

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y San Ignacio, 2021

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

Lisbeth del Rosario Gonzales Quiroz

ASESOR

Linda Marita Cruz Pupuche

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

Chiclayo, 2022

**Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de
servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y
San Ignacio, 2021**

PRESENTADA POR

Lisbeth del Rosario Gonzales Quiroz

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR

Julio Mario Bances Anteparra
PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero
SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche
VOCAL

Dedicatoria

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza y mi guía para lograr todos mis objetivos trazados y por este logro tan importante dentro de mi vida profesional, a mis queridos padres, Margarita y Jesús por su apoyo, cariño, comprensión, esfuerzo y amor que me ayudaron a sobrellevar las dificultades que surgieron en el camino para conseguir esta meta, a mi pequeña hija Alessia Gabriela, quien ha sido mi fortaleza para continuar con mis estudios, a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer cada día como profesional.

Agradecimientos

Al Mg. Lic. Demetrio Lindo Ynga, promotor y director del Instituto ISATEC, por brindarme las facilidades para la realización del trabajo.

A la Mg. Linda Marita Cruz Pupuche, quien, con su valioso aporte y conocimiento, han contribuido enormemente en el desarrollo y culminación de mi presente trabajo, así mismo a mi Docente, Jessica Karin Solano Cavero por su vasto conocimiento en el desarrollo de la investigación.

Índice

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	18
Resultados y discusión.....	23
Conclusiones	33
Recomendaciones.....	34
Anexos	40

Resumen

En la presente investigación, el objetivo general fue proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio durante el año 2021, para ello, se aplicó una metodología de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo aplicada, con nivel descriptivo – propositivo y diseño no experimental de corte transversal, se aplicaron 185 cuestionarios a los alumnos del instituto y 8 entrevistas al personal docente y administrativo; encontrando como resultado que el nivel de calidad de servicio educativo es medio, siendo la principal dimensión a mejorar la de contenido web, en el caso de la gestión se encontró una buena gestión organizacional y administrativa, sin embargo se puede potenciar la gestión pedagógica y la comunitaria a través de herramientas digitales. Se concluye que mediante la aplicación de estrategias de mejora se podría aumentar el nivel de calidad y con ello la gestión dentro del instituto.

Palabras claves: Calidad de servicio, gestión administrativa, modelo E-SERVQUAL, servicio educativo.

JEL: <https://bit.ly/2S6b6WG>

Abstract

In the present research, the general objective was to propose strategies to improve the administrative management and quality of educational service in the Private Higher Technological Institute "De Avance Tecnológico y Científico ISATEC" of Lambayeque and San Ignacio during the year 2021, for this, it was applied A mixed approach methodology (quantitative and qualitative), of an applied type, with a descriptive-purposeful level and a non-experimental cross-sectional design, 185 questionnaires were applied to the institute's students and 8 interviews with the teaching and administrative staff; finding as a result that the level of quality of educational service is medium, the main dimension to be improved is that of web content, in the case of management, a good organizational and administrative management was found, however, pedagogical management and community through digital tools. It is concluded that through the application of improvement strategies, the level of quality could be increased and with it the management within the institute.

Keywords:

Quality, educational and administrative management, E-SERVQUAL model, educational quality, institute.

Introducción

Desde hace años, el mercado educativo ha ido variando en torno a nuevas metodologías y herramientas, esto se ha hecho más evidente en la actualidad frente al trabajo remoto y la educación virtual debido al COVID-19. Así mismo, la necesidad de contar con una educación que brinde servicios de calidad se ha vuelto mayor, por lo que, el Ministerio de Educación del Perú ha impulsado reformas en la educación superior, que permitan mejorar la calidad en todas sus etapas, modalidades y niveles (MINEDU, 2019).

Por otro lado, el interés en el mercado por contar con instituciones con calidad en el servicio educativo que brindan y buena gestión administrativa también ha crecido, y con ello es indispensable conocer la percepción de sus usuarios respecto al servicio que reciben; cabe mencionar que la demanda de institutos en el Perú creció en un 19%, así mismo, el interés de los egresados de colegios creció a un 40% en total (Diario El Comercio, 2018).

La calidad en el servicio educativo necesita formar una cultura dentro de la organización, que este orientada al logro de la eficiencia y eficacia a través de los actos educativos para cumplir con sus objetivos, puede ser vista desde el prisma de varias situaciones, donde, los estudiantes son el consumidor, los institutos de educación superior son los proveedores y finalmente se encuentra la sociedad o mercado laboral, quienes son los que demandan la calidad de la educación (Castillo, 2020), por lo tanto, el establecer un servicio que sea de calidad permite que el usuario (estudiantes) esté satisfecho y se sienta valorado (Velásquez, 2020). Es por ello, que las instituciones se enfocan hacia una formación integral de los individuos, liderando procesos de transformación a través del conocimiento, ante ello aplica la dinámica enseñanza - aprendizaje, misma que tendrá como meta una educación de excelencia y con integración hacia la comunidad (Comunidad Educativa, 2017); contar con una mejor calidad serviría a la gestión de dichas instituciones, a fin de satisfacer a sus consumidores, por lo tanto, generar estrategias de gestión que contribuyan a procurar una buena calidad se convierte en una necesidad por parte de las instituciones educativas.

La gestión administrativa se define como las actividades, estrategias y operaciones que son ejecutadas en conjunto para cumplir con metas, políticas y objetivos establecidos, alineados a la misión y visión de la institución educativa, también a las políticas públicas y a las leyes que regulan el sistema nacional (Flores, 2017), implica todos los ámbitos de la institución con el fin de volverla

eficiente y actualizada, busca profundizar en la mejora en la enseñanza (Ramírez y Valenzuela, 2020), siendo necesario gestionar el recurso humano para sacar lo mejor de sí, haciendo crecer al equipo y generando eficiencia para la institución (Lewin, 2015).

El Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” cuenta con dos sedes, en Lambayeque y San Ignacio, actualmente desarrolla las clases de forma virtual, siendo las carreras vigentes las de Secretariado ejecutivo, Computación e informática, Contabilidad, Administración de empresas, Enfermería técnica y Farmacia, mismas que se cursan a lo largo de 6 ciclos; durante el periodo I-2021, tuvo 355 estudiantes, 30 docentes y 8 en personal administrativo en ambas sedes. Actualmente, se evidencia el problema en las estrategias para mejorar la gestión administrativa y la calidad en el servicio educativo, debido a la falta de conocimiento respecto a las mismas, poca disposición del personal para aportar en ideas y la falta de información respecto a que factores de la calidad percibida; generando así una inadecuada gestión. El instituto no ha priorizado, dentro de su estrategia, la mejora y medición de la calidad de servicio educativo y gestión administrativa, comprometiendo las estrategias de gestión que aborda la gerencia, y con ello, la competitividad del instituto, a esto se suman las dificultades que la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 ha representado; por lo que, el nivel de gravedad del problema es alto.

Respecto a lo teórico, la investigación ha permitido generar estrategias basadas en los resultados de las teorías en lo referente a la medición de la calidad de servicio educativo y gestión administrativa, se tomarán como base estudios previos para contrastar su aplicación. Los resultados servirán como complemento a las bases teóricas tomadas como base del estudio y tendrá incidencia en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio. El resultado del estudio, en el ámbito metodológico, puede ser utilizado como referencia en estudios posteriores, además permitirá explicar la validez de un instrumento respecto a la medición de la calidad de servicio educativo y gestión administrativa, así como las estrategias a aplicar. En lo práctico, la investigación ha permitido identificar los factores de la calidad de servicio educativo lo limitan, lo que posibilita establecer medidas que establezcan el planteamiento de soluciones concretas, también trae beneficios a los padres de familia y estudiantes ya que, recibirían un mejor servicio por parte del instituto, a su vez, los profesores, contarían con los conocimientos adecuados para facilitar la mejora de la calidad en el servicio brindado. Por lo tanto, el aporte de la investigación beneficiaría también

a los institutos, al establecer estrategias de mejora en la gestión administrativa y calidad de servicio educativo.

La siguiente investigación, responderá a esta interrogante: ¿Qué estrategias mejorarían la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” sedes Lambayeque y San Ignacio en el año 2021? Para ello, se ha abordado como objetivo general proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio durante el año 2021; y como objetivos específicos, determinar el nivel de calidad de servicio educativo percibido por los usuarios y diagnosticar la gestión administrativa actual en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio en el año 2021.

Revisión de literatura

Antecedentes:

Gadea-Cavazos, Morquecho-Sánchez, Pérez-García y Morales-Sánchez (2018), en su artículo científico, presentó el modelo SERVQUAL adaptado al ámbito educativo, aplica el instrumento en la medición de la calidad de servicio de estudiantes de bachillerato de Nuevo León en México, encontrando que los resultados son satisfactorios para su aplicación; a su vez, Inquilla, Calsina y Velazco (2017), ejecutaron el modelo SERVQUAL para determinar el nivel de calidad percibida de servicio académico y administrativo de una universidad y además de encontrar resultados satisfactorios en el instrumento, concluyeron que el nivel de calidad estuvo por debajo de las expectativas de los estudiantes y que los factores identificados afectan de forma significativa y directa el nivel de calidad. De igual forma, Basantes, Vinueza, Coronel, Davalos y Miño (2019), en su investigación determinaron que la calidad del servicio fue más bajo que la expectativa de los estudiantes y que las dimensiones más representativas en la brecha fue la de seguridad en referencia al servicio que brinda la Universidad Nacional de Chimborazo, para ello también aplicaron un cuestionario en base a SERVQUAL.

Quispe, Padilla, Telot y Nogueira (2017) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de caracterizar las necesidades para mejorar la gestión empresarial, a través de metodología cuantitativa, tipo básico y nivel descriptivo; donde concluyen que la infraestructura tecnológica

es importante y si se encuentra limitada, no podrá facilitar información clave de los procesos e indicadores que a su vez son necesarios para una buena gestión. De igual forma, Herrera (2016), manifiesta que la adopción de tecnologías de información apoya la gestión incrementando su productividad e impulsando la innovación. A su vez, Cruz, Castañeda y Chávez (2018), relacionaron la gestión educativa con la aplicación de tecnología de información, encontrando una alta asociación entre los constructos evaluados y sus dimensiones. Todo esto demuestra que existe una relación en investigaciones previas entre la gestión educativa y el ámbito tecnológico que debe estar presente en la calidad educativa, mismo que se ve reflejado a través de la dimensión de contenido web.

Tobías, Fuentes, Feriche y Álvarez (2020), en su investigación evalúan la calidad de servicio de una institución educativa de Rio Grande do Sul, concluyendo que ésta aún tiene vacíos y que no cumple con todas las dimensiones esperadas por el cliente, dejando expectativas sin cubrir. Por su parte, Morán (2020), en su investigación determinó cómo afecta la utilización del aula virtual a la calidad del servicio educativo en la unidad educativa de Vicente Rocafuerte en Ecuador, encontrando que las dimensiones de conectividad, formativa y experiencial del aula virtual influyeron significativamente en la percepción de la calidad de servicios educativos, es decir, al existir ésta, el nivel de calidad fue mayor.

Santaria (2020), investiga la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Red 8 de la UGEL 01 en Villa María del Triunfo, encontrando que ambas variables se relacionan entre sí. Así mismo, Bao et al, realizan un estudio cuantitativo en la escuela de posgrado de Huánuco, concluyendo también que la gestión administrativa es aceptable para un 69.4% y se relaciona con la calidad de servicio ($r=742$). Respecto a la gestión administrativa en una institución educativa, Farfán, Mero y Sáenz (2016), en su artículo científico, la describen a través de una metodología cualitativa, concluyendo que mediante una adecuada gestión se otorga un rumbo al sistema, para con ello, contar con un proyecto educativo concertado que ofrece calidad en su servicio.

A su vez, Morales y Olmos (2020), analizan las estrategias para la gestión de calidad del servicio educativo en una institución de una zona rural de Colombia, mediante una metodología cualitativa, concluye que existen debilidades en la aplicación de las estrategias en relación con la comunicación asertiva, poco incentivo y motivación al personal, falta de trabajo en equipo y decisiones concertadas, por lo que propone acciones con base en la gestión de la calidad de servicio y la innovación. Ariza y Peñaranda (2019), llevan a cabo una investigación en base al índice sintético de calidad educativa para diseñar una estrategia integral en los procesos

curriculares de la Institución Educativa de Formación Integral de Colombia, concluyendo que a través de la sistematización y seguimiento de los planes de acción pueden mejorar la calidad educativa.

Bases teórico-científicas:

Calidad de servicio educativo

De acuerdo con Galgano (1995), se define como la satisfacción que siente el cliente, enriqueciendo el significado tradicional. Además tiene en cuenta que se emplea un sistema de gestión que establece los objetivos y la política como punto de partida, inicia al identificar las demandas de los clientes, analizar las respuestas y buscar soluciones que atiendan sus exigencias, estableciendo la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido, a su vez, Bitner et al (1990) conceptualizan la calidad del servicio como la imagen de los usuarios respecto a la inferioridad o superioridad del servicio. La calidad de servicio en la educación ejerce un impacto importante en el crecimiento económico de un país, constituyendo una mejora social (SINEACE, 2012), además Tejedor (2003) señala que actualmente la preocupación es relacionada al aprendizaje (quienes y qué), así como las condiciones en que se da, ya no la cantidad de alumnos.

Para el siglo XXI el reto de la educación es la calidad (Marchesi, 1998) ésta se relaciona con la satisfacción de los alumnos, puesto que se aplican metodologías innovadoras y didácticas, en las que se apliquen recursos que transmitan conceptos, procedimientos y actitudes que lo ayuden a desarrollarse en el ámbito profesional, social y personal (Gazi et al., 2000).

Por su parte, López (1994) considera que la calidad se refiere a la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios, así mismo González (2000), indica que es un conjunto de propiedades del servicio que le permiten satisfacer las necesidades, en tal sentido, Senlle y Gutiérrez (2004), señalan que en la prestación de un servicio se busca satisfacer las expectativas respecto al servicio educativo. Además, la perspectiva respecto a la calidad en el servicio educativo superior es variada, pero involucra principalmente la teoría del capital humano como un factor principal para el bienestar y crecimiento de los alumnos.

De acuerdo con OREALC/UNESCO (2007), representa parte del derecho a la educación, por lo que, debe garantizar y ofrecer el desarrollo del potencial del ser humano, mediante el aprendizaje y las experiencias educativas, así como el contexto en el que se lleva a cabo; por lo tanto, la calidad educativa debe orientarse también a un horizonte ético, siendo complementado

por lo técnico. En base a ello, Arriaga (2008) manifiesta que una institución educativa principalmente debe tener como meta la formación de una persona, por ello tienen una misión importante para transformar el pensamiento con responsabilidad, valores y principios; en este sentido, su gestión tiene un rol vital en la conducción y dirección, puesto que sobre ellos recae la responsabilidad educativa. Las iniciativas para mejorar la calidad parten, generalmente, de que un incremento en la calidad empresarial también será transferible al ámbito educativo, por lo tanto, la calidad total requiere no solamente de la participación del profesor si no también del alumno como parte activa para la mejora continua (Basantes, 2017).

De acuerdo con Davidow y Uttal (1990), la calidad se basa en expectativas, sin embargo, éstas no siempre son fáciles de identificar, medir o cuantificar, además según Heshett y Zeithaml (1988), cada cliente podría tener expectativas distintas, por lo que la medición de éstas también podría ser diferentes, para Berry, Parasuraman y Zeithaml (1993), algunas veces los clientes no cuentan con expectativas, puesto que no sabe qué producto o servicio recibirá. Además, para Berry et al (1993), es la amplitud de las diferencias entre las expectativas y la percepción del cliente, según la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; por lo tanto, el proceso de calidad de servicio es medido según brechas entre expectativas y percepciones dentro de la administración, trabajadores y consumidores, con la finalidad de cerrar o disminuir dichas brechas (Hoffman & Bateson, 2002).

En base a lo mencionado, lo principal es la brecha que existiría entre las expectativas y percepciones del cliente, donde las expectativas se basan en la referencia que los clientes tienen mediante su experiencia y la percepción es la efectividad con que ha recibido el servicio, por lo que resulta vital cerrar brechas para satisfacer a los clientes y generar relaciones duraderas (Zeithaml & Bitner, 2002). Por otro lado, Rivera et al (2000), define a la percepción como una imagen que se forma en la mente a través de las necesidades del individuo y sus experiencias, por lo tanto, resulta de la selección, la interpretación y las acciones que se adopten; a su vez, Bitner & Zeithaml (2000), las definen como la forma en que un cliente llega a percibir el servicio que han recibido, en la valoración que le dan, su grado de satisfacción y la comparación en relación con la expectativa que tenía al inicio, dado esto, es necesario evaluar y actualizar los resultados de forma periódica a nivel de personas y de cultura.

Según Cantú (2006), analizar la calidad del servicio se logra mediante modelos e instrumentos que han sido conceptualizados previamente, esto también lo menciona Hoffman y Bateson

(2002), quienes indican como modelo principal el de las diferencias entre percepciones y expectativas, a su vez, Díaz et al (2006), también indica las cinco dimensiones que existen en este modelo de manera integral, lo cual es respaldado también por Setó (2005), quien resalta este modelo integral de brechas sobre la calidad del servicio, la escala de SERVQUAL y la escala de SERVPREF. De acuerdo con Hoffman & Bateson (2002), Gutiérrez (2001) y Feigebaum (1986), uno de los principales es la escala de SERVQUAL, donde se tiene como dimensiones la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; está basado en cuestionarios que aplican aspectos cuantitativos y cualitativos agrupados en las dimensiones mencionadas, con un total de 22 afirmaciones para tomar las expectativas y las percepciones.

Inicialmente, se creó midiendo la desviación entre las expectativas del cliente y lo que percibe, para ello se construye un instrumento con el propósito de identificar los elementos que aportan valor para el cliente y revisar los procesos introduciendo áreas de mejora (Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1993). Según Schiffman y Lazar (2001), el modelo SERVQUAL constituye una fuerte técnica para llevar a cabo la medición del nivel de calidad, con la finalidad de conocer cómo perciben el servicio los clientes, es así que, el cliente indicará una valoración negativa o positiva a la calidad de un servicio según las percepciones que inferiores o superiores que tenga respecto a las expectativas (Parasuraman et al., 1988).

Muedra (2004), cita aspectos claves de calidad en centros educativos, iniciando con lograr que los usuarios, ya sea interno y externo, se encuentren satisfechos de todo, luego, considerar que la calidad involucra el uso correcto de recursos y en tercer lugar, desarrollar la mejora continua en el centro educativo, adicional a ello, implica a todos y a todo.

Es importante considerar que las clases en línea han creado muchos desafíos, especialmente en brindar un servicio de calidad a los estudiantes, por ello, muchos investigadores desarrollaron a través del conocido modelo SERVQUAL la evaluación de percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio de aprendizaje electrónico, entre ellos la adaptabilidad a un modelo SERVQUAL educativo. Es así como, basados en este modelo, Udo et al (2011) elaboró un instrumento para evaluar el servicio de e-learning basado en la calidad, donde se llevó a cabo una adaptación en el modelo de medición para examinar la percepción de los estudiantes. A continuación, se describirá la evolución de las dimensiones del modelo SERVQUAL como base para pasar a la adaptación propuesta por Udo et al del modelo E-SERVQUAL.

Tabla N° 1

Dimensiones del Método SERVQUAL vs E-SERVQUAL

Dimensiones SERVQUAL	Dimensiones E-SERVQUAL	Definición E-SERVQUAL
Elementos tangibles	Contenido web	Apariencia de la plataforma de aprendizaje empleada, contenido complementario y material aplicado para comunicar.
Fiabilidad	Fiabilidad	Habilidad por la que se cumple con brindar el servicio que se prometió, de manera cuidadosa y fiable con un error de cero.
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Voluntad y disposición que se tiene para apoyar a los clientes y brindar un rápido servicio.
Seguridad	Seguridad	Atención y conocimiento que evidencian los trabajadores, así como su habilidad para mostrar credibilidad y confianza a los clientes.
Empatía	Empatía	Atención personalizada que cumplen con brindar al cliente.

Fuente: Parasuramán, Berry y Zeithaml (1991) y Udo et al (2011).

El modelo E-SERVQUAL facilita la realización de un análisis respecto a la satisfacción que tienen los clientes con los servicios que se brindan de forma online, con la finalidad de identificar insatisfacciones y lidiar con ellas mientras se brindan los servicios (Wolniak y Bozena, 2012). Investigadores consideran que este modelo constituye una buena herramienta para la evaluación de la calidad del servicio en las instituciones de aprendizaje electrónico (Arambewela & Hall, 2006; Rogotti y Pitt 1992; Foroughi y col., 2011; Chatterjee y col., 2009; Yeo y Li, 2013; Albu e Ivan, 2012).

La investigación actual ha tomado como base a Udo et al., (2011) debido a que en esta versión de E SERVQUAL se han realizado ajustes para considerar como referencia un ambiente de aprendizaje, para ello, la dimensión de "Tangibles" fue reemplazada por "Contenido web" con la finalidad de identificar el entorno de aprendizaje electrónico, a su vez, esto fue aplicado en investigaciones anteriores (Santos, 2003; Cao, et al., 2005). Las dimensiones iniciales en el modelo SERVQUAL fueron planteadas luego de desarrollar un análisis factorial con la puntuación de los ítems que fueron incluidos en los cuestionarios para medir la apreciación de los clientes, siendo el total de 22 ítems, a través de la adaptación al modelo E-SERVQUAL dirigido a medir la calidad en instituciones educativas, los ítems pasaron a ser 30.

Gestión administrativa en instituciones educativas

Está definida como el conjunto un de estrategias, actividades y operaciones que se llevan a cabo para que las metas, objetivos y políticas se cumplan, en relación con el marco legal y normativo del sistema educativo nacional (Flores, 2017). De acuerdo con Alvarado (2000), la gestión que se realiza en instituciones educativas es parte de un proceso que se orienta a fortalecer los proyectos de educación, manteniendo la autonomía y mejora en el proceso pedagógico con el propósito de que sea capaz de dar respuesta a las necesidades educativas.

De acuerdo con Romero (2007), es una manera de administrar y liderar una unidad educativa, a través de la gestión en todos los ámbitos de la institución buscando su eficiencia y vanguardia, buscando la mejora de la enseñanza en la institución (Ramírez y Valenzuela, 2020). Para Lewin (2015), es necesario gestionar el capital humano sacando lo mejor de sí, mediante el crecimiento del equipo y la eficiencia de este.

De acuerdo con la perspectiva pedagógica, se promueve como un todo tanto al aprendizaje de los estudiantes, los docentes y la comunidad, a través de la creación de una comunidad de aprendizaje en la que se identifiquen los establecimientos educativos como un conjunto de personas en interacción continua que son responsables de mejorar el aprendizaje de manera permanente para formar estudiantes que sean miembros integrales de la sociedad.

Además, la gestión educativa está organizada a través de un marco normativo que se basa en la acción básica del estado (Pesado y Martínez, 2018), a su vez, establece una coherencia entre la teoría administrativa de la educación y las funciones básicas de la misma (Alvarado, 1999). Según Cox (2014) existen 3 dimensiones dentro de la gestión en la educación, en ella se consideran aspectos pedagógicos, administrativos y comunitarios, los cuales pasan a ser la base para llegar a los objetivos estratégicos de la institución.

Por otro lado, la dimensión pedagógica está relacionada con una enseñanza de calidad que tiene a docentes responsables (Cuenca, 2004), esto hace referencia a los procesos básicos de una institución y también al propósito que debe motivar a sus miembros, es decir, impulsar la enseñanza-aprendizaje, dentro de este concepto también se considera contar con una estrategia didáctica y metodológica que englobe el uso de recursos y materiales didácticos, así como una currícula diversa que cuente con una programación; para ello se necesita el trabajo de docencia,

la práctica en pedagogía, el desarrollo de programas y planes, así como los enfoques pedagógicos y estrategias didácticas para el estilo de enseñanza, con ello se trabaja en la relación estudiantil, su formación y la actualización continua para que los docentes mejoren sus competencias.

En el caso de la dimensión organizacional, esta permite la identificación de cómo se pueden organizar para el mejor funcionamiento de la institución, esto además ofrece un marco para sistematizar y analizar las acciones dentro de la estructura en la organización educativa, para ello se toma en cuenta la estructura formal, como el organigrama, las funciones, utilización de espacios y tiempo; también la estructura informal, misma que genera maneras de relacionarse, vínculos y prácticas que identifican a la institución.

De acuerdo con la dimensión administrativa, es relevante valorar y promover el desarrollo de capacidades y habilidades, donde la institución se puede desarrollar de manera independiente, flexible y competente, lo que facilita la adaptación y transformación futura respecto a los cambios del entorno y las nuevas exigencias. Por ello, es importante conocer las políticas institucionales que salen a partir de la visión y los principios, mismos que se traducen en la gestión.

Dentro de la dimensión comunitaria se incorporan estrategias y acciones en las que se conducen los recursos de capital humano, materiales, económicos, procesos técnicos, de tiempo y de seguridad; establece una relación entre la institución y la forma en la que interactúa con la comunidad, empezando por comprender sus necesidades (Cuenca, 2004). Además, la institución juega un rol importante en cómo se participa dentro de la cultura comunitaria, desarrolla las relaciones con el entorno social e interinstitucional, involucra a los padres, docentes, organizaciones comunitarias y estatales.

Estrategias educativas y administrativas

Las estrategias que se llevan a cabo en el servicio involucran cómo este debería ser prestado, para ello, se incluye una visión respecto a cómo se deberá llegar al usuario, la estrategia que se elabora empieza por orientar esfuerzos hacia la actividad organizacional teniendo como prioridad a los clientes, es decir, diseñar políticas y procesos que sean coherentes con la prestación de un buen servicio, así como establecer procedimientos y métodos de trabajo que permitan cumplirlos

(Garzón, 2011). Por lo tanto, el buen servicio se describe como un conjunto de procedimientos, actividades, procesos y actitudes que se orientan al usuario.

Materiales y métodos

La investigación fue de enfoque mixto: cuantitativo, ya que se llevó a cabo la aplicación de la técnica de encuestas a los alumnos de las sedes de Lambayeque y San Ignacio, dándole un valor numérico a las variables; y cualitativo debido a las entrevistas realizadas a los docentes y administrativos del instituto ISATEC de Lambayeque y San Ignacio. El tipo fue aplicado, el nivel que se abordó fue descriptivo, propositivo, puesto que se dio a conocer la realidad de cada variable, describiéndolas. Para alcanzar los objetivos se aplicó una investigación de diseño no experimental, puesto que no se realizó la manipulación de ninguna de las variables y de corte transversal, ya que se muestra la situación actual en un espacio y tiempo definido.

En cuanto a la población de estudio, se tomó a 355 estudiantes en total, quienes reciben directamente el servicio educativo y por lo tanto pueden evaluar la calidad; a los 30 docentes, quienes dictan directamente las clases dentro del instituto y a los 8 miembros del personal administrativo, quienes tienen cargos de jefatura o gerencia dentro del instituto ISATEC de Lambayeque y San Ignacio, de la siguiente manera:

Tabla N° 2

Población de estudio

Instituto ISATEC	Sede Lambayeque	Sede San Ignacio	Total
Personal administrativo	4	4	8
Docentes	20	10	30
Estudiantes	210	145	355
Total	234	159	393

Fuente: Instituto ISATEC

Se aplicaron entrevistas tomando como grupo de análisis a 2 miembros del personal administrativo y a 6 docentes del instituto ISATEC de Lambayeque y San Ignacio, puesto que estos dos grupos tienen pleno conocimiento respecto a las variables. La muestra para la encuesta se calculó a través de la fórmula estadística muestral de población finita, dirigida a los estudiantes, tomando el 5% de margen de error con el 95% de confiabilidad, estuvo conformada por 185 estudiantes.

El muestreo fue no probabilístico, debido a que no se realizaron cálculos estadísticos para elegir al encuestado, y por conveniencia puesto que se abordaron a los sujetos de análisis de acuerdo con su disponibilidad de tiempo y al del instituto. Como criterio de eliminación se determinó eliminar las respuestas de los estudiantes que no hayan completado el cuestionario.

La operacionalización de variables fue determinada de la siguiente forma:

Tabla N° 3

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio educativo y administrativo

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Calidad de servicio educativo	Se tomó como punto de partida la calidad orientada al E-learning, de acuerdo con el modelo propuesto por Udo et al., (2011) en base al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithmal y Barry (1991), quienes indican la utilización de 5 categorías para evaluar la calidad de acuerdo a las perspectivas del cliente.	Contenido web	Información rápida y entendible	Cuestionario a estudiantes.
			Facilidad en la comunicación	
			Participación	
			Audio y video adecuado	
			Herramientas y complementos	
		Fiabilidad	Cumplimiento de la currícula	
			Servicios complementarios	
			Soluciona problemas de forma rápida	
			Cumplimiento con lo ofrecido	
			Cumple a la primera vez sin errores	
		Capacidad de Respuesta	Flexibilidad	
			Disposición a solucionar problemas	
			Material de apoyo	
		Seguridad	Personal transmite confianza	
			Materiales y elementos seguros	
Comunicación activa e interacción eficaz				
Servicios seguros				
Empatía	Atención cálida.			
	Soluciona reclamos y acepta sugerencias.			
	Trata a todos por igual.			
	Personal se pone en el lugar del cliente			
Gestión administrativa en instituciones educativas	Es un conjunto tanto de estrategias, actividades y operaciones que son llevadas a cabo para cumplir con los objetivos, metas y políticas de una organización, los que a su vez, deben concordar con la visión y misión que haya sido trazada, además con las políticas públicas y marco legal del sistema educativo nacional (Flores, 2017)	Pedagógica	Planeación pedagógica	Guía de entrevista a docentes y administrativos
			Mejoramiento del plan curricular integral	
			Capacitación docente en pedagogía	
		Organizacional	Disposición de mejora a nivel de organización	
			Estructura organizacional definida	
		Administrativa	Mejoramiento del uso de sistemas digitales	
			Mejoramiento de la gestión financiera	
	Mejoramiento de la infraestructura			
	Mejoramiento de la remuneración de docentes			
	Inversión en la selección de docentes			

	Cumplimiento del cronograma financiero programado
Comunitaria	Mejoramiento de la relación con la comunidad educativa (alumnos, padres, docentes) Gestión de relaciones interpersonales interna (docentes y personal administrativo)

Fuente: Modelo E-SERVQUAL de Udo et al (2011) para la variable de calidad de servicio educativo, Frigerio, G., Poggi, M. y Tiramonti, G. (1992), para la variable gestión administrativa en instituciones educativas.

En cuanto a las técnicas de investigación, se eligió la encuesta como técnica cuantitativa, misma que consistió en un conjunto de preguntas relacionadas con la calidad de servicio educativo, dirigida a estudiantes; como técnica cualitativa, se determinó aplicar una entrevista semiestructurada, dirigida a los docentes y personal administrativo, para la variable de gestión administrativa en instituciones educativas.

Se aplicaron dos instrumentos, para la técnica de encuesta se utilizó el cuestionario basado en el Modelo E-SERVQUAL de Udo et al (2011), que contiene una serie de declaraciones con la finalidad de que el cliente (los estudiantes) evalúen la calidad educativa y administrativa que reciben del instituto, y la evaluación en relación con la importancia que el cliente le asigna a cada criterio de calidad del servicio: Contenido Web, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Está conformado por 30 ítems, cada uno se mide a través de la escala de Likert, desde 1 para la percepción muy baja hasta el número 7 para una percepción muy elevada. También se aplicó la guía de entrevista, correspondiente a la técnica de entrevista, estuvo conformada por 15 preguntas abiertas respecto a la gestión educativa y administrativa, dirigido a los directivos de ISATEC, se basó en las dimensiones propuestas por Frigerio, G., Poggi, M. y Tiramonti, G. (1992).

Los instrumentos de recolección de datos fueron aplicados previa coordinación con la gerencia y/o administración del instituto, adecuándose a los tiempos disponibles por parte de los trabajadores, de acuerdo con lo coordinado con el instituto, se ejecutaron de forma virtual. Inicialmente se realizó una prueba piloto con 30 encuestas realizadas a estudiantes, para comprobar la fiabilidad del constructo se llevó a cabo el análisis estadístico de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado una fiabilidad alta de 0.982. Para las entrevistas se llevó a cabo la validación de expertos.

Así mismo para el análisis de los cuestionarios realizados, se hizo uso del software SPSS v. 24, en el que se llevó a cabo el llenado de la base de datos, la agrupación en tablas de frecuencia y gráficos para su análisis, con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados.

Resultados y discusión

Para el cálculo de los niveles se han considerado 3 grados: bajo, medio y alto, donde quienes respondieron con una calificación menor a 3, son considerados bajo, las respuestas entre 3 a 5 son de nivel medio y aquellas entre 5 a 7 son de nivel alto, de acuerdo con la baremación realizada y la categorización de la variable.

Nivel de calidad de servicio educativo

A través de las encuestas realizadas, se pudo efectuar la medición de la calidad de servicio educativo del instituto ISATEC, encontrando que los estudiantes perciben de forma general con un nivel medio-alto a la variable, al profundizar de acuerdo con los niveles bajo, medio y alto en los que se ha categorizado, se destaca que para el 49.7% de los estudiantes el nivel es medio, mientras que para el 47%, es de nivel alto. Esta percepción es favorable para el instituto, sin embargo, también evidencia una brecha que se puede trabajar con estrategias de mejora para que parte de ese grupo que considera a la calidad de nivel medio, logre percibirla como de nivel alto.

Si analizamos la calidad de servicio educativo, se puede observar que en sus dimensiones predomina el nivel medio, excepto en la dimensión de empatía, donde el 48.7% de los estudiantes la considera alta, siendo éste el único aspecto en el que ha predominado el nivel de alto; como se muestra en la figura a continuación.

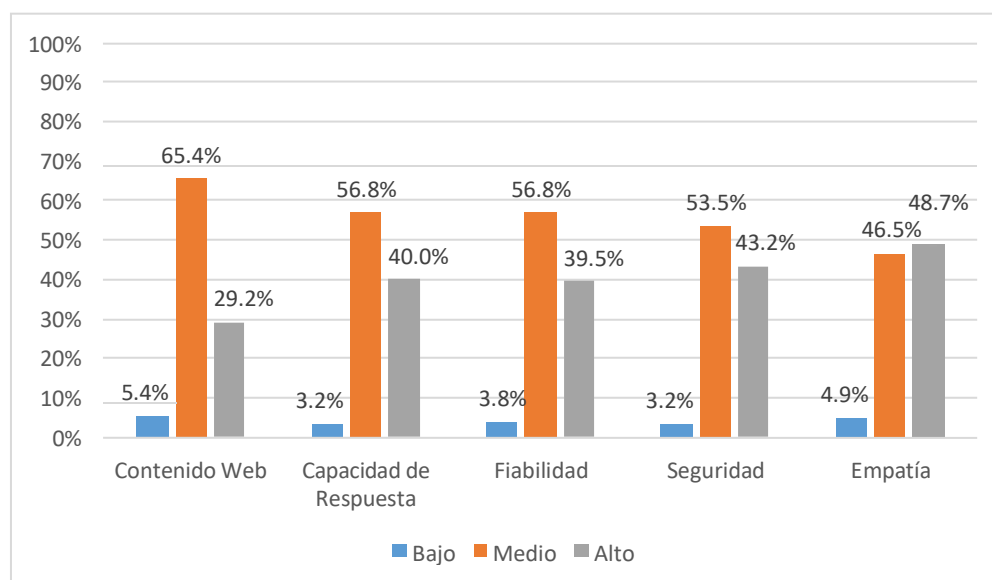


Figura N° 1: Nivel de dimensiones de calidad de servicio educativo

Los resultados obtenidos en la Figura 2, muestran que predomina el nivel medio en todas las dimensiones, sin embargo, se encontró que la percepción de calidad que los estudiantes tienen respecto a contenido web es la más baja, ya que existe una necesidad de mejora, así mismo éstos datos concuerdan con la investigación de Morán (2020), donde se indica que existe influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo, puesto que, las dimensiones de conectividad, formativa y experiencial del aula virtual influyen significativamente en la percepción de la calidad de servicios educativos, además en los resultados de la investigación, se muestra que la dimensión de contenido web es la que ha tenido mayor importancia para los estudiantes, seguido de la dimensión de empatía, datos que presentan una diferencia al ser comparados con la investigación de Basantes, Vinueza, Coronel, Davalos y Miño (2019), donde la dimensión más representativa fue la de seguridad en la Universidad Nacional de Chimborazo, por lo que, de mejorar la dimensión de contenido web, el nivel de calidad aumentaría, así mismo, estos resultados concuerdan con Huamán, García y Tacilla (2020), quienes manifiestan que la calidad educativa debe incluir elementos relacionados a las expectativas de los estudiantes con la cobertura tecnológica adecuada y a Moreno (2007) la gestión institucional, organización y administración adecuada.

Así mismo, se puede observar en la figura que, en el caso de la dimensión de contenido web, el 65.4% de los estudiantes perciben que es nivel medio, siendo el menor porcentaje respecto a las demás dimensiones que lo identifican como medio (29.2%) y el mayor que lo percibe como bajo (5.4%), esto se relaciona con la necesidad de contar con mejor comunicación a través de medios digitales puesto que con la pandemia de COVID-19 se ha pasado a la educación virtual, haciendo que las plataformas tecnológicas educativas cobren mayor relevancia, de acuerdo con ESAN (2020), las implementaciones tecnológicas permiten monitorear en tiempo real el proceso de servicio, los canales de comunicación y la implementación de pagos; en el caso del instituto, se evidencia que aún le falta mejorar la calidad de este aspecto educativo, siendo la dimensión en la que es mayor la brecha de mejora. Es importante lo señalado por Parasuraman (2005), quien hace referencia a la facilidad y efectividad en la dimensión de contenido web, por otro lado, de Al-dweeri et al. (2017) encontraron entre los resultados de su investigación, que esta dimensión afecta la lealtad y satisfacción del consumidor.

Por otro lado, la dimensión de empatía es la única que ha obtenido en su mayoría un puntaje de nivel alto (48.7%), seguido muy de cerca del nivel medio con un 46.5%, esto nos muestra

que a pesar los posibles inconvenientes que represente la adaptación a nuevas plataformas para los estudiantes, trámites virtuales o coordinaciones administrativas, han encontrado un alto porcentaje de empatía en el personal que los atendió, así como en los profesores que hasta el momento les han dictado clases.

Respecto a las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, los estudiantes los han percibido de forma similar, teniendo un 40%, 39.5% y 43.2% de nivel alto, respectivamente. Esto puede deberse a que son dimensiones en las que el instituto ya ha venido trabajando con anterioridad y que no han representado un mayor cambio debido a la coyuntura actual, aun así, existe un espacio de mejora para fomentar la percepción de mayor calidad por parte de los estudiantes; de acuerdo con Blut (2018), todo esto se enfoca en la capacidad para brindar a los consumidores aquello que han pedido y esperan, respecto a la seguridad, la investigación de Veloso et al. (2020) resalta la importancia de que no se comparta datos o información personal que el consumidor proporciona a la empresa, además, para Miranda (2020), evitar posibles fallos respecto a seguridad es de vital importancia para generar confianza.

Adicional a la medición de calidad, se consideró necesario conocer la importancia que los estudiantes le dan a cada una de las dimensiones de esta variable, resaltando que contenido web ha tenido mayor predominio, es decir, uno de los aspectos que a los estudiantes les parece más importante, esto explica también la percepción de calidad que tienen respecto a este punto y la necesidad de mejora dado que actualmente se trabaja con educación virtual. La segunda dimensión más importante fue la de empatía, probablemente debido a que, al no contar con un trato presencial, estos aspectos se vuelven más relevantes en un ámbito virtual. Las siguientes dimensiones en orden de importancia fueron fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta.

Conocer las dimensiones de calidad de servicio educativo a las que los estudiantes les dan mayor importancia es relevante puesto que permitirá al instituto enfocarse en aquellas que puedan mejorar la percepción de calidad de sus clientes de manera más efectiva.

Diagnóstico de la gestión administrativa

Mediante las entrevistas realizadas, se ha podido identificar las siguientes características respecto a la gestión educativa y administrativa del instituto:

Tabla N° 4

Diagnóstico de la gestión administrativa

	Características	Respuestas
Pedagógica	Planeación pedagógica	Se lleva a cabo al inicio de cada ciclo y dentro de un marco general por carrera. Cuenta con la participación de administrativos y docentes, piden opinión de éstos últimos y monitoreo de su cumplimiento.
	Mejoramiento del plan curricular integral	Mediante reuniones al inicio de cada ciclo y monitoreo por parte administrativa. Los docentes proponen aspectos a incluir o excluir según ciclo y carrera.
	Capacitación docente en pedagogía	No se ha dado actualmente, el motivo principal es la pandemia y la reducción de alumnos en el instituto. Solo se ha dado una inducción para el manejo de herramientas del aula virtual. Anteriormente sí se llevaba a cabo mediante talleres, charlas y reuniones.
Organizacional	Disposición de mejora a nivel de organización	Administrativos y docentes consideran que sí hay disposición e iniciativa de mejora.
	Estructura organizacional definida	Definida a través de una estructura que no es comunicada a los miembros del instituto. Solo los administrativos la conocen mediante un documento formal, los demás lo saben de manera empírica. Sin embargo, sí les queda claro.
	Mejoramiento del uso de sistemas digitales	En su mayoría, consideran que debería mejorarse, actualizar las plataformas cada cierto tiempo, integrar sistemas que también les permitan llevar registros de asistencia, notas, etc. Y mejorar en lo posible las herramientas, contenidos y recursos del aula virtual.
Administrativa	Mejoramiento de la gestión financiera	Consideran que se lleva a cabo de forma correcta. No se han percibido atrasos en pagos ni otros problemas.
	Mejoramiento de la infraestructura del aula virtual	Sí, a medida que avanza la tecnología se deben mejorar las plataformas, también invertir en sistemas administrativos internos y una vez que se regrese a la presencialidad, invertir en actualizar la maquinaria.
	Mejoramiento de la remuneración de docentes	Se encuentra acorde al mercado, actualmente no es posible aumentar debido al poco alumnado.
	Inversión en la selección de docentes	No se realiza, pero sí se gestiona la selección de docentes a partir de los coordinadores académicos, mediante una evaluación que ellos mismos llevan a cabo,
	Cumplimiento del cronograma financiero programado	El instituto si cumple con lo programado en los pagos, de acuerdo con las opiniones de los entrevistados.
Comunitaria	Mejoramiento de la relación con la comunidad educativa (alumnos, padres, docentes)	Actualmente se lleva a cabo mediante llamadas de coordinación y WhatsApp. Anteriormente sí se llevaban a cabo reuniones o talleres para integración de la comunidad educativa.
	Gestión de relaciones interpersonales interna (docentes y personal administrativo)	Son buenas, claras, de mutuo respeto y trabajo en equipo.

Los resultados obtenidos en la Tabla 4 muestran que se ha abordado satisfactoriamente el ámbito pedagógico y organizacional, en lo referente al factor administrativo, se han encontrado

características satisfactorias que contribuyen a la gestión del instituto, salvo por las mejoras necesarias en la infraestructura del aula virtual, mientras que en la dimensión comunitaria, resulta importante volver a fortalecer las relaciones y participación que se dejaron de lado debido a las dificultades generadas por la pandemia y restricciones sanitarias, a través de herramientas virtuales, éstos datos concuerdan con la investigación de Quispe, Padilla, Telot y Nogueira (2017), quienes concluyen que la infraestructura tecnológica es importante y si se encuentra limitada, no podrá facilitar información clave de los procesos e indicadores que a su vez son necesarios para una buena gestión, éstos resultados afirman la perspectiva de Cruz, Castañeda y Chávez (2018), quienes relacionaron la gestión educativa con la aplicación de tecnología de información, encontrando una alta asociación entre los constructos evaluados y sus dimensiones.

En el ámbito pedagógico, la gestión del instituto ha llevado a cabo tanto aspectos de planificación como de mejoramiento del plan curricular, a través de reuniones virtuales con los docentes y los coordinadores académicos, a fin de recoger sus opiniones e integrar las mejoras sugeridas, en este aspecto se ha continuado con el trabajo al inicio de cada ciclo y el monitoreo durante este; como señala Arnulfo Zarpan en la entrevista realizada *“antes de la pandemia se realizaba de manera regular pero ahora se ha restringido un poco, sin embargo, se sigue coordinando la parte académica”*. Además, dado el cambio de modalidad educativa, se llevaron a cabo acciones de inducción para el uso de las plataformas de aula virtual que implementó el instituto, según indica José Guarniz *“al inicio fue un poco complicado”*, ante ello, *“nos reunimos los docentes que estamos involucrados en la gestión de ISATEC para evaluar el plan curricular”*, sin embargo, ya no se han realizado capacitaciones a docentes sobre otros aspectos de pedagogía.

Respecto a la dimensión organizacional, se ha evidenciado que existe una clara disposición de mejora, se cuenta con los instrumentos de gestión básicos, sin embargo, hace falta comunicarlos adecuadamente entre los docentes, dado que solo administrativos y coordinadores académicos manifestaron conocerlos, de acuerdo con Arnulfo Zarpan, *“todos trabajamos como equipo y siempre estamos predispuestos a que el instituto ISATEC mejore todos sus procesos”*, a su vez, Giselhy Manay indicó que *“hay una disposición tanto de encargados administrativos como de los docentes”*. Adicional a ello, la mayoría de entrevistados considera que es necesaria una mejora en el uso de sistemas digitales, ya sea a través de nueva infraestructura, plataformas digitales o adicionando herramientas que permitan un manejo más rápido, incluir mejores contenidos en el aula virtual y el uso de recursos como la asistencia, según señala Giselhy Manay *“hasta el momento es una herramienta que no hemos logrado utilizar al 100%, por ejemplo, falta*

mejorar la parte de la asistencia, esto no está incluido en el sistema”, además José Quiroz considera que “existen varios sistemas digitales que se pueden implementar, no solo a nivel del aula virtual, pero por el momento lo que se tiene es suficiente para realizar las labores”.

Por otro lado, en lo referente al factor administrativo, no se ha considerado necesaria la mejora de gestión financiera, puesto que se percibe como eficiente y de cumplimiento en los pagos, lo mismo ocurre con la remuneración a docentes, ya que estos mencionan que se encuentra de acuerdo con el mercado y que debido a la disminución de alumnos en el último año y a las dificultades vividas por la pandemia, se entiende que no sea posible generar aumentos. Respecto a la infraestructura del aula virtual, en su mayoría indican que es necesario ir mejorando a medida que avancen las tecnologías, José Guarniz comentó que “nosotros ya habíamos iniciado en el año 2019 varias propuestas de un software integral que vea la parte administrativa, educativa, de matrícula, el tema del aula virtual, de la biblioteca, inclusive ya se habían contratado a los proveedores para ir actualizándonos siempre y vino lo de la pandemia que paralizó todo”.

En la dimensión comunitaria, se ha dejado de lado la gestión de relaciones con la comunidad educativa, principalmente debido a las dificultades generadas por la pandemia y restricciones sanitarias, pasando a un trabajo básico en este aspecto, solo a través de coordinaciones telefónicas, de acuerdo con Arnulfo Zarpan, “antes de la pandemia había reuniones con los padres de familia, charlas, talleres que se realizaban por proyectos acreditables o eventos y una confraternidad entre los padres de familia, así como cuando debía hacerse estrategias también se convocaban a los egresados y padres de familia”, otra dificultad también se da debido a la falta de una buena conexión en todos los sectores a los que llega ISATEC, como señala Onelia Nuñez “algunas herramientas de conexión virtual se han dificultado debido a que no en todas las zonas llega una buena señal de internet”. Por otro lado, entre los docentes se ha continuado con una buena relación de equipo, según lo manifestado, son buenas y de mutuo apoyo, lo que se ha visto evidenciado frente al reto que implicó migrar de una educación tradicional a una virtual, según José Quiroz “tenemos una buena relación amical y de colaboración”.

Estrategias para mejorar la calidad de servicio educativo

De acuerdo con lo anteriormente mencionado, es necesario mejorar algunos aspectos de la calidad de servicio educativo que perciben los alumnos del instituto, sobre todo en las dimensiones en las que se encontraron niveles menores y que para los estudiantes representan un aspecto importante, como es la de contenido web. Para ello, se proponen las siguientes estrategias:

Tabla N° 5

Estrategias de mejora para la calidad de servicio educativo

Dimensión	Acciones	Prioridad	Responsable	Presupuesto anual
Contenido Web	Incrementar recursos educativos dentro del aula virtual, como la toma de asistencia, consulta directa de calificaciones, foros participativos, un espacio con material de consulta, gestión de mensajes o consultas al profesor del curso, entre otros.	Alta	Coordinación académica, docentes	-
	Adicionar el registro de asistencia y de notas en la intranet para docentes, así como en las consultas de estudiantes.	Media	Administración, responsable de tecnología.	S/1000
	Facilitar material de estudio de poco peso y por plataformas ligeras para que los estudiantes con conexiones lentas accedan sin problemas	Alta	Coordinación académica, docentes	-
Capacidad de respuesta	Desarrollar manuales de uso y de consulta respecto a aspectos académicos, así como administrativos para los estudiantes	Alta	Coordinación académica	S/ 300
	Facilitar la atención a través de whatsapp y redes sociales, a fin de que aclaren sus dudas con rapidez.	Alta	Coordinación académica	S/ 300
	Capacitación constante a los docentes y administrativos respecto al uso de recursos y la información de atención en los procedimientos administrativos a comunicar a los estudiantes	Media	Administración y coordinación académica	S/2500

Seguridad	Facilitar información de seguridad respecto a las transacciones virtuales	Media	Administración, responsable de tecnología.	-
	Reforzar la seguridad virtual y protección de datos personales.	Media	Administración, responsable de tecnología.	S/1000 (dos revisiones anuales)
Empatía	Flexibilidad ante las contingencias generadas por la coyuntura actual	Media	Administración, coordinación académica y docentes	-
Total				S/5100

Estrategias para mejorar la gestión administrativa

Con la finalidad de mejorar la gestión administrativa del instituto, se han tomado en cuenta los aspectos que representan una brecha de acuerdo con el diagnóstico antes descrito, en base a las opiniones del personal administrativo y docente, de esta forma se tiene la siguiente propuesta:

Tabla N° 6

Estrategias de mejora en la gestión educativa y administrativa

Dimensión	Acciones	Prioridad	Responsable	Presupuesto anual
Pedagógica	Facilitar la planificación del proceso educativo de acuerdo con los componentes del currículo y las necesidades o intereses de la comunidad académica.	Alta	Coordinador académico y docentes	-
	Promover el aprendizaje colaborativo.	Alta	Coordinador académico y docentes	-
	Diseñar el aula virtual de manera asertiva, rápida y didáctica.	Alta	Docentes	-
	Implementar tutorías virtuales que faciliten la transición y la permanencia académica de los estudiantes (puede ser una función adicional al docente)	Alta	Coordinador académico y docentes	S/6000 (S/500 por mes adicional a remuneración)

la calidad de servicio y gestión administrativa traerá una mejora entre ambos, para ello, la propuesta se enfoca en mejoras dentro de la dimensión de contenido web, la comunicación e inducción en el uso de herramientas digitales y la flexibilidad para generar empatía con los alumnos, estos datos concuerdan con la investigación de Santaria (2020), quien concluye que la gestión administrativa y calidad de servicio educativo tienen relación, por lo que, la aplicación de las mencionadas estrategias traería consigo una mejora en la calidad y gestión; éstos resultados tienen relación con lo señalado por Hernández y Fernández (2018), quienes indican que, la planificación estratégica se encuentra relacionada a la administración educativa, por lo que, las instituciones deben contar con indicadores de calidad para su buena gestión y la sostenibilidad tanto administrativa como académica, y lo que manifiesta Jiménez (2019) respecto a que la creación de una estrategia pedagógica y organizacional mejora las prácticas de gestión.

Conclusiones

La calidad del servicio educativo en el instituto es de nivel medio para el 49.7% de los estudiantes, siendo la dimensión de empatía la que tiene un nivel más alto para el 48.7%, seguido de las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad con un 40%, 39.5% y 43.2% de nivel alto respectivamente, siendo el contenido web la dimensión más baja dentro de todas, puesto que solo el 29.2% la considera alta; a su vez, se determinó la importancia percibida por los estudiantes para cada una de las dimensiones de calidad de servicio educativo, siendo la más relevante la de contenido web, seguido de la empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, por lo tanto, se determina que la dimensión de contenido web es la que cuenta con menor nivel y a la vez, a la que los estudiantes le dan mayor importancia, lo cual tiene relación con la coyuntura actual y la de educación virtual que se ha implementado durante la pandemia.

Respecto al diagnóstico de la gestión administrativa, el instituto ha abordado satisfactoriamente el ámbito pedagógico, puesto que lleva a cabo la planeación a inicios de ciclo, además se evalúa y mejora el plan curricular, en el caso de la capacitación, solo se ha llevado a cabo respecto a las herramientas para el aula virtual, faltando capacitaciones en pedagogía, mismas que por la pandemia se han visto disminuidas, en la dimensión organizacional el instituto cuenta con una estructura definida, haciendo falta el mejoramiento del uso de sistemas digitales, a los que se le pueden agregar herramientas que permitan llevar registros del docente o brindar la información de

una manera más rápida, a través del sistema actual; en lo referente al factor administrativo, se han encontrado características satisfactorias que contribuyen a la gestión del instituto, salvo por las mejoras necesarias en la infraestructura del aula virtual, mientras que, en la dimensión comunitaria, existe una carencia en el fortalecimiento de las relaciones y participación que se dejaron de lado debido a las dificultades generadas por la pandemia y restricciones sanitarias. En base a los resultados, se determinó que las estrategias para mejorar la calidad de servicio educativo y de gestión administrativa en el instituto, están orientadas al fortalecimiento de la dimensión de contenido web y empatía, partiendo de las mejoras estructurales y la capacitación interna, así mismo, a comunicar las mejoras a realizar e integrar a los miembros de la comunidad educativa.

Recomendaciones

Para mejorar el nivel de la calidad de servicio educativo, el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” se deberá enfocar en la dimensión de contenido web, puesto que es aquella más relevante desde la perspectiva de los clientes y también es la que tiene menor nivel según la medición actual; a través del uso de herramientas digitales, así como en el aumento de la dimensión de empatía, siendo importante sensibilizar al personal del instituto para ser más flexible y empático respecto a la situación actual de emergencia sanitaria y las complicaciones de conectividad que esto puede generar, teniendo en cuenta que algunos alumnos no cuentan con buena cobertura, todo esto traería consigo un aumento en la calidad de servicio educativo.

Respecto a la gestión administrativa, es importante implementar en la dimensión pedagógica el envío de información que pueda llegar a los usuarios sin requerir un amplio ancho de banda y habilitar canales de información tanto digitales como telefónicos; adicional a ello, es necesario fortalecer la dimensión de gestión comunitaria, que actualmente ha sido dejada de lado, así mismo en la dimensión organizacional y administrativa, se deberán implementar las herramientas e infraestructura necesaria, con la finalidad de mantener la sostenibilidad de las estrategias planteadas.

Las estrategias propuestas deberían ser implementadas y monitoreadas, poniendo especial énfasis en la mejora del aula virtual, la capacitación de los docentes y el acompañamiento dirigido a los alumnos a través de tutorías o asesorías personalizadas, que les faciliten el uso de la plataforma y sentir el interés del instituto por brindar un servicio de calidad, por otro lado, las actividades con la comunidad deberían ser retomadas, una vez aplicados los puntos

propuestos, se deberá monitorear la ejecución, evaluar el resultado y retroalimentar la estrategia para un nuevo planteamiento.

El instituto debería continuar con la investigación en las dimensiones de calidad de servicios educativo con el fin de profundizar en los factores que le afectan y la importancia que representan para los clientes, lo que permitirá enfocar esfuerzos en las dimensiones que aumenten efectivamente la percepción de calidad, de la misma forma, con las dimensiones de la gestión administrativa, pudiendo replicar esta experiencia en instituciones similares para mejores resultados. Por lo que, podrán ser desarrollados estudios posteriores en empresas del mismo sector, así mismo, será necesario que el instituto ISATEC vuelva a desarrollar la investigación para medir la mejora en el tiempo respecto a la calidad y gestión.

Referencias

- Ariza, K., & Peñaranda, E. (2019). *Propuesta integral de gestión pedagógica como estrategia para el fortalecimiento del índice sintético de calidad educativa*. Colombia : Universidad de La Costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/4927>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado. *Gaceta Científica*, 6(2). Obtenido de <http://diu.unheval.edu.pe/revistas/index.php/gacien/article/view/787>
- Basantes, R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional Chimborazo Riobamba – Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Basantes, R., Vinuesa, A., Coronel, J., Davalos, E., & Miño, G. (Enero-Marzo de 2019). Brecha según el modelo SERVQUAL entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 10, 135-146.
- Bocanegra Sarango, S. (2019). *Las TIC's y su influencia en la gestión del talento humano en trabajadores de la UGEL Santa -2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Castillo, J. (2020). Calidad educativa universitaria. *Sinergias educativas*, 385-390. Obtenido de <http://www.sinergiaseducativas.mx/index.php/revista/article/view/148/420>
- Comunidad Educativa. (2017). *Proyecto Pedagógico Integral Comunitario año lectivo de la UEA Nicolás Curiel Coutinho*.
- Cox, W. (2014). *La gestión educativa, un nuevo paradigma*. México: Editorial Fondo de Cultura.
- Cruz Aguilar, R., Castañeda Mireles, G., & Chávez Preciado, H. (2018). *Competencia TIC y gestión educativa en docentes estatales, distrito de Chocope La Libertad*. Trujillo : Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.
- Delgado Flores, C. (2019). Bicameralidad - modernización del estado y las TIC (caso peruano). *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*(Junio). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/06/bicameralidad-tic.html>

- Diario El Comercio. (23 de febrero de 2018). Demanda de institutos tecnológicos creció 19%. *Diario El Comercio*. Obtenido de [https://elcomercio.pe/economia/peru/demanda - institutos-tecnologicos-crecio-19-noticia-499729-noticia/](https://elcomercio.pe/economia/peru/demanda-institutos-tecnologicos-crecio-19-noticia-499729-noticia/)
- Flores Trujillo, M. (2017). Gestión educativa y TIC en la docencia universitaria. Caso: Universidad Simón Bolívar . *Orbis. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 12(36), 5-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70950101001.pdf>
- Flórez, T., Garzón, P., Parra, N., Peña, M., & Sandoval, A. (2020). Acompañamiento pedagógico para la transformación de las prácticas docentes en modalidad a distancia en la fundación Universitaria del Área Andina. Fase 1. En Á. Andina, *Prácticas Pedagógicas: una mirada interdisciplinar de la investigación educativa. Herramientas tecnológicas para la transformación pedagógica* (págs. 43-72). Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Propuesta de dimensiones para la gestión educativa. Las instituciones educativas Cara y Ceca*. Argentina: FLACSO. Obtenido de https://www.academia.edu/28547140/Las_instituciones_educativas_Caray_Ceca_Elements_para_su_comprension_GRACIEIA_FRIGERIO_MARGARITA_POGGI
- Gadea-Cavazos, E., Morquecho-Sánchez, R., Pérez-García, J., & Morales-Sánchez, V. (2018). Adaptación del cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio educativo en la asignatura de Cultura Física y Salud en México. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 18(3), 150-162.
- García-Sabater, J., García-Sabater, J., & Marin-García, J. (2008). Optimización de los recursos humanos a través de las TIC. *Economía Industrial*(370), 143-151.
- Garzón, A. (2011). Evaluación del servicio al cliente en una institución educativa basado en el modelo SERVQUAL. *Gerencia, Tecnología e información*, 10(28), 23-34.
- Gil García, R., & Sandoval, A. (2012). Gestión de la tecnología: una exploración del uso de las redes sociales en los gobiernos estatales de México. *Revista de Gestión Pública*, 273- 309.
- Herrera González, R. (2016). Innovación de servicios en la era digital. El rol de los recursos humanos. *Revista Plus Economía*, 4(2), 50-59.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos* (2a ed.). Mexico: Internacional Thomson Editores.

- Inquilla Mamani, J., Calsina Ponce, W., & Velazco Reyes, B. (Enero - junio de 2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Caso Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 8(1), 5-15.
- Martinez Aragón, C., Arellano González, A., & Carballo Mendívil, B. (2020). Las buenas prácticas de la gestión del talento humano para fortalecer el desempeño en las organizaciones. *Revista de investigación en ciencias contables y administrativas*, 5(2), 45-54.
- MINEDU. (4 de diciembre de 2019). *Informes y Publicaciones: MINEDU*. Obtenido de La calidad de la educación técnica en el Perú: <https://www.gob.pe/institucion/minedu/informes-publicaciones/365066-la-calidad-en-la-educacion-superior-tecnica-en-el-peru>
- Morales, S., & Olmos, D. (2020). *Estrategias gerenciales para la gestión de la calidad del servicio educativo en una institución escolar rural de Sabanalarga Atlántico*. Colombia: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6133>
- Morán, E. (2020). *Influencia del aula virtual en la calidad del servicio educativo en docentes de una unidad educativa, Ecuador*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Palmer, A. (2016). *Introducción a la administración digital*. Santiafo de los Caballeros: Ed. Edénica.
- Peralta Beltrán, Á., Flores, J. B., & Bombón Escobar, C. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo: Revista Científica de la Investigación y el Concimiento*, 4(1), 326-335.
- Priego, E., & Martínez, A. (2018). Análisis de un instrumento para medir la calidad del servicio en una institución de educación superior. En J. Rosas, F. Mapén, L. Ramos, & Ó. V. Lozano, *Organizaciones, territorio, transformación social y desarrollo regional en América Latina* (págs. 634-674). México: Grupo Editorial HESS S.A.
- Riascos Erazo, S., & Aguilera Castro, A. (2011). Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano. *Cuadernos de Administración*, 27(46), 141-154.
- Sandoval, M. (2017). *Propuesta de un modelo de acompañamiento pedagógico para mejorar el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para los docentes de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*. Chimbote: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Silva Narvaste, B., Wong Silva, J. P., Silva Narvaste, A., & Gallo Coca, A. H. (2020). Incidencia de los Recursos humanos a través de las TIC en la competitividad las

MYPES textiles del emporio de Gamarra, del distrito de La Victoria, Lima. *Revista Relayn. Micro y Pequeña Empresa en Latinoamérica*, 4(1), 94-103.

- Tobías, M., Fuentes, J., Feriche, I., & Álvarez, F. (Julio - Diciembre de 2020). Evaluación de la calidad en servicios de educación superior a distancia: Escala SERVQUAL y análisis factorial. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la Sociedad del Conocimiento*, 20(2), 306-335. doi:<http://dx.doi.org/10.30827/eticanet.v20i2.16144>
- Valencia, T., Serna, A., Ochoa, S., Caicedo, A., Montes, J., & Chávez, J. (2016). *Competencias y estándares TIC desde la dimensión pedagógica*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Velásquez, M. (2020). Uso del análisis estructural para caracterizar variables de calidad educativa en institución de primaria y secundaria venezolana. *Educación*, 29(56). doi:<http://dx.doi.org/10.18800/educacion.202001.008>

Anexos

Anexo N° 1: Autorización de desarrollo de investigación en ISATEC

Instituto Superior Tecnológico Privado "De Avance Tecnológico y Científico ISATEC"



AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD

Lambayeque, 10 de noviembre de 2020

SEÑORES:

UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO - USAT

PRESENTE:

Por medio de la presente, se le autoriza el permiso a GONZALES QUIROZ LISBETH DEL ROSARIO, identificado con DNI N° 73250251, estudiante de la escuela de Administración De Empresas VIII Ciclo, para que lleve acabo el desarrollo de su tesis titulada: " **RELACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA GESTIÓN EDUCATIVA EN EL INSTITUTO ISATEC DE LAMBAYEQUE, 2020**", en nuestra empresa " ISATEC E.I.R.L.", dedicada a la creación del conocimiento, basado en la investigación Científica, con la finalidad de: Formar profesionales emprendedores, humanistas, críticos y creativos. Con RUC 20395608101 ubicada en la AV. RAMON CASTILLA 455 – LAMBAYEQUE

Esperamos poder concluir con la información oportuna para que concluya con éxito su tesis y sea de su beneficio profesional.

Sin otro particular quedo con usted

Yessenia Gonzales Quiroz

Av. Ramón Castilla 455 – Lambayeque
Teléfono: 074-283628 – 942533632
www.isatec.edu.pe

Anexo N° 2: Matriz de consistencia

Tabla N° 8

Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Variable										
<p>¿Qué estrategias mejorarían la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” sedes Lambayeque y San Ignacio en el año 2021?</p>	<p>Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio durante el año 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar el nivel de la calidad de servicio educativo percibido por los usuarios en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio en el año 2021.</p> <p>b) Diagnosticar la gestión administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Privado “De Avance Tecnológico y Científico ISATEC” de Lambayeque y San Ignacio en el año 2021.</p>	<p>V1: Calidad de servicio educativo. V2: Gestión administrativa en instituciones educativas.</p>										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones V1</th> <th>Dimensiones V2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contenido Web</td> <td>Pedagógica</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Organizacional</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Administrativa</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Comunitaria</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones V1	Dimensiones V2	Contenido Web	Pedagógica	Fiabilidad	Organizacional	Capacidad de respuesta	Administrativa	Seguridad	Comunitaria
Dimensiones V1	Dimensiones V2											
Contenido Web	Pedagógica											
Fiabilidad	Organizacional											
Capacidad de respuesta	Administrativa											
Seguridad	Comunitaria											
Empatía												
Diseño y tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos										
<p>Tipo: Aplicada, mixta, de nivel descriptivo - propositivo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Técnicas de investigación: Entrevista y encuesta</p> <p>Instrumento: Guía de entrevista y cuestionario</p>	<p>Población: 393 estudiantes, 30 profesores y 8 personal administrativo del Instituto ISATEC de Lambayeque y San Ignacio.</p> <p>Muestra: Entrevista: 8 personas (6 profesores y 2 personal administrativo) del instituto ISATEC de Lambayeque y San Ignacio.</p> <p>Encuesta: 185 estudiantes, según fórmula muestral para población finita.</p>	<p>Procedimiento: Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos previa coordinación con la administración, adecuándose a la disponibilidad de tiempo, de forma virtual.</p> <p>Procesamiento: Para analizar las encuestas se hizo uso del software SPSS v. 24, a partir del vaciado de datos, se llevaron a cabo tablas de frecuencia y gráficos.</p>										

Anexo N° 3: Cuestionario

Buenos días/ tardes/ noches

La presente encuesta tiene como principal objetivo obtener información relevante sobre sus percepciones respecto a la calidad del servicio educativo recibido por el instituto ISATEC.

Este cuestionario es anónimo, por favor, sea objetivo y sincero, de tal forma que nos puedan generar información exacta sobre la realidad de los hechos.

Califique del 1 al 7 cada enunciado, siendo 1 = Total Desacuerdo y 7 = Totalmente de Acuerdo.

Contenido Web	1	2	3	4	5	6	7
1. El aula virtual permite intercambiar información de forma ágil y al instante							
2. La herramienta de descarga y subida de archivos es fácil de entender							
3. El chat del aula virtual es dinámico y permite comunicación individual y grupal							
4. El usuario puede participar, individualmente y en grupo, en las actividades propuestas							
5. El audio y video del aula virtual son suficientes para facilitar un vínculo entre usuarios							
6. Los editores de texto o de presentaciones que maneja el aula virtual son suficientes para el trabajo diario							
7. El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera)							
Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
8. El contenido de las asignaturas propuesto por los docentes se lleva a cabo totalmente durante la currícula							
9. Los servicios complementarios de la institución (biblioteca, médico odontológico, cafetería, secretaría) y horarios se prestan según lo prometido.							
10. Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presenten							
11. Los estudiantes reciben según lo planificado sus evaluaciones y certificados							
12. Los docentes cumplen los horarios de clases, entregan sus evaluaciones y cumplen con el desarrollo de las actividades curriculares.							
13. El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes, la entrega de documentos							
14. El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.							
Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5	6	7
15. La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados							
16. Los profesores tienen la capacidad de reprogramar eventos para adaptarse a las circunstancias							

17. Los profesores de la Institución Educativa son flexibles y están dispuestos siempre para ayudar a los estudiantes.							
18. El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.							
19. Los profesores presentan informes, reportes, boletines de manera inmediata y en las fechas solicitadas.							
Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
20. Personal transmite confianza							
21. Los materiales base como los buscadores especializados permiten una búsqueda objetiva							
22. Los foros del aula virtual permiten una comunicación activa							
23. La institución educativa cuenta con servicios seguros							
24. Los bancos de datos, documentos y revistas electrónicas se actualizan constantemente							
25. Los elementos complementarios de comunicación permiten una interacción eficaz.							
Empatía	1	2	3	4	5	6	7
26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa.							
27. La institución educativa cuenta con un departamento que se dedica receptor sus reclamos y sugerencias.							
28. Los docentes atienden las necesidades de sus estudiantes sin discriminación.							
29. Los funcionarios del instituto atienden los casos especiales con dedicación y brindan apoyo psicológico.							
30. La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones fiables.							

En la segunda parte se pide por favor “ponderar” cada uno de los elementos de la calidad de servicio de manera que la suma de los 5 nos entre 100%, de preferencia utilizar números enteros.

Dimensión	Ponderación
Elementos de Confiabilidad	
Elementos de Capacidad de Respuesta	
Elementos de Seguridad	
Elementos de Empatía	
Elementos de contenido web	
Total	100%

Anexo N° 4: Guía de entrevista

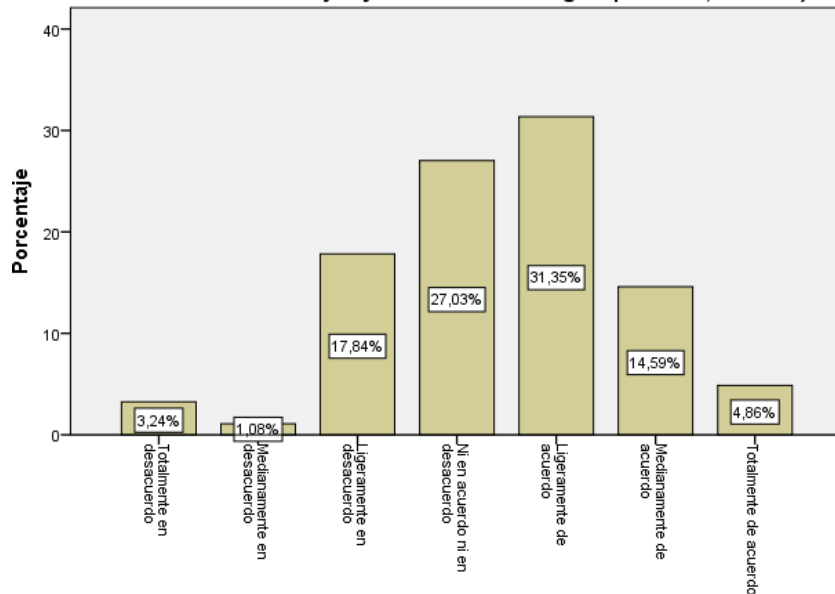
Buenos días/ tardes/ noches

La presente entrevista tiene como finalidad obtener sus opiniones respecto a la gestión administrativa en el instituto ISATEC. Por favor, sea objetivo y sincero, los datos se mantendrán confidenciales.

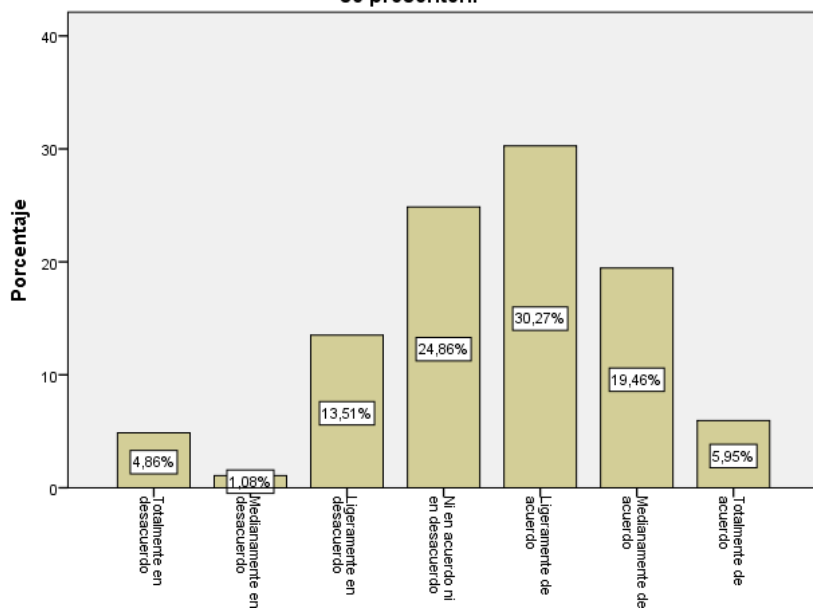
1. ¿Considera que el instituto lleva a cabo planeación pedagógica?
2. ¿Cómo se realiza el mejoramiento del plan curricular integral?
3. ¿Capacitan o actualizan a los docentes en temas relacionados a la pedagogía?
4. ¿Considera Ud. que existe una disposición de mejora a nivel de organización?
5. ¿Conoce la estructura organizacional del instituto?
6. ¿Considera que está claramente definida?
7. ¿Cree que debería mejorar el uso de sistemas digitales? ¿Por qué?
8. ¿Cree que debería mejorar la gestión financiera? ¿Por qué?
9. ¿Cree que debería mejorar la infraestructura para la educación virtual? ¿Por qué?
10. ¿Cree que debería mejorar la remuneración de docentes? ¿Por qué?
11. ¿Considera Ud. que el instituto invierte en la selección de docentes?
12. ¿Considera Ud. que el instituto cumple con el cronograma financiero programado?
13. ¿Qué acciones realiza el instituto para mejorar su relación con la comunidad educativa (alumnos, padres, docentes)?
14. ¿Le parecen las más adecuadas? ¿Mejoraría algo?
15. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales dentro del instituto (entre docentes y personal administrativo)?

Anexo N° 5: Gráficos estadísticos

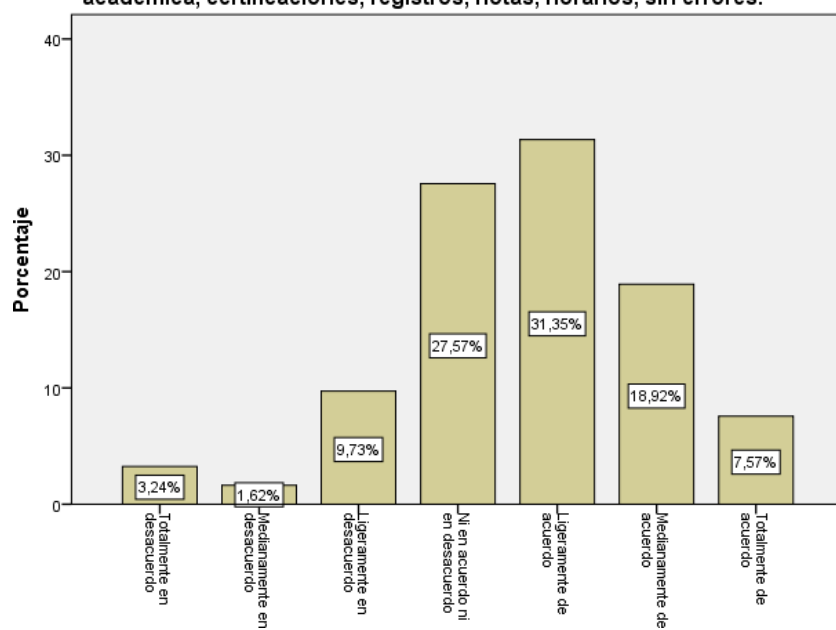
7.El uso de las herramientas de internet, en el aula virtual, presenta calidad didáctica (organización de grupos de trabajo, creación de foros por grupo, se utiliza la herramienta Consejos y la herramienta Página personal, etcétera)



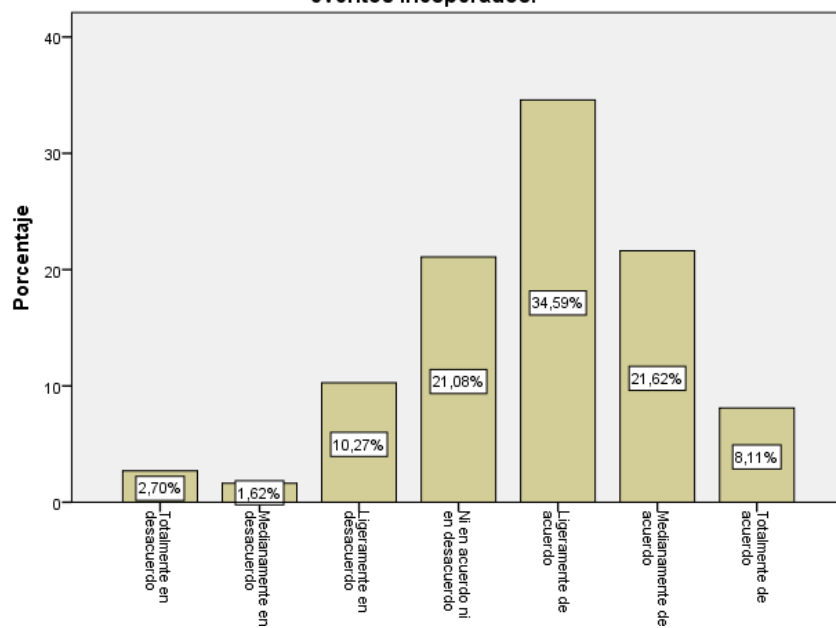
10.Se resuelven de manera ágil y confiable los inconvenientes pedagógicos que se presentan.



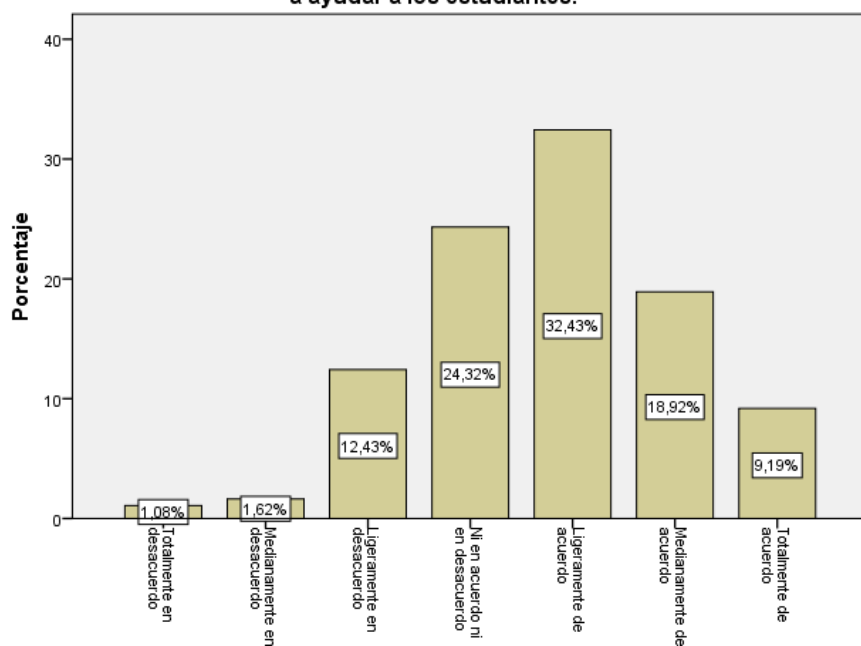
14.El personal administrativo brinda respuesta a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.



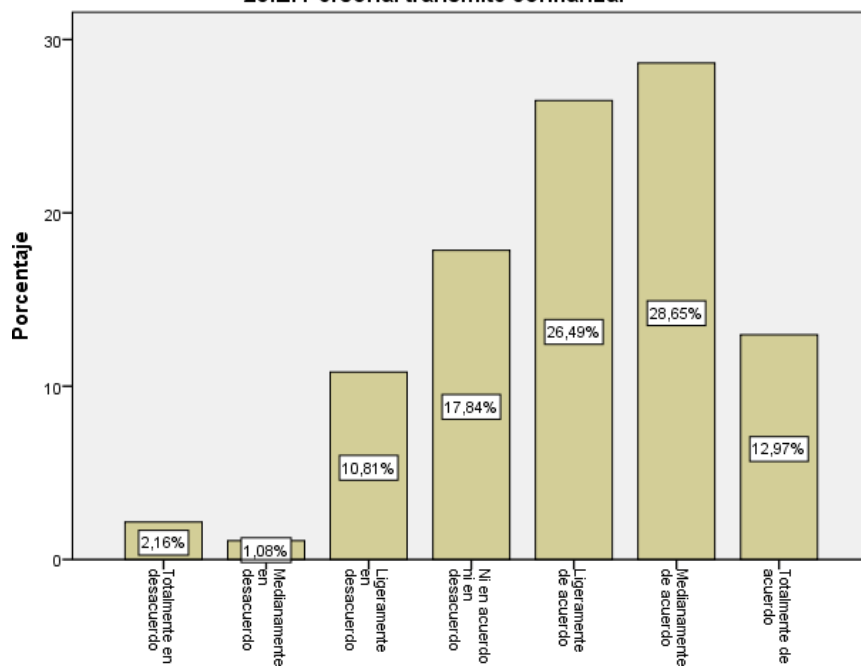
15.La institución educativa es flexible con los estudiantes cuando se presentan eventos inesperados.



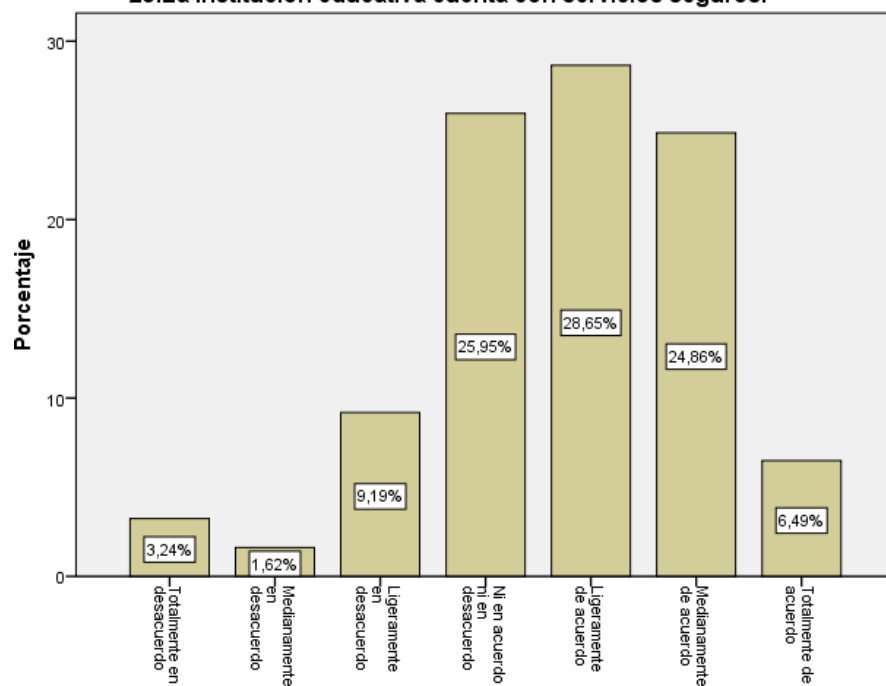
18.El personal administrativo de la Institución Educativa está siempre dispuesto a ayudar a los estudiantes.



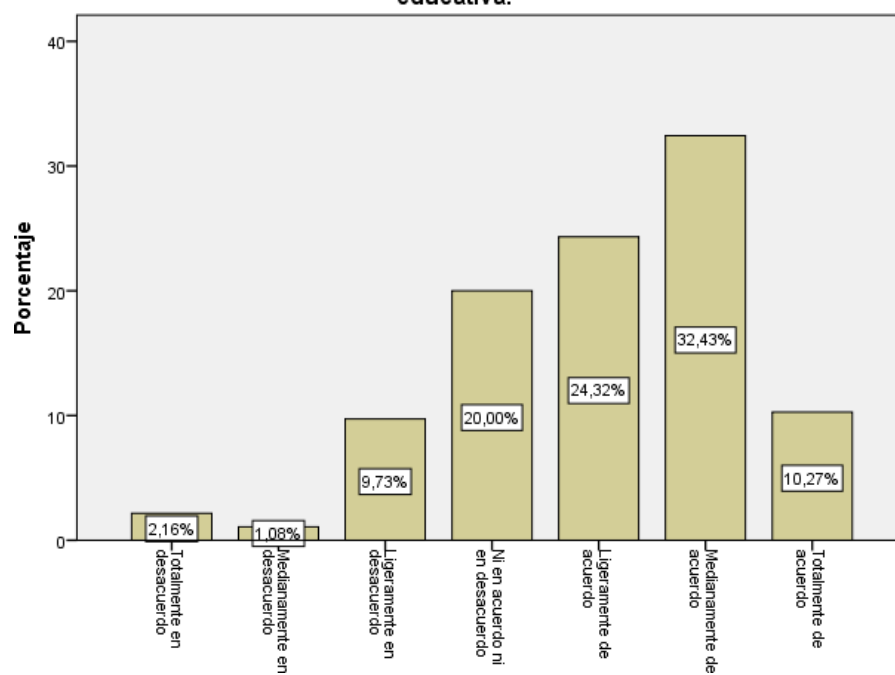
20.El Personal transmite confianza.



23. La institución educativa cuenta con servicios seguros.



26. La institución educativa brinda una atención cálida a toda la comunidad educativa.



30.La institución educativa se caracteriza por escuchar a todos los miembros de la comunidad para buscar soluciones fiables.

