSIONES

- En relación al objetivo general de investigación, la gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado Rho= 0.533 indica una correlación positiva moderada y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.

- En relación al primer objetivo específico de investigación, la gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado Rho= 0.359 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.
- En relación al segundo objetivo específico de investigación, la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado Rho= 0.367 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.000 indica que el resultado fue altamente significativo.

- En relación al tercer objetivo específico de investigación, la gestión académica se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, ya que, el resultado Rho= 0.327 indica una correlación positiva baja y la Sig.= 0.001 indica que el resultado fue altamente significativo.

SUGERENCIAS

- A los directivos del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, implementar medidas que posibiliten la mejora de la gestión que emplean en los servicios, y, simultáneamente, velen por que los estudiantes para que optimicen sus aprendizajes.

- A las docentes del Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, utilizar estrategias para la mejora de desarrollo de clase, ya que de ello depende la perspectiva de servicio por parte de estudiante.

- A los directivos de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019, desarrollar una política institucional, cuya esencia sea la de comprometer profundamente a los directivos y docentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 13(2), 5-26.

Araya, L. (2017). *Calidad de servicio en educación superior a distancia*. Tesis doctoral. Universitat de Barcelona, España. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1

Atencio, M. (2018). *La calidad de servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes del programa de estudios de mecánica automotriz del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Pedro P. Díaz de Arequipa, 2018*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7801/EDMathuma.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Perú. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1

Córdova, R. (2015). *Análisis comparativo de la gestión de calidad educativa entre la Universidad Tecnológica ECOTEC y sus pares surcoreanas del Consorcio para la Colaboración de la Educación Superior en América del Norte*. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16333/1/TESIS%20COMPLETA%20Reinaldo%20C%C3%B3rdova.pdf

Cruz, M. (2018). *Calidad del servicio educativo y el desempeño docente en el ISPPEE "María Madre" de la región Callao*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2184/TM%20CE-Ev%203753%20C1%20-%20Cruzalegui%20Delgado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3192/gestion%20administrativa%20y%20calidad%20de%20servicio%20de%20la%20MDCH%2C%20periodo%202018-convertido%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, L. (2017). *Modelo de gestión educativa para el mejoramiento de la calidad escolar de la Unidad Educativa Mariano Suárez Veintimilla de la ciudad de Ibarra*. Tesis de maestría. Universidad Técnica del Norte, Ecuador. http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7848/1/PG%20598%20TESIS.pdf

Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua. https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf

Frigerio, G., Poggi, M., Tiramonti, L. y Aguerrondo, R. (1992) *Las instituciones educativas Cara y cesa*. Serie Flacso. Buenos Aires: Troquel.

Gallo, A. y Vásconez, E. (2015). *Análisis del liderazgo institucional en la gestión escolar de la unidad educativa "Santa María D. Mazzarello" en el año lectivo 2013-2014*. Tesis de maestría. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9335/1/UPS-QT07018.pdf

Gonzáles, Y. (2019). Percepción de la calidad educativa y análisis de estrategias de posicionamiento en el Instituto ISATEC. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Disponible en: http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5976/Gonzales_Quiroz_Yessenia_del_Pilar.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huamán, E. (2018). *La gestión administrativa en el instituto de educación superior tecnológico público- Cajamarca, 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte, Perú. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iacoviello, M. y Pulido, N. (2008). Gestión y gestores de resultados: cara y contracara. En *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, núm. 41, junio, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo Caracas, Venezuela. https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533672004.pdf

Jorge Huergo. Procesos de gestión. Recuperado el 15 de junio del 2018, de http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/mate rialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf

López, F. (2015). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de estudiantes de administración de las universidades de la región Junín*. Tesis doctoral. Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4158/Lopez%20Quilca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mendez J. (2013). Administración. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestiopolis: http://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/

Nobario, M. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de Baja y alta demanda*. Tesis de maestría. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Perú. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman A., Zeithami, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL A Múltiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of [Service Quality]. *Journal of Retailing*, Vol 64, Nº 1.

Pinchi, J. y Diaz, L. (2018). *La gestión académica y la calidad educativa en la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad Nacional de Ucayali 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30078

Reyes, S., Mayo, J. y Loredo, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1(113). Recuperado de: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm

Soto, R. (2017). *El liderazgo y la gestión administrativa de la municipalidad distrital San Pedro de Chaná-Huari, en el año 2017*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/627/TFCE-01-24.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Tapia, G. (2003). *Un plan para la mejora de la gestión de la escuela*. México: Edit. Rueda.

Topón, E. (2015). *El liderazgo del equipo directivo y su incidencia en el mejoramiento de la gestión institucional*. Tesis de licenciatura. Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/17653/1/63647_1.pdf

Torres, C. (2017). *Análisis de la calidad educativa en Andalucía desde la perspectiva del profesorado de educación primaria*. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla, España. file:///C:/Users/Falabella/Downloads/01.Tesis%20Doctoral%20[Crist%C3%B3bal%20Torres%20Fern%C3%A1ndez].pdf

UNESCO (2011). *Manual para directores de instituciones educativas*. Lima: Editorial S.A.C.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Qué relación existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019? **Problemas específicos** ¿Qué relación existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019? ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019? ¿Qué relación existe entre la Gestión académica y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre la Gestión y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. **Objetivos específicos** Determinar la relación que existe entre la Gestión institucional y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. Determinar la relación que existe entre la Gestión académica y la calidad del servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.	**Hipótesis general** La gestión se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. **Hipótesis específicas** La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019. La gestión académica se relaciona directa y significativamente con la calidad de servicio en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa 2019.	**Variable 1:** Gestión **Variable 2:** Calidad de servicio	**Dimensiones:** Gestión institucional Gestión administrativa Gestión académica **Dimensiones:** Elementos tangibles Aspectos académicos Aspectos administrativos	**Tipo de investigación:** Descriptiva, correlacional **Diseño y esquema:** El diseño de investigación es transeccional correlacional **Población y muestra:** La población estuvo compuesta por 800 alumnos. La muestra de 103 alumnos **Instrumentos:** Dos encuestas **Técnicas de datos:** Elaboración de la base de datos. Elaboración de tablas de frecuencias. Se aplicó una prueba de normalidad. Kolmogorov- Smirnov Se aplicó la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO PARA CONOCER TU PERCEPCIÓN SOBRE LA GESTIÓN DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO

Estimado usuario: Este cuestionario tiene como propósito conocer como percibes la gestión en el centro preuniversitario donde recibes servicio educativo. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad en las respuestas. Escribe una equis (X) debajo de la opción que concuerde con tu percepción. Muchas gracias.
Leyenda:

En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo
1	2	3

Gestión institucional	1	2	3
1. Puedes percibir que todas las acciones de la gestión de la academia están debidamente planificadas; no hay nada sorpresivo.			
2. Se percibe que los directivos promueven el trabajo conjunto de los trabajadores para responder a los objetivos estratégicos de mejora de la calidad del servicio educativo.			
3. Se denota que los procesos responden a un reglamento interno de la academia que todos conocen.			
4. Los diferentes documentos que permiten una Buena marcha de la academia son se conocimiento de los estudiantes, también (se publican en murales, afiches y/o volantes).			
5. Es evidente que los directivos de la academia saben aprovechar el profesionalismo de los docentes y demás trabajadores.			
6. Es manifiesto que los directivos mantienen una buena comunicación con todo el personal.			
7. Los directivos promueven el cumplimiento y el uso efectivo de las horas de clase.			
Gestión administrativa	**1**	**2**	**3**
8. Es evidente una inversión favorable de los recursos económicos que recibe la academia.			
9. Se proporciona textos y materiales educativos necesarios para el trabajo académico en el aula.			
10. Puede observarse la preocupación de los directivos por conservar higiénica y cómodamente la infraestructura de la academia.			
11. Se supervisa el cumplimiento de la calendarización del ciclo, respetando los tiempos previstos para culminar las horas efectivas de clase.			
12. Se denota que la selección del personal se ajusta a las asignaturas que se enseñan en la academia.			
13. Los directivos realizan monitoreo constante de las clases que se desarrollan.			
14. Se supervisa con regularidad el cumplimiento de funciones de todo el personal de la academia.			
15. Se evidencia el cumplimiento de la normativa emitida por la Universidad para el centro preuniversitario.			
Gestión académica	**1**	**2**	**3**
16. Los directivos cuidan que los docentes apliquen las estrategias de enseñanza de acuerdo a la heterogeneidad de asignaturas y especialidades.			
17. Se denota que velan por el seguimiento de teorías y enfoques propios de la preparación preuniversitaria.			
18. Los directivos velan por el buen uso de material didáctico para el proceso de enseñanza-aprendizaje			
19. Los directivos velan porque los docentes cuenten con los recursos necesarios para desarrollar sus funciones de enseñanza de manera adecuada.			
20. Los directivos cuidan que el docente desarrolle clases con sus estudiantes en un ambiente acogedor, afectivo y seguro.			
21. Los directivos velan por el cumplimiento ético y oportuno de las evaluaciones permanentes y de ingreso.			
22. Los directivos velan por la elaboración y aplicación de instrumentos de evaluación válidos, correctos y confiables para el proceso formativo y en las pruebas de ingreso a la Universidad.			

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO
CUESTIONARIO PARA CONOCER TU PERCEPCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO PREUNIVERSITARIO

Estimado usuario: Este cuestionario tiene como propósito conocer como percibes la calidad de servicio en el centro preuniversitario donde recibes servicio educativo. Es anónimo, por lo que te pedimos honestidad en las respuestas. Escribe una equis (X) debajo de la opción que concuerde con tu percepción. Muchas gracias.

Leyenda:

En desacuerdo	Regularmente de acuerdo	De acuerdo
1	2	3

Elementos tangibles	**1**	**2**	**3**
1. El mobiliario para el servicio de la academia es cómodo (carpetas, mesas, sillas).			
2. Los equipos relacionados al servicio de la academia tienen la apariencia de ser modernos (proyectores, computadoras, impresoras, fotocopiadoras)			
3. El local, en general, donde presta servicios educativos la academia, es seguro.			
4. El local, en general, donde presta servicios educativos la academia, posee espacios complementarios (comidas, estacionamiento).			
5. El local, en general, es higiénico.			
6. Todos los espacios del local son de acceso sencillo.			
7. Las aulas para el servicio educativo de la academia son visualmente atractivas.			
8. Las aulas para el servicio educativo están debidamente acondicionadas (pizarra, plumones, depósitos de residuos, iluminación, ventilación).			
9. Las aulas son seguras e higiénicas.			
Aspectos académicos	**1**	**2**	**3**
10. Los docentes denotan dominio de la asignatura que dirigen.			
11. Los docentes comunican con claridad lo que enseñan.			
12. Los docentes evidencian dominio de contenidos actualizados.			
13. Las formas comunicativas de los docentes son asertivas, pedagógicas y empáticas.			
14. Los docentes están prestos a atender y solucionar alguna consulta.			
15. Te sientes seguro de tu ingreso a la Universidad gracias al desempeño de los docentes.			
16. Los materiales para el servicio educativo (libros, separatas, fichas, exámenes, formularios) de la academia son visualmente atractivos.			
17. Los materiales para el servicio educativo (libros, separatas, fichas, exámenes, formularios) son académicamente idóneos.			
18. El uso que los docentes realizan del material educativo es idóneo.			
Aspectos administrativos	**1**	**2**	**3**
19. Cuando la academia promete hacer algo en un determinado tiempo, lo realiza.			
20. Cuando usted tiene un problema en la academia, muestran un sincero interés en solucionarlo.			
21. La academia realiza el servicio de manera correcta y cabal desde el inicio hasta el final del ciclo.			
22. En la academia terminan los servicios en el tiempo que prometen hacerlo.			
23. Los empleados no docentes de la academia son solícitos y educados en la interacción con los usuarios.			
24. Los empleados no docentes de la academia siempre se muestran dispuestos a ayudarte.			
25. Los empleados no docentes de la academia disponen de información pertinente para responder a tus inquietudes.			
26. El comportamiento de los empleados no docentes de la academia te transmite confianza.			
27. Usted se siente seguro con los servicios educativos que ofrece la academia.			
28. En la academia, los horarios de trabajo son convenientes para todos los estudiantes.			

Anexo 3. Validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Dr. Carlos Alberto López Marrufo
Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali-Escuela de Posgrado
Nombre del instrumento 1 : Cuestionario: Gestión del centro preuniversitario
Autora del instrumento : Sider León Tafur
Nombre del instrumento 2 : Cuestionario: Calidad de servicio del centro preuniversitario
Autora del instrumento : Sider León Tafur

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN Instrumento 1		APRECIACIÓN Instrumento 2		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		x		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	x		x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x		x	

Aportes y/o sugerencias: .....

.....

Firma :

Fecha : 16-12-2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellido y Nombre del experto : Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Cargo e Institución donde labora : Universidad Nacional de Ucayali-EAP Administración
Nombre del instrumento 1 : Cuestionario: Gestión del centro preuniversitario
Autora del instrumento : Sider León Tafur
Nombre del instrumento 2 : Cuestionario: Calidad de servicio del centro preuniversitario
Autora del instrumento : Sider León Tafur

ÍTEMS	PREGUNTA	APRECIACIÓN Instrumento 1		APRECIACIÓN Instrumento 2		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	SÍ	NO	
1	¿El instrumento responde al planteamiento del problema?	x		x		
2	¿El instrumento responde a los objetivos del problema?	x		x		
3	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?	x		x		
4	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?	x		x		
5	¿La estructura que presenta instrumento es de forma clara y precisa?	x		x		
6	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?	x		x		
7	¿El número de ítems es el adecuado?	x		x		
8	¿Los ítems del instrumento son válidos?	x		x		
9	¿Se debe incrementar el número de ítems?		x		x	
10	¿Se debe eliminar algunos ítems?		x		x	

Aportes y/o sugerencias: .....

Firma : 

Fecha : 18-12-2019