

EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO ACADÉMICO EN EL CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA LA MOLINA. LIMA. 2018

EVALUATION OF INSTITUTIONAL MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE QUALITY OF THE ACADEMIC SERVICE IN THE PRE-UNIVERSITY CENTER OF THE UNIVERSITY NATIONAL AGRARIA LA MOLINA.

LIME. 2018

AVALIAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO INSTITUCIONAL E SEU RELACIONAMENTO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO ACADÊMICO NO CENTRO PRÉ-UNIVERSITÁRIO DA AGRARIA NACIONAL DA UNIVERSIDADE AGRARIA LA MOLINA. LIME 2018

Recibido: 16 de enero del 2020

Aprobado: 06 de marzo del 2020

Nelser Eloy **LUNA SOLIS**¹

Doris **SÁNCHEZ PINEDO**²

Resumen

En la actualidad, las instituciones se clasifican entre las que son competitivas y las que no. Para ser competitivos, la gestión institucional tiene una importancia capital al igual que la calidad de los servicios que se ofertan. La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional. Tuvo por objetivo determinar la asociación de la evaluación de

¹ Magister (c) en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.

² Dra. en Biología. Docente invitada de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Dra (c) Educación, Dra (c) Ciencias Sociales. Decana de Educación del Instituto Internacional de Gobierno (IGOB) ORCID 0000-001-9981-073X

la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico en el Centro Pre Universitario de la Universidad Agraria La Molina en el año 2018.

Los resultados señalan que existe relación significativa entre gestión institucional y la calidad del servicio académico de acuerdo a la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima en el año 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,405$ lo que representa una correlación de 40,5%. Se ha constatado que el equipo directivo posee un liderazgo, que debe continuar dando respuesta a las necesidades de los miembros de la comunidad educativa, implicándolos, estableciendo una relación ético-moral, preocupándose por valores como libertad, justicia y equidad; debe fortalecer una visión de la escuela logrando, para su realización, el compromiso de los otros miembros y de la comunidad, convirtiendo a sus docentes en líderes de la actividad educativa de la que es responsable.

Palabras Claves: gestión institucional, calidad del servicio educativo, organización, liderazgo, evaluación

Abstract.

At present, institutions are classified between those that are competitive and those that are not. To be competitive, institutional management is of paramount importance as is the quality of the services offered. The present investigation is descriptive-correlational in nature. Its objective was to determine the association of the evaluation of the institutional management and its relation with the quality of the academic service in the Pre University Center of the Agrarian University La Molina in the year 2018.

The results indicate that there is a significant relationship between institutional management and the quality of academic service according to the perception of teachers and students in the Pre University Center of the National Agrarian University La Molina, Lima in 2018, as it was verified through p value to be less than 0.05. The significant relationship is shown in the correlation coefficient, which is $r = 0.405$, which represents a correlation of 40.5%. It has been found that the management team has a leadership, which must continue to respond to the needs of the members of the educational community, involving them, establishing an ethical-moral relationship, caring for values such as freedom, justice and equity; must strengthen a vision of the school achieving, for its realization, the commitment of the other members and the community, making its teachers leaders in the educational activity for which it is responsible.

Key Words: institutional management, quality of the educational service, organization, leadership, evaluation.

Introducción.

El mundo competitivo de la actualidad marcado por el vertiginoso avance de la información y la comunicación en tiempo real a nivel mundial, aceleraron los procesos de integración global y acercaron más a las personas a nivel local y nacional, generando un gran impacto en la educación, lo cual nos sumerge en la era del conocimiento. En este contexto, surge la pregunta sobre cuán preparados estamos para que las instituciones educativas de todos los niveles tengan calidad en los servicios que ofrecen y cuál es la coherencia que existe entre la calidad y la gestión de la institución para que los estudiantes desarrollen capacidades que los introduzca en la sociedad como ciudadanos competitivos y productivos. Ante estas interrogantes solo cabe una respuesta: en un mundo global solo permanece el cambio dinámico y constante, Los retos que enfrenta la educación en el mundo son muy grandes e imprevisibles, precisamente debido al constante cambio resulta complejo determinar el impacto en las organizaciones e instituciones vinculadas a la educación.

Un estudio de la UNESCO manifiesta que “la mayor parte de directores no cuentan con una preparación que les permita asumir el liderazgo y estimular a los docentes, ni ostentan capacidad organizativa, por ello, es necesario fortalecer y potenciar la capacidad de liderazgo de los directivos para transformar efectivamente la cultura de las instituciones educativas”. Por ello, resulta importante construir una cultura y un clima laboral favorable para el trabajo docente, lo cual incidirá en los procesos de enseñanza- aprendizaje optimizando el rendimiento académico de los estudiantes.

Los desafíos que enfrenta la educación en la actualidad, donde se vive un mundo que busca la calidad no solo en los servicios académicos sino en la gestión institucional, cada vez se hacen más pertinentes en el Centro Preuniversitario de la Universidad Agraria La Molina del distrito de La Molina, en la provincia de Lima, los que conscientes de su misión educativa en el nivel preuniversitario, perciben la necesidad de gestionar con un nuevo estilo, favoreciendo un servicio educativo de calidad de los estudiantes. Evaluar la gestión de las instituciones preuniversitarias comprende acciones de orden administrativo, gerenciales, de política de personal, económico-presupuestales, de planificación, de programación, de regulación y de orientación, entre otras.

La gestión institucional es un proceso que optimiza la conducción de los proyectos y del conjunto de acciones relacionadas entre sí, por lo que la administración se emprende para promover y posibilitar la consecución de los objetivos planteados al interior de una institución educativa. Esta acción educativa se vincula con las formas de gobierno y de gestión, con el resguardo y la puesta en práctica de mecanismos para lograr los objetivos planteados en el sector preuniversitario orientados a la calidad. Es en este nivel, que el propiciar una buena gestión institucional se relaciona con evaluar al sistema, a sus políticas, a su organización y a su rumbo, para rediseñar y reorientar hacia al cumplimiento de su misión institucional. Por ello, la intención de esta investigación de cara a evaluar la calidad de los servicios académicos respecto a la gestión institucional, que no sólo tiene que ser eficaz, sino adecuada a contextos y realidades nacionales, debido a que debe movilizar a todos los elementos de la estructura preuniversitaria y para lograrlo se necesita coordinar esfuerzos y convertir las decisiones en acciones cooperativas que permitan lograr objetivos compartidos, los que deben ser previamente concertados en un esquema de colaboración que involucre a todos los miembros de la institución educativa.

El Objetivo General de esta investigación es: Determinar la relación entre evaluación de la gestión institucional y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad de la Molina. Lima. 2018. Tiene como objetivos específicos: Determinar si la organización de la gestión institucional es un factor que se relaciona con la calidad de los servicios académicos, según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad de la Molina; Comprobar si el liderazgo de la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio académico; Establecer si la innovación de la gestión institucional es un factor que se relaciona con la calidad de los servicios académicos en la percepción de los docentes y estudiantes, según la percepción de los docentes; Determinar si la evaluación de la gestión institucional se relaciona con la calidad de los servicios académicos, según la percepción de los docentes y estudiantes; Comprobar si la investigación en la gestión institucional, es un factor que se relaciona con la calidad de los servicios académicos, según la percepción de los docentes y estudiantes.

Bases Teóricas:

Arroyo (2014) en su tesis titulada “Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo”. Tesis para obtener el grado de magíster en Educación con mención en

Gestión Educativa planteó el siguiente objetivo general: describir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en los docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo y la hipótesis de investigación fue: los docentes de educación secundaria de Huancayo se encuentran en un nivel de poco avance respecto a la percepción de autoevaluación de la calidad de la gestión educativa.

El nivel de investigación fue el descriptivo y como tipo de investigación el tecnológico o aplicada, se empleó como método general el científico y como específico el método descriptivo – comparativo, la población fue de 620 docentes y para la selección de la muestra se utilizó la técnica de muestreo mixta utilizando el muestreo probabilístico logrando encuestar a 150 docentes. Se utilizó como técnica una encuesta y como instrumento el cuestionario que sirvió para medir el nivel de percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa.

Concluyó que la evaluación de la calidad educativa es un mecanismo útil para asegurar en la sociedad el óptimo desempeño en los profesionales de la educación a quienes confía el desarrollo integral de los estudiantes. Implica hacer un esfuerzo por implementar proceso de mejora continua en lo institucional pedagógico y administrativo.

Para Alvarado Oyarce (2001, P.54), la gestión puede entenderse como: “la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de recursos y desarrollo de las actividades institucionales”. Por su parte La Serna (2002, p. 32) menciona que “la gestión armoniza medios (recursos, procesos y actividades) y fines (objetivos o propósitos a alcanzar)”. Para Arana (2001), la gestión educativa es el conjunto articulado de acciones de conducción de una institución educativa a ser llevadas a cabo con el fin de lograr los objetivos contemplados en el Proyecto Institucional. Las acciones de conducción deben ser planificadas.

De acuerdo con Cassasus (2005), lograr una gestión institucional educativa eficaz, es uno de los grandes desafíos que deben enfrentar las estructuras administrativas para abrir caminos y facilitar vías de desarrollo a un verdadero cambio educativo, desde y para las escuelas. Sobre todo, si se entiende a la gestión como una herramienta para crecer en eficiencia, eficacia, pertinencia y relevancia, con la flexibilidad, madurez y apertura suficientes ante las nuevas formas de hacer que se están detonando en los microsistemas escolares, que, en poco tiempo, repercutirán en el macrosistema. Según Gather (2001), cuando las escuelas funcionan de acuerdo a una lógica flexible y adaptativa, los profesores llegan a desarrollar una serie de competencias que les permiten transformar sus propias formas de actuación pedagógica. Esto sin llegar a dejar los ejes principales de una política común. Se trata de saber conciliar libertad y restricción, continuidad y ruptura, diversidad y coherencia.

Además de la flexibilidad y la capacidad de adaptación que debe tener un nuevo modelo organizacional, Gather (2001) cita otro principio, el de colocar las competencias profesionales que existen en la institución educativa, al servicio del progreso de la mayoría de los estudiantes, implicando la composición y recomposición de grupos de trabajo. Esto significaría, por ejemplo, hacer cambios en la división de cursos en la educación secundaria y, de otro lado, introducir una división diferente del trabajo en educación primaria. Para realizar esto, se requiere estructuras y métodos adecuados. Maxwell (2007), señala que los líderes altamente competentes hacen más que actuar al más alto nivel. Inspiran y motivan a su gente a hacer lo mismo. Mientras que algunos dependen sólo de habilidades relacionales para sobrevivir, los líderes efectivos combinan esas habilidades con una elevada capacidad para llevar sus organizaciones a nuevos niveles de excelencia e influencia.

Zeithaml, Valerie A. & Mary Jo Bitner (2004), refieren que los servicios poseen ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes. Según Losada y Rodríguez (2007) lo que ha originado el concepto de calidad de servicio percibida es que en los servicios se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. En la literatura sobre calidad de servicio, el concepto se refiere a la calidad que percibe el cliente y, como otra perspectiva, desde la óptica de las expectativas y percepciones de los clientes.

Según Ramos et al. (2001) la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros. Es opinión de la autora que la imagen determinada por las percepciones, preferencias y actitudes del cliente influye en las expectativas de servicio y, una vez recibido este a través de un proceso de retroalimentación, la imagen estaría determinada por la calidad percibida por el cliente.

La calidad de servicio percibida se relaciona con los comportamientos del consumidor. Marengo y otros (2008) vinculan positivamente la calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales. Grigoroudis y Siskos (2004) asumen que un aumento de la calidad de servicio y de la satisfacción de los consumidores debe disminuir sus quejas e incrementar la lealtad.

Según Gallo y otros (2008), García y otros (2008), una organización que busca alcanzar altos niveles de calidad del servicio, debe prestar especial atención a los atributos y dimensiones en los que se fijan los clientes para juzgarla. Por tanto, la idea de que la calidad de servicio es una variable multidimensional es abordada por diversos autores.

Justificación.

Esta investigación se justifica por la necesidad que existe en esta realidad dinamizadora y cambiante de integrar estrategias innovadoras en los aspectos académicos de un centro preuniversitario. La gestión institucional es una de las bases del funcionamiento de las instituciones educativas, es la garante de aplicar con la participación de todos los actores las políticas funcionales para cumplir con los objetivos propuestos en su base legal. Se pretende generar conocimientos y sugerir posibles soluciones a las debilidades detectadas, si las hubiera, en el proceso de investigación a fin de mejorar el servicio académico y una mejor gestión institucional en el Centro Preuniversitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina y así elevar la calidad de los servicios educativos, favoreciendo la formación preuniversitaria de los jóvenes.

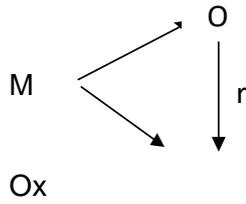
Además, al establecer la relación de ambas variables se podrá enriquecer la información y la construcción de los conocimientos y teorías, respecto la calidad de los servicios y su relación con la gestión institucional. Al analizar la institución en cuyos ambientes los estudiantes se preparan para el ingreso a una universidad para responder a las exigencias de un mundo cada vez más cambiante y a una competencia cada vez más exigente para entrar a una casa de estudios universitarios de calidad. Con esta relación, partiendo de la percepción de los directivos, administrativos y docentes, también se determinará la relación entre la gestión institucional con cada una de las dimensiones de la calidad de los servicios educativos que brinda la institución, lo que nos ayudará a detectar específicamente aquellos aspectos a replantear, mejorar y potenciar.

Material y Método.

Esta investigación científica con enfoque cuantitativo tiene un diseño de tipo descriptivo-correlacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2006) por la naturaleza de las variables de estudio, porque se pretende estudiar la relación entre la calidad de los servicios educativos y la gestión institucional, además la relación de los servicios académicos, con las dimensiones de la gestión institucional.

Esta investigación se realiza bajo el diseño correlacional, en tanto establece la relación entre dos variables: gestión institucional (variable X) y calidad de servicio académico (variable Y).

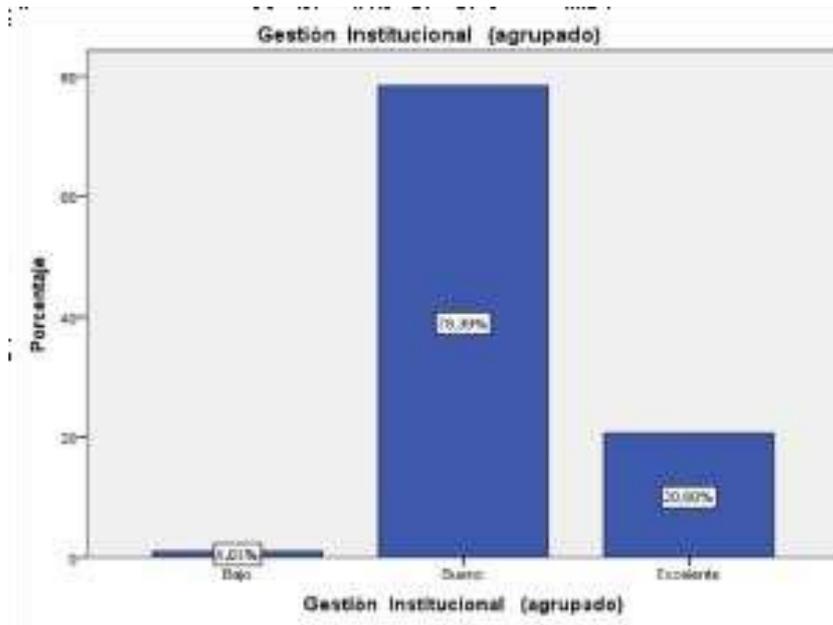
Diagrama, esquema de este tipo de diseño:



- M : Muestra de la investigación
- Ox : Observación de la variable X
- Oy : Observación de la variable Y
- r : Nivel de relación entre ambas variables

Resultados y Discusión:

Figura 1. Gestión institucional

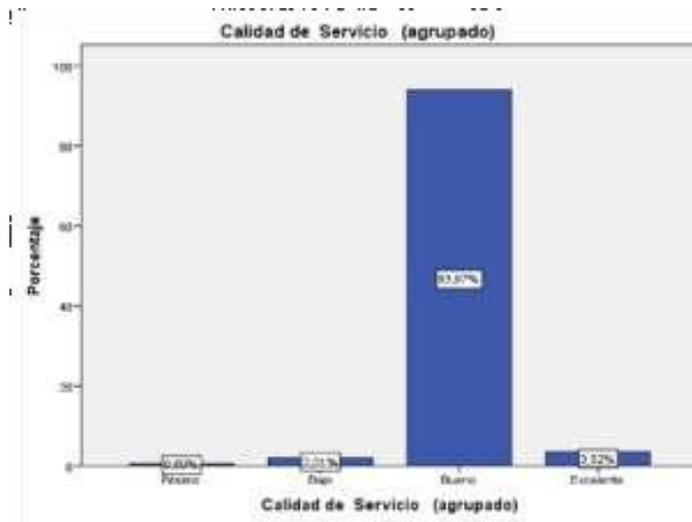


Fuente: Elaboración propia

En la figura 1 denotamos que en la gestión institucional tienen un nivel excelente con un 20,6%, un nivel bueno con un 78,4% posteriormente un nivel bajo con un 1%.

Calidad de Servicio

Figura 2. Calidad de servicio

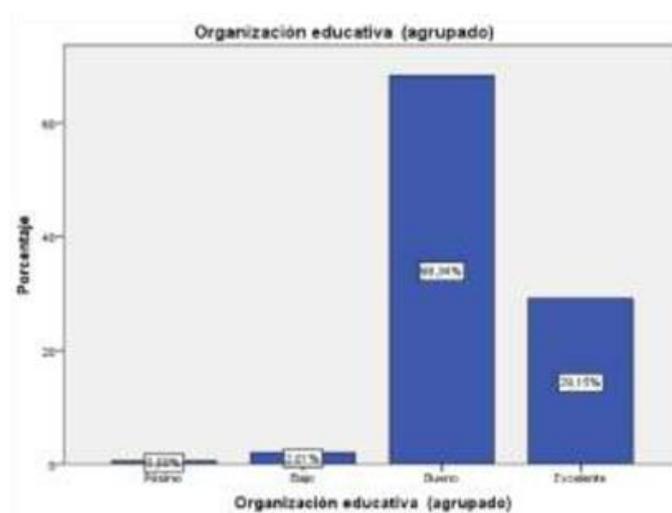


Fuente: Elaboración propia

En la figura 2 denotamos que en la calidad de servicio tienen un nivel excelente con un 3,5%, un nivel bueno con un 94% posteriormente un nivel bajo con un 2% y el 0,5% presenta un nivel pésimo.

Organización educativa

Figura 3. Organización educativa

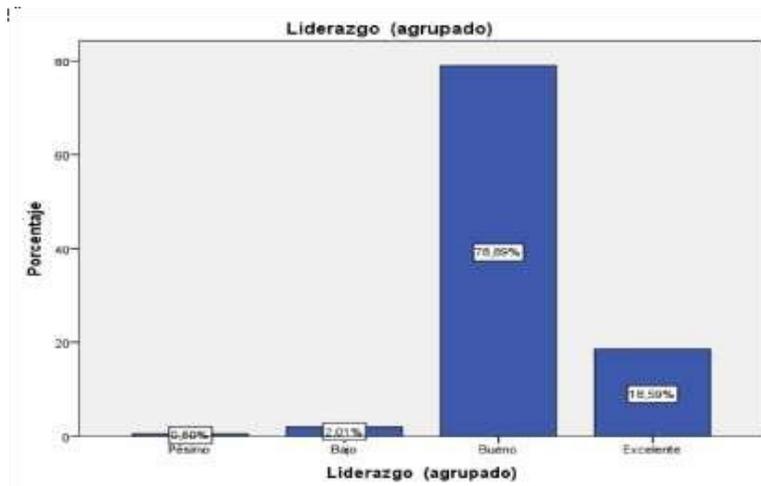


Fuente: Elaboración propia

En la figura 3 denotamos que en la organización educativa tiene un nivel excelente con un 29,1%, un nivel bueno con un 68,3% posteriormente un nivel bajo con un 2% y el 0,5% presenta un nivel pésimo.

Liderazgo

Figura 4. Liderazgo

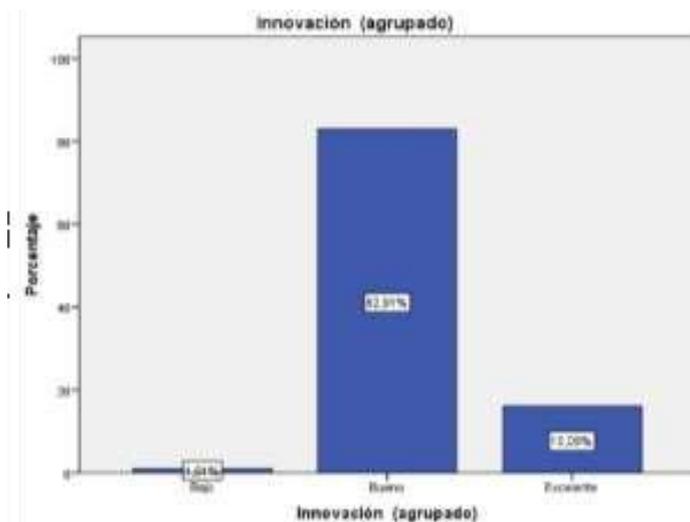


Fuente: Elaboración propia

En la figura 4 denotamos que en liderazgo tienen un nivel excelente con un 18,6%, un nivel bajo con un 78,9% posteriormente un nivel bajo con un 2% y el 0,5% presenta un nivel pésimo.

Innovación

Figura 5. Innovación

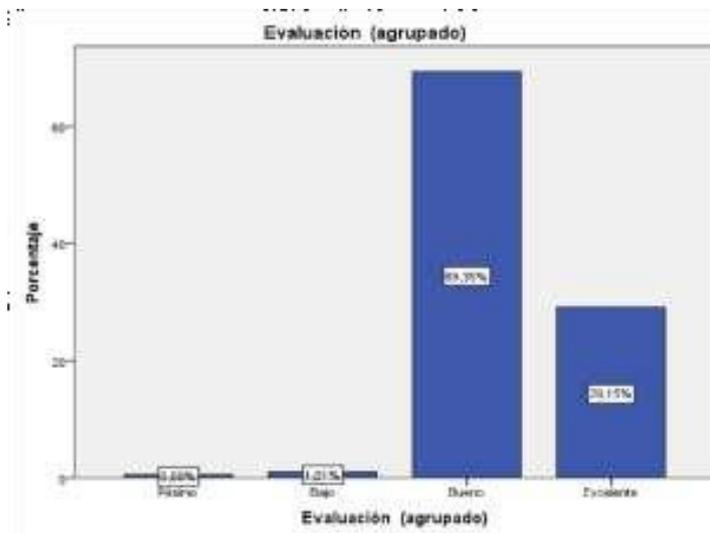


Fuente: Elaboración propia

En la figura 5 denotamos que en la innovación tienen un nivel excelente con un 16,1%, un nivel bueno con un 82,9% posteriormente un nivel bajo con un 1%.

Evaluación

Figura 6. Evaluación

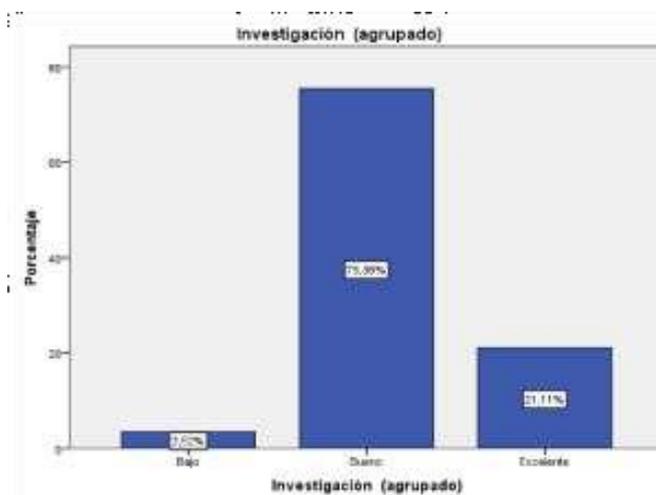


Fuente: Elaboración propia

En la figura 6 denotamos que en la evaluación tienen un nivel excelente con un 29,1%, un nivel bueno con un 69,3% posteriormente un nivel bajo con un 1% y el 0,5% presenta un nivel pésimo.

Investigación

Figura 7. Investigación

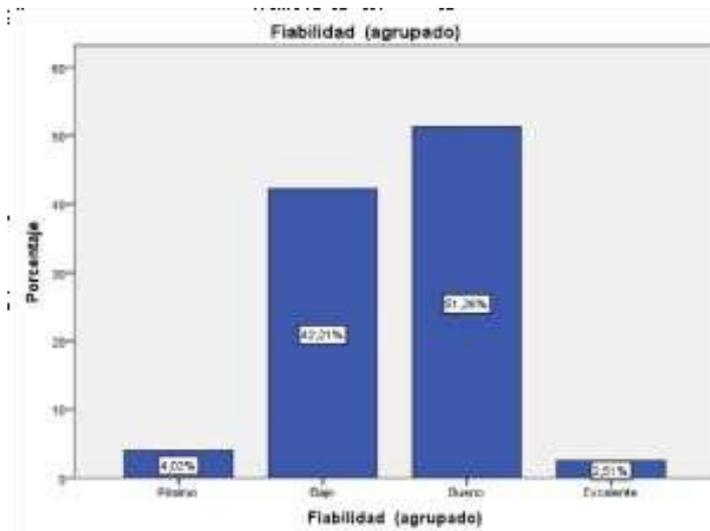


Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 denotamos que en la investigación tienen un nivel excelente con un 21,1%, un nivel bueno con un 75,4% posteriormente un nivel bajo con un 3,5%.

Fiabilidad

Figura 8. Fiabilidad

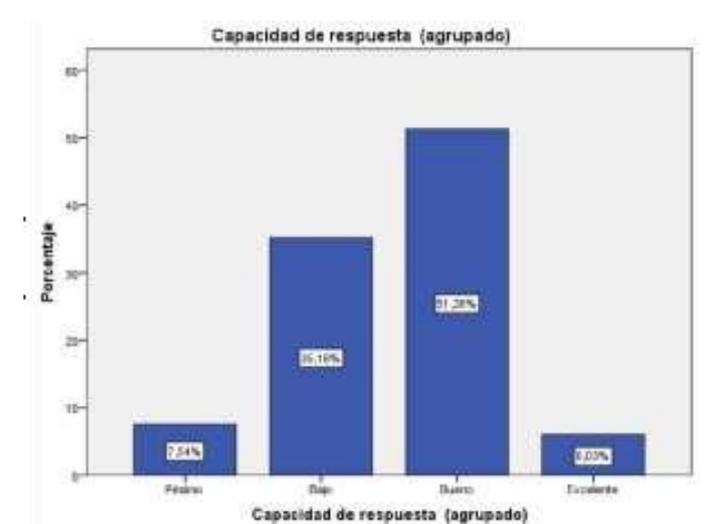


Fuente: Elaboración propia

En la figura 8 denotamos que en la fiabilidad tienen un nivel excelente con un 2,5%, un nivel bueno con un 51,3% posteriormente un nivel bajo con un 42,2. % y el 4% presenta un nivel pésimo.

Capacidad de respuesta

Figura 9. Capacidad de respuesta

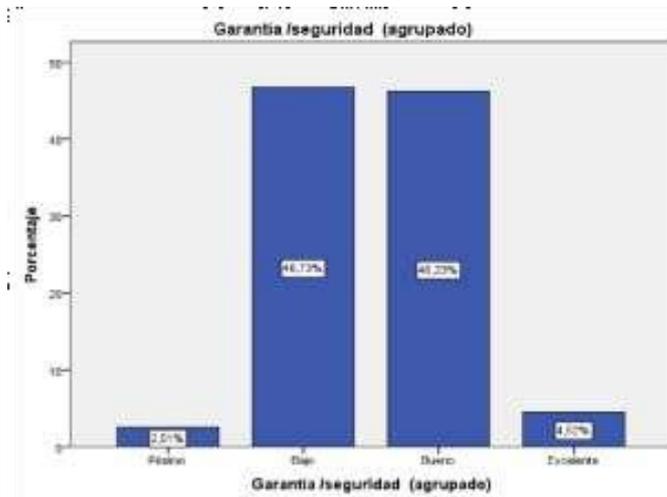


Fuente: Elaboración propia

En la figura 9 denotamos que en la capacidad de respuesta tienen un nivel excelente con un 6%, un nivel bueno con un 51,3% posteriormente un nivel bajo con un 35,2% y el 7,5% presenta un nivel pésimo.

Garantía /seguridad

Figura 10. Garantía/seguridad

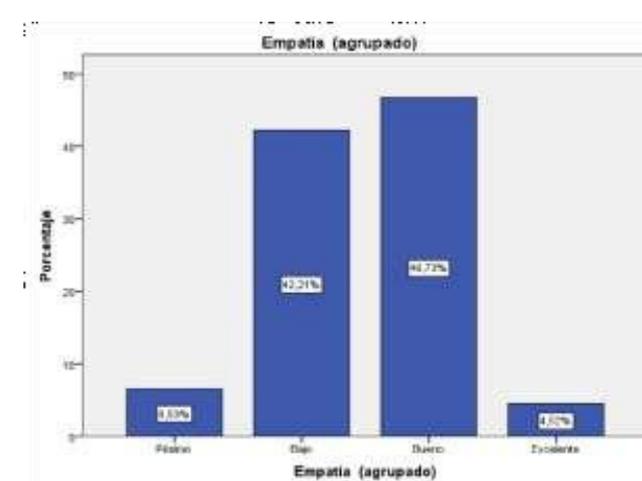


Fuente: Elaboración propia

En la figura 10 denotamos que en la garantía /seguridad tienen un nivel pésimo con un 4,5%, un nivel bajo con un 46,2% posteriormente un nivel bueno con un 46,7% y el 2,5% presenta un nivel excelente.

Empatía

Figura 11. Empatía

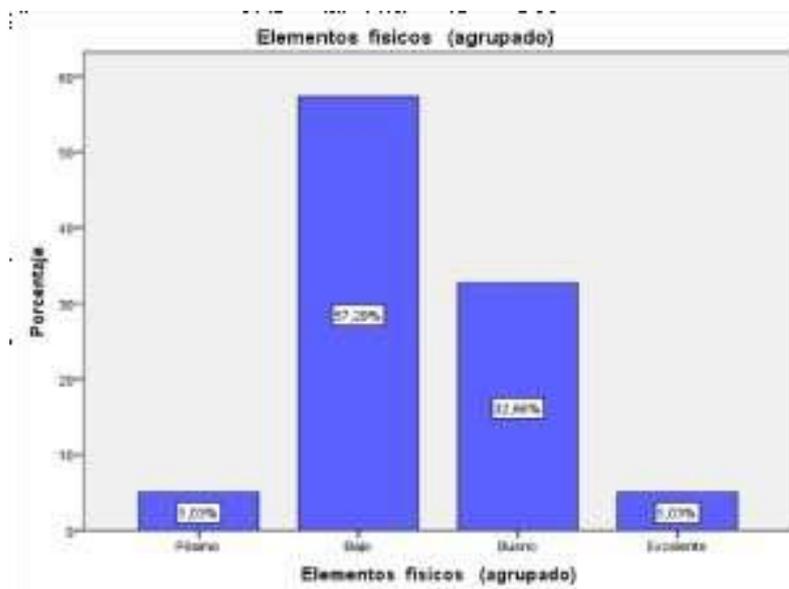


Fuente: Elaboración propia

En la figura 11 denotamos que en la empatía tienen un nivel excelente con un 4,5%, un nivel bueno con un 46,7% posteriormente un nivel bajo con un 42,2 % y el 6,5% presenta un nivel pésimo.

Elementos físicos

Figura 12. Elementos físicos



Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 denotamos que en la gestión institucional tienen un nivel pésimo con un 5%, un nivel bajo con un 57,3% posteriormente un nivel bueno con un 32,7 % y el 5% presenta un nivel excelente.

Discusión de los resultados

Arroyo (2014) con su tesis que la evaluación de la calidad educativa es un mecanismo útil para asegurar en la sociedad el óptimo desempeño en los profesionales de la educación a quienes confía el desarrollo integral de los estudiantes. Implica hacer un esfuerzo por implementar proceso de mejora continua en lo institucional pedagógico y administrativo a igual con García (2008) que afirma: existe una relación entre la calidad de la gestión académico-administrativa y la responsabilidad del docente según los estudiantes de maestría en la unidad de post - grado de la facultad de educación de la UNMSM, periodo 2007-I. Esta relación es significativa ($r = 0.377$, $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Asimismo, en esta investigación denotamos que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa,

por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: la gestión institucional es un factor que se relaciona con la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Velásquez (2009) dio a conocer con los resultados del estudio muestran que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y la calidad del servicio educativo de las Instituciones Públicas Secundarias del distrito Imperial – Cañete. Asimismo, denotamos que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: organización de la gestión institucional es un factor que se relaciona con la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Calle (2008) sostuvo que las instituciones educativas de la región Callao requieren de directores con rasgos de liderazgo transformacional porque estos tienen objetivos y metas coherentes, una filosofía de gestión de calidad. Asimismo demostramos que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa en conclusión: el liderazgo de la gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio académico, según la percepción de los docentes y estudiantes, en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Zum (2007) denota que una de sus conclusiones dice que se debe concebir a la escuela como el centro de transformación de la sociedad, para la cual los programas tendientes a la formación continua de los maestros y personal directivo en ejercicio que promuevan la transición de una escuela tradicionalista y que se resista al cambio, hacia una escuela innovadora, creativa, que impulsa estilos de gestión eficientes basados en liderazgos múltiples, deben de ser promovidos y desarrollados por las instituciones de educación para todo el personal directivo y docente con deseos de superación profesional. La significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: la innovación de gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio académico, según la percepción de los docentes y estudiantes, en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Arroyo (2014) en su tesis concluyó la evaluación de la calidad educativa es un mecanismo útil para asegurar en la sociedad el óptimo desempeño en los profesionales

de la educación a quienes confía el desarrollo integral de los estudiantes. Asimismo, en dicho trabajo significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: la evaluación de gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio académico, según la percepción de los docentes y estudiantes, en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Vallejo (2010) sostuvo que los indicadores diseñados, que permiten un conocimiento el avance y desarrollo de los sistemas de garantía de la calidad y, a partir de su análisis, la realización de un seguimiento de los títulos oficiales. Asimismo, en este trabajo mostramos que la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a $0,05$, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, en conclusión: la investigación de gestión institucional se relaciona con la calidad del servicio académico, según la percepción de los docentes y estudiantes, en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018.

Conclusiones:

1. Existe relación significativa entre gestión institucional y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05 . La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,405$ lo que representa una correlación de $40,5\%$.
2. Existe relación significativa entre organización educativa y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05 . La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,253$ lo que representa una correlación de $25,3\%$.
3. Existe relación significativa entre liderazgo y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario

de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,303$ lo que representa una correlación de 30,3%.

4. Existe relación significativa entre innovación y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,29$ lo que representa una correlación de 20%
5. Existe relación significativa entre evaluación y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad de la Molina. Lima. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,245$ lo que representa una correlación de 24,5%.
6. Existe relación significativa entre investigación y la calidad del servicio académico según la percepción de los docentes y estudiantes en el Centro Pre Universitario de la Universidad Nacional Agraria La Molina. Lima. 2018, ya que se comprobó mediante p valor al ser menor que 0.05. La relación significativa se demuestra en el coeficiente de correlación, el cual es $r = 0,315$ lo que representa una correlación de 31,5%.

Referencias Bibliográficas

Alvarado O. (2001, P.54) Gestión Educativa: Enfoques y procesos. Editorial San Marcos, Lima.

Arana M. E. (2001, p.79) Principios y procesos de la gestión educativa. Colección Biblioteca Pedagógica. Editorial San Marcos, Lima.

Arroyo (2014) "Percepción de la autoevaluación de la calidad de la gestión educativa en docentes de educación secundaria del distrito de Huancayo" Huancayo – Perú 2014.

Calle (2008). "Relación entre el liderazgo transformacional y la gestión institucional de los directores del nivel secundario de las instituciones educativas públicas de la región Callao". Tesis de la Universidad Enrique Guzmán y Valle La Cantuta. Lima – Perú. 2008.

Cassasus J. (2005) Problemas de la Gestión en América Latina: La tensión entre los paradigmas de tipo A y tipo B. Santiago: UNESCO.

Gallo y otros (2008) "Investigación sobre calidad del servicio en el Centro de Promoción Sor María Romero". Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

García y otros (2008) "Investigación sobre calidad de servicio percibida por el cliente de Cablenet". Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

Gather (2001) *Innovar no interior da Escola*, Trad.Jeni Wolff., Artmed Editora. Porto Alegre. Brasil.

Grigoroudis, E. y Siskos, Y. (2004) "A survey of customer satisfaction barometers: some results from transportation-communications sector". *European Journal of Operational Research*. Volumen 15. Número 2.

La Serna, J. (2002, p. 32) *Evaluando la gestión educativa institucional*. Lima, Perú. Recuperado en <http://proeducaaybar.blogspot.com.html>

Losada, M. y Rodríguez, A. (2007) "Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing". *Cuadernos de Administración de Bogotá (Colombia)*. Volumen 20. Número 34. Julio-diciembre.

Marengo y otros (2008) "Investigación sobre comportamiento del consumidor en Inversiones Castellón S.A. en Managua". Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

Maxwell, J. (2007) *Las 21 cualidades indispensables de un líder*. Nashville (TN, USA): Editores Caribe-Betania. 160 p. ISBN: 0-88113-558-5

Ramos et al. (2001) "Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes". *Revista de Psicología Social Aplicada*. Volumen 11. Número 1.

Vallejo (2010) "Gestión de la Calidad en los Procesos de Enseñanza-Aprendizaje" - Universidad de Málaga. España 2010.

Velásquez (2009) "Planeamiento estratégico y la calidad de servicio educativo en las instituciones educativas públicas, secundaria de Imperial - Cañete. 2009" Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle. Lima – Perú 2009.

Zeithaml, V. & Mary Jo Bitner (2004), ZEITHAML, V. et. al. (2004). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

Zum (2007) "Formación en gestión para directores de centros de educación básica(ciclo primaria)" – Yucatán. Mexico 2007.