

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, FILIAL CHOTA – 2018

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROSA ESTHER VÁSQUEZ MEJÍA

Asesor:

Dr. OSCAR RANULFO SILVA RODRÍGUEZ

Cajamarca – Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
ROSA ESTHER VÁSQUEZ MEJÍA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, FILIAL CHOTA - 2018

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: ROSA ESTHER VÁSQUEZ MEJÍA

JURADO EVALUADOR

Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Valentín Paredes Oliva
Jurado Evaluador

Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca

SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado

CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

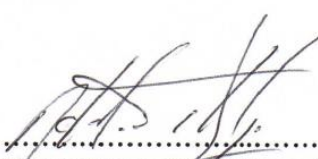
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS


Siendo las 12:00 horas, del día 21 de abril de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. VALENTIN PAREDES OLIVA**, **Dr. JULIO NORBERTO SÁNCHEZ DE LA PUENTE**, y en calidad de Asesor el **Dr. OSCAR RANULFO SILVA RODRÍGUEZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada : **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD ACADÉMICA EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, FILIAL CHOTA – 2018**”, presentada por la **Bachiller en Contabilidad. ROSA ESTHER VÁSQUEZ MEJÍA**.

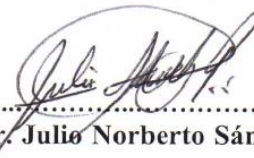
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... Aprobar con la calificación de Diecisiete (17) (Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad** con Mención en Administración y Gerencia Pública. **ROSA ESTHER VÁSQUEZ MEJÍA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 13:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Oscar Ranulfo Silva Rodríguez
Asesor


.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador


.....
Dr. Valentín Paredes Oliva Puente
Jurado Evaluador


.....
Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mis padres por ser un ejemplo de superación, por su apoyo incondicional, amor, paciencia, cariño y compromiso familiar.

A toda mi familia que es lo mejor y más apreciable que Dios me ha dado.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por su amor, bendiciones y protección en todos los días de mi vida.

Con gratitud agradezco a las Autoridades de la Universidad Nacional de Cajamarca, y docentes, en especial a la Coordinación de la Escuela de Posgrado de Maestría en “Administración y Gerencia Pública” donde culminé mis estudios satisfactoriamente.

A los docentes asesores de la Escuela de posgrado y en especial a mi amigo y asesor Dr. Oscar Silva Rodríguez por su guía y apoyo constante en la ejecución de la investigación.

RECONOCIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por permitir desarrollar mi conocimiento, habilidades y destrezas y optar el grado académico de maestro en administración y gerencia pública.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RECONOCIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS.....	xii
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xiii
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xiv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Justificación e importancia	3
1.3 Delimitación de la investigación.....	4
1.4 Limitaciones.....	5
1.5 Objetivos.....	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Bases teóricas.....	12
2.3 Marco conceptual.....	25
2.4 Definición de términos.....	31

CAPÍTULO III.....	34
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. Hipótesis	34
3.2. Variables	34
3.3. Operacionalización de variables	34
CAPÍTULO IV	36
MARCO METODOLÓGICO.....	36
4.2 Ubicación geográfica	36
4.3 Diseño de la investigación	36
4.4 Métodos de investigación	36
4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de información	38
4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	39
4.8 Recursos, equipos, materiales, insumos y servicios	39
4.9 Matriz de consistencia metodológica.....	40
CAPÍTULO V	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
5.1 Presentación de resultados	42
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados	50
5.3 Contrastación de hipótesis	53
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
APÉNDICE.....	68
Apéndice 1. Cuestionario 1	69
Apéndice 2. Cuestionario 2.....	71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	35
Tabla 2 Estudiantes por Especialidad – 2018	37
Tabla 3 Escala valorativa - Gestión Administrativa y calidad académica.....	38
Tabla 4 Matriz de consistencia de la investigación	41
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario gestión administrativa	42
Tabla 6 Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad académica	43
Tabla 7 Nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	44
Tabla 8 Nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	45
Tabla 9 Nivel de la planificación en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	45
Tabla 10 Nivel de eficiencia en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018	46
Tabla 11 Nivel de la eficacia en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018	46
Tabla 12 Nivel del plan de estudios en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	48
Tabla 13 Nivel del plan de asignaturas en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	48
Tabla 14 Nivel de enseñanza en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.	49

Tabla 15 Nivel de aprendizaje en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018	50
Tabla 16 Prueba de bondad de ajustes de Kolmogorow-Smirnov.....	53
Tabla 17 Relación entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	54
Tabla 18 Asociación entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....	55
Tabla 19 Estadístico ANOVA entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018...	56
Tabla 20 Resumen del modelo de regresión.....	56
Tabla 21 Análisis de varianza.....	57
Tabla 22 Coeficientes del modelo de regresión.....	57
Tabla 23 Resumen del modelo de regresión.....	58
Tabla 24 Análisis de varianza.....	58
Tabla 25 Coeficientes del modelo de regresión.....	59
Tabla 26 Resumen del modelo de regresión.....	59
Tabla 27 Análisis de varianza.....	60
Tabla 28 Coeficientes del modelo de regresión.....	60
Tabla 29 Resumen del modelo de regresión.....	61
Tabla 30 Análisis de varianza.....	61
Tabla 31 Coeficientes del modelo de regresión.....	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 *Distribución de las dimensiones de la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca* 43

Figura 2 *Distribución de las dimensiones calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.....* 47

LISTA DE ABREVIATURAS

EPG: Escuela de Posgrado

UNC: Universidad Nacional de Cajamarca

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Gestión administrativa: Acción o efecto de administrar o el resultado de un fin definitivo.

Recursos humanos: Individuos capacitados que trabajan en una entidad u organización. Es sinónimo de “personal”.

Cantidad de recursos humanos por niveles: Cantidad de trabajadores de una organización o entidad.

Estrategias de mejora: Consiste en encontrar y solucionar problemas.

Planificación: Es el horizonte de las tareas diarias de la organización o institución.

Misión: Se refiere o nos muestra el panorama de lo que somos o la razón de ser.

Visión: Se refiere o nos muestra la situación futura, es lo que seré.

Eficiencia: Es la reciprocidad entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Nivel de eficiencia: Se refiere cuando se logra el mayor nivel de eficiencia posible sin malgastar recursos.

Eficacia: Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Nivel de eficacia: Se refiere a conseguir los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados

Calidad académica: Es el compromiso formal que establece la Universidad con el conocimiento, el desarrollo del país y la formación integral de los estudiantes.

Plan de estudios: Contenido de técnicas en los que se puede apreciar las proyecciones, conocimientos y pautas a los cuales se rigen los estudiantes en su actividad académica.

Contenidos del plan de estudios: Se puede apreciar el bosquejo del diseño general de la carrera y su importancia de las materias obligatorias y también de las opcionales de aprendizaje.

Plan de las asignaturas (Sílabos): Es un material de planificación del curso que organiza los contenidos y el trabajo que se realizará en el semestre académico para lograr el aprendizaje que se propone en el curso.

Contenidos de las asignaturas: Se entiende por contenidos al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias.

Enseñanza: Entrega de instrucciones, doctrinas, estilos, destrezas o prácticas a una persona que no los tiene.

Formas de enseñanza: Se trata de un esfuerzo por identificar experiencias que favorecen el aprendizaje activo.

Aprendizaje: El proceso fundamental que conlleva a tener mayor conocimiento, espacio, habilidades y otros recursos que desarrolla la persona intelectual.

Formas de aprendizaje: Las formas de aprendizaje son diversas y son absolutas de persona en persona.

RESUMEN

Esta investigación tuvo como finalidad analizar la Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, siendo de tipo descriptivo y correlacional con diseño no experimental y de corte transversal; utilizándose para el análisis y obtención de resultados la estadística descriptiva como también inferencial. Los resultados que se obtuvieron concluyen, se evaluó mediante el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0.262), determinándose que existe relación entre las variables de gestión administrativa y la calidad académica, es así que de acuerdo a las hipótesis planteadas se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose una relación directa y significativa entre las variables gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018. Así mismo en la gestión administrativa los resultados encontrados el 54.17% de los encuestados se encuentran conformes con la utilización de los recursos humanos, solo el 26.39% está de acuerdo con la eficiencia, el 15.28% con la planificación y por último el 4.17% está conforme con la eficacia. Para la calidad académica el 37.50% de los encuestados está de acuerdo con las formas de aprendizaje, también el 26.39% con la enseñanza que se brinda, el 25% está de acuerdo con el contenido del plan de estudios y por último el 11.11% solamente está de acuerdo con el contenido de las asignaturas.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad Académica.

ABSTRACT

This investigation work has as purpose to analyze the administrative management and its relation with the academic quality in the postgraduate school of cajamarca national university, chota section – 2018, being of descriptive and correlational type with a non-experimental and cross-sectional design; using for the analysis and the getting results. The descriptive as well as inferential statistics. The results that were obtained concluded, they were evaluated through the correlation coefficient (spearman's rho = 0.262), it determine that there is a relation between the variables of administrative and academic management, so that according to the formulated hypotheses it accept the alternative hypothesis, concluding a direct and significant relation between the administrative management and academic quality in the postgraduate school of cajamarca national university chota section – 2018. Likewise, in administrative management, the found results the 54.17% of the surveyed are satisfied with the use of human resources, only 26.39% is agree with the efficiency, 15.28% with the planning and finally 4.17% is agree with the effectiveness. To the academic quality, the 37.50% of the surveyed are agree with the learning forms, also 26.39% with the teaching that is provided, 25% are agree with the curriculum content and finally the 11.11% only are agrees with the subjects content.

Keywords: Administrative Management, Academic Quality.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

En la actualidad las universidades nacionales buscan avalar una formación profesional capaz de responder con eficacia, la gestión administrativa y calidad académica, con la finalidad de afrontar una serie de debilidades que afectan a la educación de nuestros países, en la actualidad los países latinoamericanos son los que afrontan más debilidades, es por ello que se ha realizado la investigación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota durante el periodo 2018.

Como diagnóstico preliminar se puede percibir que la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial chota, tiene planes estratégicos actualizados, planes operativos y una serie de propuestas para la gestión administrativa y la calidad académica.

En ese sentido, el presente trabajo pretende aproximarse al conocimiento de los niveles de calidad académica con respecto a la gestión administrativa.

Las variables identificadas son: Calidad académica y Gestión administrativa.

1.1.2 Descripción del problema

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota enfrenta una problemática que es la gestión administrativa y

la calidad académica lo cual se refleja en la dificultad de los egresados para conseguir empleo, estabilidad laboral e incertidumbre financiera.

La gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota frente a esta realidad, viene realizando esfuerzos, que son suficientes para mejorar la calidad académica, satisfacer la demanda del mercado, sostener y mantener su prestigio, en beneficio de la ciudad de Chota.

En la Gestión Administrativa hay carencia de recursos humanos, planificación, eficiencia y eficacia.

Y en cuanto a la Calidad Académica se ha observado que, hay debilidad en cuanto al cumplimiento de lo planificado en el Plan de estudios, plan de las asignaturas, enseñanza y aprendizaje.

De tal manera en la actualidad existe incertidumbre por las Competencias de los egresados, la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota frente a esta realidad viene realizando esfuerzos para obtener profesionales más competitivos lo cual permitirá generar mejor salario, calidad de vida y mayor nivel de bienestar al contar con ese tipo de profesionales en las entidades públicas o privadas.

En tal sentido el presente trabajo de investigación es un aporte a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota; mediante la encuesta , se da una apreciación de las limitaciones y fortalezas en la variable 2 Gestión Administrativa y sus dimensiones: recursos humanos, planificación, eficiencia y eficacia y determinar de qué forma se relaciona con la variable 1 Calidad Académica y sus dimensiones:

Plan de estudios, plan de las asignaturas, enseñanza y aprendizaje; que brinda actualmente la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.

1.1.3 Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018?

Problemas específicos:

¿Cómo es la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018?

¿Cuál es el nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

La presente investigación se realizó con el fin de conocer la gestión administrativa, donde se analizó la importancia de los recursos humanos, planificación, eficiencia, eficacia y la calidad académica donde se evaluó el plan de estudios, plan de asignaturas, enseñanza y aprendizaje.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

La presente investigación práctica de la presente investigación se orienta, que a partir de los resultados se planteara alternativas de solución para mejorar la gestión administrativa.

1.2.3. Justificación institucional y personal

1.2.3.1. Justificación institucional

El presente estudio permitió conocer la gestión administrativa respecto a la calidad académica, por lo que, investigamos la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad académica para lo cual alcanzar recomendaciones que faciliten los cambios y mejoras en nuestra universidad, así también optimizará la gestión administrativa.

1.2.3.2. Justificación personal

La presente investigación me permitió adquirir experiencia sobre las diferentes situaciones que se pueden presentar en la Gestión Pública. Asimismo, me ayuda a enriquecer mis conocimientos para lograr mi desarrollo personal y profesional para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas en mención Administración y Gerencia Pública.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación geográfica

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Chota, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca.

Delimitación temporal

Se evaluó durante el periodo 2019

Delimitación Social

Se realizó a los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

1.4 Limitaciones

Acceso restringido en la información de teorías científicas.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

1.5.2 Objetivos específicos

Analizar la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota -2018.

Determinar el nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel Internacional

(Álvarez, Chaparro, & Reyes, 2014) En su tesis de Posgrado titulada “Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca” en la Universidad Autónoma del Estado de México, llega a concluir que:

Desarrollaron la investigación, con el objetivo de realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca; de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental. Se aplicó un cuestionario a 437 a estudiantes universitarios, en base a la escala de Likert, calificándose el plan de estudios, habilidad para enseñanza docente, métodos de enseñanza-aprendizaje, nivel de autorrealización del estudiante, servicios de apoyo, servicios administrativos, ambiente propicio e infraestructura. Se concluyó que las variables donde se encuentran más satisfechos son habilidad para la enseñanza de los docentes y nivel de autorrealización; en cambio, las variables infraestructura y servicios administrativos, obtuvieron menor nivel de satisfacción.

Tagua (2016) En su tesis de Posgrado titulada “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado

del Cantón Pastaza, año 2014”. Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes” Ecuador, llega a concluir que:

El presente trabajo de investigación propone un Modelo de Gestión y Calidad de Servicio al Cliente en el Mercado “El Dorado” de la Parroquia Puyo Provincia de Pastaza, en respuesta a la calidad de servicio que se ofrece. La propuesta planteada direcciona el desempeño de calidad en atención al cliente del Mercado “El Dorado”; en la parte Administrativa propicia la armonía y congruencia entre los administradores y los pequeños comerciantes con miras a optimizar el servicio, que se rige por principios de legalidad, eficiencia, eficacia, agilidad, simplificación, transparencia, coparticipación, economía, solidaridad y avocación, En éste estudio se empleó la Investigación Aplicada que implicó la recolección, análisis y presentación de datos a partir de un orden lógico, que ha facilitado hacer una valoración de los factores internos y externos del Mercado “El Dorado”; para la posterior presentación de un Modelo de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el Mercado “El Dorado”. Por el nivel de estudio. - El estudio fue descriptivo, logrando precisar el nivel de relación existente entre la variable 2 “Gestión Administrativa” y la variable 1 “Calidad del Servicio”, método inductivo, deductivo, su recopilación de datos fue la encuesta, su muestra fue de 419 colaboradores, Se comprobó que en un 32% la Gestión Administrativa que se encuentra ejecutando en el Mercado “El Dorado” no es lo suficientemente competitiva; ya que no aplica estrategias de Gestión que encaminen al mejoramiento organizacional del mercado y al mismo tiempo cumplir con los objetivos.

2.1.2 A nivel nacional

(Fernández, 2015) En su tesis de Posgrado titulada “Gestión Administrativa Y Económica De Los Centros De Investigación Y Servicios - CIS De La Universidad Nacional Del Altiplano – Puno, Periodos 2012 Y 2013”. Universidad Nacional Del Altiplano, llega a concluir que:

En el proceso de planificación en gran medida se cumple con este proceso habiéndose demostrado que los CIS (Centros de Investigación y Servicios) tienen un Plan operativo actualizado y operacional y a su vez cuentan con objetivos de corto y largo plazo acordes a las actividades que realizan; De la misma forma en el proceso de organización se cumple en gran medida debido a que cuentan con un organigrama estructural actualizado y también los instrumentos de gestión tales como el MOF, ROF y el CAP; Los que generan ventajas competitivas sostenibles de los Centros de Investigación en beneficio de la Universidad.

En la evaluación del proceso de dirección, lo más destacable es que permanentemente se evalúa el desempeño del personal de los Centros de Investigación y Servicios; Sin embargo, se muestra algunas deficiencias relacionadas a la falta de comunicación efectiva de los niveles inferiores hacia los superiores y viceversa y se percibe un clima organizacional negativo que no permite desarrollar sus actividades con normalidad; y, en la evaluación del proceso de control, de manera significativa se cumple este proceso debido a que existe un estrecho control administrativo de los costos y gastos de operación de los CIS, también se ha establecido que los estados financieros son preparados oportunamente y presentados a la

oficina de Contabilidad de la Universidad para su respectiva consolidación, los que generan grandes fortalezas para la Universidad.

(Flores, 2015) En su tesis de Posgrado titulada “Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las Universidades del Departamento de Puno Año 2013”. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” - Juliaca, llega a concluir que:

Que los docentes constituyen un elemento clave en los procesos de enseñanza, investigación, extensión universitaria y proyección social. Por ello, son importantes las opiniones sobre la aplicación de los principios y valores del plano personal que presenta un valor $r = 0.674$ que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna se considera que existe una correlación causal a un nivel de 0.01 de dos colas, demostrando que los principios y valores en el plano personal de la responsabilidad social influyen significativamente en la calidad académica en las universidades de la región puno.

Salas, (2016). En su tesis de Posgrado titulada “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”, tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública, llega a concluir que:

Se determinó la relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, San Martín, debido a que se obtuvo una correlación de 0,425 y un coeficiente de determinación de 0,180 lo que implica que los servicios educativos se ven influenciados en un 18% por parte la gestión administrativa que se

desarrolla en la UGEL Picota, en tanto existe 82% de otros factores que influyen en la variable dependiente.

Alcantara, (2018). En su tesis de Posgrado titulada “La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018”. tesis para optar el grado académico de: Maestra en Administración de la Educación. Los resultados permitieron concluir que en cuanto al objetivo general se determinó que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui - Ayacucho, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.485^{**}$, con un $p = 0.000 < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, a su vez se determinó la relación entre la gestión pedagógica y la calidad de la educación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.402^{**}$, se determinó la relación entre la gestión institucional y la calidad de la educación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.457^{**}$, se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la educación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.455^{**}$, finalmente se determinó la relación entre la gestión comunitaria y la calidad de la educación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = $.348^{**}$.

Alarcón (2013) En la tesis de Posgrado “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana, USMP” tesis para optar el grado de maestro en educación con mención en docencia e investigación universitaria, Lima Perú. Sus conclusiones determinan que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la

educación que logran las instituciones privadas, es determinante, puesto que sus participantes apoyan esta idea y después de lo observado, considerándose acertada. Los logros de los estudiantes en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están relacionados con la buena gestión de los directivos; donde la organización y participación a concursos es periódica. Teniendo reconocimientos nacionales e internacionales, el liderazgo debe siempre relacionarse con la mejora de la institución con la colaboración del docente, el director y personal administrativo para lograr una Escuela de calidad.

2.1.3 A nivel local

(León, 2018). En sus tesis de Posgrado “El Modelo De Acreditación Para Programas De Estudios De Educación Superior Universitaria Y El Mejoramiento de la gestión de La calidad de La Facultad de Educación de La Universidad Nacional de Cajamarca, 2018” del distrito y provincia de Cajamarca, 2018. Para optar el Grado Académico de doctor en ciencias, concluye que:

La gestión de la calidad educativa de la Facultad de Educación en función del Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior, presenta una correlación débil positiva (0.27). Las autoridades de la Facultad, los docentes y los estudiantes no toman iniciativas en los procesos de mejora. La aplicación del Proyecto de Acreditación y la ejecución de un Plan de Mejora permitirá el aseguramiento de calidad.

(Morillo, 2019). En sus tesis de Posgrado “El Sistema de Control Interno en la Gestión de la Universidad Pública Peruana Caso: Universidad Nacional de Cajamarca Periodos: 2015 – 2016” del distrito y provincia de Cajamarca, 2019. Para optar el Grado Académico de doctor en ciencias, concluye que:

Para El funcionamiento del sistema de control interno en la gestión administrativa y académica de la Universidad Nacional de Cajamarca, periodos 2015 y 2016 fue deficiente, consecuencia de la inobservancia en implementar los controles internos de acuerdo a la versión del marco integrado de control interno del informe COSO y que se plasma en las normas de control interno aprobadas con Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG y cuya justificación es por encontrarse en pleno proceso de adecuación en cumplimiento a las exigencias de la ley 30220.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión administrativa

Las Teorías de la Administración

A través de los años han surgido distintos enfoques, teorías y escuelas de la administración, cabe destacar que las mismas se han desarrollado en el paso de los últimos 100 años como consecuencia del medio y las circunstancias en ese momento específico, interviniendo factores económicos, sociales y tecnológicos de la época. Las mismas han marcado el rumbo de la administración hasta llegar ser tal como se conoce hoy, muchas de ellas aún se mantienen vigentes. Conoce **cuales son las teorías de la administración** más importantes y quienes fueron sus precursores.

Al hablar de las teorías de la administración es importante conocer la situación existente antes que aparecieran, donde las condiciones materiales eran precarias, tanto en la vida laboral como personal.

A lo largo de los años, los cambios se han visto: en el trabajo, en los puestos de trabajo, en las condiciones de trabajo, en el diseño de la organización, en el desarrollo de las personas, en todo el sistema organizacional.

El estudio de las diferentes teorías nos da la posibilidad de comprender los distintos cambios y procesos que han atravesado las organizaciones, hasta llegar a ser las organizaciones exitosas que hoy se conocen, como han logrado planificar y desarrollar sus acciones para la resolución de problemas, la toma de decisiones acertadas y el aprovechamiento de los recursos.

Las principales teorías de la administración

Entre estas, ninguna es excluyente, en la práctica unas de ellas se han apoyado en las otras, en algunos casos cambiando la forma, pero conservando el contenido. Persiguiendo siempre cambios positivos en favor del desarrollo económico y social.

Teoría científica

Surgió debido a la necesidad de aumentar la productividad y la única manera de hacerlo era elevando la eficiencia de los trabajadores, así fue como **Taylor, Henry L. Gantt y Frank y William Gilbreth** desarrollaron un conjunto de principios sobre los cuales se basa ésta teoría.

Frederick Taylor considerado “El padre de administración científica” intentó aplicar métodos científicos como la observación y la

medición a los problemas de la administración para lograr mayor eficiencia industrial. Puso énfasis en las tareas y el enfoque organizacional. El método se centra en la departamentalización.

Taylor fundamentó su filosofía en cuatro principios básicos que son:

- Principio de planeación
- Principio de preparación
- Principio de control
- Principio de ejecución

El propósito es la eficiencia empresarial mediante el incremento de la producción y gracias a incentivos al trabajador por sus labores eficientemente desarrolladas.

Teoría clásica

La teoría anterior tenía limitaciones en su apreciación del recurso humano, esto motivó que sociólogos, psicólogos, realizaran ciertos estudios de los cuales resultaron importantes aportes administrativos sobre las relaciones humanas.

Su mayor representante fue **Henry Fayol**, divide las actividades administrativas en cinco partes que mantienen relación entre sí, las cuales eran:

- Técnica: Sería la encargada de la producción
- Administrativa: Llevaría a cabo las funciones de dirección
- Comercial: Se encargaría de las compras y ventas
- Contable: Encargada del aspecto Financiero, es decir, la administración del capital

- Seguridad: Encargado de la protección de los empleados y los bienes de la empresa

Junto a lo anterior, Fayol planteó catorce principios sobre la administración, muchos mantienen vigencia y se utilizan frecuentemente por empresas de éxito internacional.

Los principios enunciados fueron: división del trabajo, autoridad, unidad de mando, unidad de dirección, disciplina, centralización, jerarquía, remuneración, subordinación del interés propio al interés del grupo, orden, equidad, iniciativa, espíritu de equipo y estabilidad del personal.

Teoría humanista

Representada por **Elton Mayo**, se basa en la organización informal, desde una perspectiva conductual y enfocada en las relaciones humanas. Planteaba que las motivaciones del hombre iban en función a sus necesidades sociales, se debía considerar al trabajador un hombre social. Mayo estudió a la organización como grupos de personas, promovió la delegación de la autoridad, la autonomía del trabajador, las recompensas y sanciones sociales como incentivo para aumentar nivel de producción.

Teoría del comportamiento

Abraham Maslow desde una perspectiva conductista estudió la organización formal e informal. Esta teoría se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización basado en las relaciones interpersonales. Concibe el hombre como un ser individual y social.

Teoría burocrática

Su representante fue **Max Weber**. Se basa en la estructura organizacional formal. Concibe la organización de manera humana, pero debe basarse en la racionalidad que se caracterice por las normas y reglamentos, división del trabajo, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos.

Teoría estructuralista

Desarrollada por **James Burnham** en 1947. Tiene un enfoque múltiple y globalizante. Considera La organización como una unidad social compleja. Burnham divide la organización en niveles jerárquicos: Nivel técnico, nivel gerencial y nivel institucional.

Teoría neoclásica

Elaborada por **Peter Drucker** en 1954 bajo una perspectiva metodológica. Considera a la organización un sistema social con objetivos racionalmente alcanzables. Esta teoría asigna jerarquía a los conceptos de estructura, autoridad y responsabilidad, además incorpora la dinámica de grupos, la comunicación interpersonal e introduce la idea de una dirección democrática.

Teoría de los sistemas

Ludwing von Bertalanffy maneja la administración bajo una perspectiva integradora y define a la organización como un sistema abierto o cerrado. Ludwing no se limita a la división y coordinación entre los departamentos, incorpora el globalismo y define la Entropía “tendencia que tienen los sistemas al desgaste”.

Teoría matemática

Sus representantes son **Von Neumann, Herbert Simon y Mongesntem**. Tiene una perspectiva que busca la toma de decisiones acertadas basada en el enfoque cuantitativo.

Esta teoría concibe la organización como un ente donde prevalecen los procesos decisorios. Se basa en dos vertientes: la del proceso y la del problema, para obtener las características de la toma de decisiones que pueden dividirse en decisiones programadas y no programadas.

Teoría de contingencia

Elaborada por **William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns**. Ve la organización como un sistema abierto. Donde existe relación funcional entre el ambiente y las técnicas administrativas.

Esta teoría resalta el ajuste entre los procesos y las características de la situación organizacional, impone la necesidad de adaptar la estructura a las posibles contingencias, considera que el funcionamiento de la organización depende de la interacción con el entorno y se ve influenciada por el ambiente, la tecnología y el comportamiento. (Riquelme, 2019)

2.2.2 Calidad académica

Lago (2014) La calidad desde el contexto educativo se puede definir como “el modo de ser de la educación que reúne las características de integralidad, coherencia y eficacia”

La teoría de la calidad educativa y las universidades

La educación universitaria de calidad hará posible alcanzar los objetivos, los fines, los resultados deseados, la modernización de las universidades y los grandes objetivos de desarrollo y progreso del país. Actualmente hay acuerdo universal en el sentido de que es el usuario del servicio educativo (el estudiante) quien decide si el servicio educativo que recibe tiene o no tiene calidad; si tiene óptima calidad, mediana calidad o simplemente no tiene calidad.

La educación universitaria de calidad de un país tiene que conjugarse necesariamente con la educación de la sociedad global, con la pertinencia social, con el impacto que genera en los estudiantes, en los egresados, en el mercado laboral y en la sociedad, y el flujo de repercusiones positivas y de cambios estructurales que produce en el país para alcanzar mayores grados y niveles de crecimiento, desarrollo y progreso.

Se dice que las instituciones educativas en general son eficaces y eficientes en la medida que alcancen los objetivos, fines, metas y resultados planificados con el mínimo de los recursos disponibles (humanos, económicos, materiales, etc.) y usen los recursos (materiales, económicos, humanos, etc.) de manera racional, equitativa, óptima y transparente y para satisfacer las expectativas de los integrantes de la comunidad educativa institucional y la comunidad educativa nacional.

El concepto de calidad proviene del ámbito económico industrial y toma mayor fuerza e impulso a medida que la economía se vuelve más competitiva ante las exigencias económicas externas de un mundo

globalizado para la producción y la prestación de mejores bienes y servicios.

Mora (1991), haciendo referencia a los trabajos de Georges (1982) y Astin (1985) resume en cinco enfoques evaluativos la conceptualización de la calidad universitaria:

- La calidad como reputación,
- La calidad como disponibilidad de recursos,
- La calidad a través de los resultados,
- La calidad por el contenido,
- La calidad por el valor añadido.

Cuando hablamos de calidad educativa tenemos que hablar sobre calidad en todo orden de cosas:

Calidad de la educación como proceso-función,

Calidad del diseño curricular,

Calidad del proceso de orientación aprendizaje,

Calidad del producto educativo (el profesional),

Calidad en el acceso,

Calidad en la consecución de metas,

Calidad en la adecuación de las acciones a un fin,

Calidad del desarrollo institucional,

Calidad como adecuación al mercado laboral,

Calidad de los trabajos de investigación científica,

Calidad de los bienes y servicios educativos,

Calidad como adecuación al mercado laboral,

Calidad en la proyección hacia la comunidad,

Calidad como eficacia-eficiencia económica,
Calidad como satisfacción del usuario del servicio educativo,
Calidad en la actualización de conocimientos y el auto perfeccionamiento de estudiantes, egresados y profesionales,
Calidad en el trabajo en equipo de profesores y estudiantes,
Calidad de las obras de especialidad y de cultura general que leen los estudiantes y profesionales,
Calidad en la participación activa de los educandos, docentes y del personal administrativo y de servicios en la vida de la institución, en un marco de valores donde todos se sientan respetados y valorados como personas.

La educación universitaria de calidad efectúa una serie de transformaciones en el educando: Enriquecimiento de su mundo cognoscitivo y de su conducta moral; proporciona las herramientas apropiadas para su futuro desempeño profesional con efectividad, eficacia y eficiencia; desarrolla sus competencias, actitudes positivas y capacidades de actuar eficiente y con valores éticos, y le convierte en exitoso actor intelectual y material de su propio destino.

Todos desean una educación universitaria de calidad. La excelencia es el grado máximo de la calidad en materia de educación. La evaluación de la calidad de la educación universitaria es un rasgo esencial y una necesidad de la educación en general y especialmente de la educación universitaria de los países lentos o en vías de desarrollo, y constituye una práctica permanente y generalizada en los países industrializados o países veloces.

En educación querer negar el significado del valor de la calidad es querer negar la esencia misma del ser humano como usuario del servicio educativo. Y ese valor únicamente lo ejerce el ser humano, el ser humano como orientador del aprendizaje (docente) o como receptor de la teoría y la práctica educativa (educando). Y para determinar la calidad de cómo lo ejerce dependerá de las cualidades inmanentes y trascendentes de su ser y de su hacer. Y la mente es el origen o la causa de todo cuanto el ser humano es o pretende ser o hacer algo con calidad o sin ella. Nada se hace sin la mente. La mente se genera en las personas, la mente forma parte de la vida de las personas y se plasma en la realidad con determinadas intenciones, mensajes, ideales, objetivos, fines y metas. Y de todo ello trata la Teoría de la Calidad Educativa.

La teoría de la calidad educativa se orienta al cambio de la educación en todos sus órdenes, dimensiones, niveles y modalidades. Cambio educativo significa sustituir una condición negativa en el campo educativo, por una condición positiva. La mejora continua en la persona es la razón de la existencia de la calidad educativa para lograr la realización plena de su personalidad dentro de la sociedad y alcanzar los objetivos, fines y metas de su carrera profesional. Y al sacar lo mejor de sí mismo (calidad) se hace con el fin de servir mejor a sí y a los demás. No olvidemos que educar significa sacar lo mejor de sí mismo, sacar lo mejor de dentro hacia fuera para expresarlos en actos, actitudes, pensamientos y actividades en bien de sí, de los demás y de la comunidad.

La teoría de la calidad educativa trata sobre el cómo crear las condiciones internas en el educando y en el educador para que las cosas se

den de la mejor manera, es decir una mejora continua, para hacerlas bien y poder contribuir a la satisfacción de las necesidades, expectativas y la solución de los problemas.

El enfoque “cero defectos” como calidad total en la educación, cuando todo se hace bien las cosas desde el inicio, durante el proceso y la salida del producto, está en opinión de Peters y Waterman (1982) intrínsecamente ligado con la noción de “cultura de calidad”, la misma que se da en la organización donde la responsabilidad recae sobre todos y no solamente en los controladores de la calidad (Crosby, 1986).

La educación de calidad total es aquella que provoca, incentiva y efectúa cambios y lo enriquece. Esta noción de “valor agregado” otorga un sentido sumativo a este enriquecimiento (Astin, 1985), pues el “valor agregado” es una medida de cualidad en tanto la experiencia educacional enriquezca el conocimiento, las habilidades y destrezas de los estudiantes (H M Government, 1991). Entonces, se dirá que una universidad es de calidad en tanto enriquece sobremanera a los usuarios del servicio educativo y le permite actuar con eficacia, efectividad y eficiencia, haciéndole protagonista de su propia transformación y actor intelectual de la construcción de su propio destino y futuro profesional.

El paradigma convencional o tradicional nos dice que debemos mejorar la calidad de la educación en general para atender y satisfacer en la mejor medida la demanda del mercado interno y mercado externo.

Y el nuevo paradigma del siglo XXI es mejorar la calidad de la educación universitaria con el fin de crear una nueva y mejor oferta de

mercado (innovación, ciencia y tecnología), por cuanto se considera a las universidades como instituciones superiores de capacitación, actualización y formación de profesionales de alto nivel y generadoras de conocimiento, de saber, de cultura, de ciencia y de tecnología fundamentales para lograr la solución de los problemas de la comunidad y del país y con ello puedan alcanzar su ansiado crecimiento, desarrollo y progreso auto sostenido, sustentable y consolidado.

Durante los últimos años del siglo XX y los inicios del siglo XXI todos los esfuerzos de las universidades públicas y universidades privadas, mayormente de estas últimas, convergen en la necesidad de abrir un debate amplio sobre el problema de la calidad educativa.

El discurso predominante subraya que es necesario contar con mayores y mejores niveles de calidad en las estructuras, en los procesos y en los resultados de la educación superior universitaria para estar en condiciones óptimas de competir entre ellas y con las universidades de los demás países del mundo.

La Universidad que logra atraer los mejores postulantes, los mejores estudiantes, los mejores catedráticos, los mejores recursos físicos, didácticos y tecnológicos, los mejores trabajadores, empleados, funcionarios y autoridades, los mejores laboratorios, talleres y bibliotecas virtuales, etc., es una universidad de calidad y por esta razón está en condiciones de producir un mejor producto educativo para la sociedad de acuerdo con sus necesidades y expectativas.

Y las universidades de Perú, para garantizar una educación de calidad no dejan de pensar en inscribirse en un sistema de calidad total (SCT), al que algunos expertos también denominan Administración de la Calidad Total (ACT) o Gestión de Alta Calidad Total (GACT).

En Estados Unidos, los principales precursores de los conceptos modernos de calidad total son Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran, En Japón figuran Kaoru Ishokawa y Shegeru Mizuno.

Muchos expertos coinciden en manifestar que sólo actuando dentro de un SCT se podrá actuar con éxito frente a los mega paradigmas del siglo XXI: la Modernización del Estado, la modernización de las empresas, instituciones, organizaciones, sindicatos, partidos políticos, etc., el Empowerment (dar poder y participación en la toma de decisiones empresariales, educativas, etc.), la globalización (incorporarse a los mercados abiertos, sin fronteras espaciales ni temporales) y la actualización de conocimientos y de equipos de última generación (educación y tecnología).

Este sistema de calidad total (SCT) permitirá a las universidades ofertar a los estudiantes y a la comunidad una educación en óptimas condiciones y con altos niveles e índices de calidad.

“El SCT –refiere Víctor Antonio Bazán León – tiene cuatro grandes principios que deben ser compartidos y hechos propios por todos los miembros de una organización que adopta estos principios: a) mejora continua; b) participación de todos los miembros de la institución desde la

alta dirección; c) trabajo en equipo, no solo en grupo; y d) enfoque del cliente: los alumnos” (antoniobazan@yahoo.es)

El Sistema de Gestión de Calidad Total (SGCT) puede desarrollarse a través de varias estrategias metodológicas: Total Quality Management (TQM) o Mejora continua, Reingeniería, Benchmarking, entre otras.

Los entendidos en temas universitarios coinciden en manifestar que la calidad del sistema educativo universitario depende mayormente de la calidad de la gestión de las propias universidades, gestión que deberá ser racional, ágil, creativa, innovadora, eficaz, rápida, desburocratizada, descentralizada, austera, proveedora de un buen servicio educativo, con decisiones compartidas y visión de futuro.

Harvey y Green (1993) analizan cinco concepciones diferentes de calidad y su relevancia para la educación superior, considerando que no hay una definición unívoca de calidad educativa. Tales como los siguientes: 1. Calidad como un fenómeno excepcional o algo especial; 2. Calidad como logro de un propósito; 3. Calidad como perfección o coherencia; 4. Calidad como relación valor-costos; 5. Calidad como transformación (cambio cualitativo). (Terrones, 2015)

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Gestión administrativa

El autor Münch (2014) define:

En cuanto a gestión administrativa, el término gestión como “función institucional, global e integradora de los recursos de una organización”

(p.3), es proveniente del inglés management, se emplea en lugar de la palabra administración, y que, para él, significan lo mismo. Para ello cita al Diccionario de la real Academia de la lengua española que define a gestión como el conjunto de acciones para realizar un proceso o el logro de un fin determinado. También significa acción y efecto de administrar. Asimismo, la palabra “administrativa” se refiere a la persona empleada en la administración de alguna entidad, o relativo a la administración y aunque debieran tener significados sinónimos, la definición de gestión sería acción de administrar una entidad, corporación, compañía o institución (p. 21).

López (2010) define:

Gestión es cumplir con las tareas organizativas, y los gestores universitarios están en condiciones de advertir las limitaciones de los recursos económicos y administrativos que los afecte, y que deben tomar decisiones para la calidad de la enseñanza, en distintas posiciones de grupos de personas o clientes (stakeholders), y que son afectadas o que tienen interés en la universidad, tales como los proveedores de fondos públicos, los que emplean graduados y egresados, el personal docente y administrativo, autoridades, funcionarios y estudiantes, son actores fundamentales del proceso educativo (p. 21).

Dimensiones de la gestión administrativa

Las dimensiones de la gestión administrativa son:

Recursos humanos

Esta dimensión contribuye a identificar las formas como se organizan los miembros de la Universidad, para el buen funcionamiento de la institución.

En la dimensión recursos humanos es importante promover y valorar el desarrollo de habilidades y capacidades individuales y de grupo con el fin de que la universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota se desarrolle y desenvuelva de manera autónoma permitiendo realizar adaptaciones y transformaciones ante las exigencias y cambios del contexto social que cada día es más exigente.

Para la dimensión Recursos humanos se ha considerado el siguiente indicador.

Cantidad de recursos humanos por niveles. Es la cantidad de personal o trabajadores de una entidad u organización, que sirve para realizar las funciones de cada puesto de trabajo en las diferentes áreas, para lograr un buen funcionamiento en la institución.

Planificación

Esta dimensión se refiere a la planificación fundamental del trabajo de la Universidad, es el proceso continuo de evaluación sistemática de la naturaleza de la Universidad.

La planificación institucional tiene por función principal orientar las tareas cotidianas de la institución.

Para la dimensión planificación se ha considerado el siguiente indicador.

Estrategias de mejora. Consiste en encontrar y solucionar problemas, identificando metas cuantificables, desarrollando estrategias para alcanzar objetivos y metas, así como los recursos para el logro de ellas

Eficiencia

Esta dimensión se refiere a la eficiencia de la Universidad que se ve reflejado en los aspectos cualitativos que van desde la calidad de los sistemas educativos precedentes, las políticas de ingreso a la educación superior, hasta un

extenso grado de factores que intervienen en el proceso docente educativo y en las políticas institucionales para garantizar la tenacidad de los estudiantes. Por lo que se puede concluir que la eficiencia es la comparación entre lo alcanzado frente a lo esperado,

Para la dimensión eficiencia se ha considerado el siguiente indicador.

Nivel de eficiencia. Se refiere cuando se logra el mayor nivel de eficiencia posible sin malgastar recursos.

Eficacia

Esta dimensión se refiere a la eficacia de la Universidad en la cual se mide por los logros de los objetivos planteados, en los tiempos planteados, sin detenerse a evaluar los medios utilizados para lograrlos, capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinar los objetivos planteados.

Para la dimensión eficacia se ha considerado el siguiente indicador.

Nivel de eficacia. Se refiere a conseguir los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados

2.3.2. Calidad Académica

Las conceptualizaciones de calidad que se emplean en los esfuerzos por establecer rankings entre las universidades se encuentran organizadas en tres categorías: los logros de los estudiantes, las actividades de los profesores y los recursos académicos de las instituciones”. En cuanto a los logros de los estudiantes se incluyen los porcentajes de alumnos que se gradúan en el grado y el Posgrado y los resultados obtenidos en sus estudios y en exámenes estandarizados y, también, los niveles de desempeño de los graduados en sus carreras profesionales. Las actividades de los docentes son medidas en encuestas de prestigio acerca de la calidad de los profesores y de los programas académicos

de la universidad, los subsidios y publicaciones, los premios y las citas de sus trabajos, las patentes y el volumen de ingresos en dinero que aportan a la universidad. Los recursos académicos considerados son el gasto educativo por estudiante, la relación docente-estudiante y los recursos de biblioteca y equipamiento con los que cuenta la universidad. Estas categorías son elegidas, principalmente, no sólo porque se encuentran entre los indicadores que son relevantes, sino porque son fácilmente medibles. El propósito de usar el concepto, así definido, de “calidad académica” para la evaluación institucional, reduce, por tanto, su alcance y su sentido cualitativo a lo que es medible cuantitativamente. No es sencillo, pues, definir su significado porque, si adoptamos una postura crítica, es menester hacerlo respetando y comprendiéndolo, en cambio, en toda su riqueza y complejidad. (Camilloni, 2010)

Dimensiones de Calidad Académica

Las dimensiones de **Calidad Académica** son:

Plan de estudios

En esta dimensión Plan de estudios nos muestra el “esquema estructurado de la Universidad de las áreas obligatorias y opcionales de una carrera, cada una compuesta con sus respectivas asignaturas. Es decir, es el mapa, las instrucciones y reglas que guían al estudiante durante toda su vida académica”. (Universidades, 2018)

Es una serie de aplicaciones secuenciales de métodos en los que establece cual es el programa de referencia para absorber conocimientos de diferentes fuentes.

Para la dimensión plan de estudios se ha considerado el siguiente indicador.

Contenidos del plan de estudios. Se refiere al esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte del currículo de los establecimientos educativos.

Plan de las asignaturas (Sílabos)

En esta dimensión **Plan de las asignaturas (Sílabos)** indica que es una herramienta de planificación del curso que organiza los contenidos y el trabajo que se realizara en el semestre académico para lograr el aprendizaje que se propone en el curso.

Para la dimensión Plan de las asignaturas (Sílabos) se ha considerado el siguiente indicador.

Contenidos de las asignaturas. Se entiende por contenidos al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias.

Enseñanza

En esta dimensión enseñanza permite la transmisión de conocimientos, ideas, experiencias, habilidades o hábitos a una persona que no los tiene. La enseñanza se da a través de la habilidad que el docente utiliza para que el alumno logre obtener mejor entendimiento de los contenidos planificados del proceso de enseñanza, para alcanzar los objetivos en su curso, que hace referencia al conjunto de acciones, herramientas y técnicas.

Para la dimensión Enseñanza se ha considerado el siguiente indicador.

Formas de enseñanza. Se trata de un esfuerzo por identificar experiencias que favorecen el aprendizaje activo.

Aprendizaje

El proceso fundamental que conlleva a tener mayor conocimiento, espacio, habilidades y otros recursos que desarrolla la persona intelectual.

Para la dimensión Aprendizaje se ha considerado el siguiente indicador.

Formas de aprendizaje. Las formas de aprendizaje son variadas y cambian de persona en persona.

2.4 Definición de términos

Gestión administrativa: Es hacer que las cosas sucedan de manera correcta y así brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la misma. (Zambrano, 2017)

Recursos humanos: Se refiere a las personas empleadas en una empresa u organización. Es sinónimo de “personal”.

Cantidad de recursos humanos por niveles: Se refiere a la cantidad de personal o trabajadores de una entidad.

Planificación: La necesidad de contar con un instrumento que pueda expresar una mirada integral de la institución que presenta planes de mejora. La planificación institucional tiene por función principal orientar las tareas cotidianas de la institución.

Estrategias de mejora: Consiste en encontrar y solucionar problemas.

Eficiencia: “Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.

Nivel de eficiencia: Se refiere cuando se logra el mayor nivel de eficiencia posible sin malgastar recursos.

Eficacia: Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

Nivel de eficacia: Se refiere a conseguir los resultados esperados de forma satisfactoria independientemente de los recursos utilizados

Calidad académica: Se encuentra organizada en tres categorías: los logros de los estudiantes, las actividades de los profesores y los recursos académicos de las instituciones”. (Camilloni, 2010)

Plan de estudios: Es una serie de aplicaciones secuenciales de métodos en los que establece cual es el programa de referencia para absorber conocimientos de diferentes fuentes.

Contenidos del plan de estudios: Se refiere al esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas que forman parte del currículo de los establecimientos educativos.

Plan de las asignaturas (Sílabos): Es una herramienta de planificación del curso que organiza los contenidos y el trabajo que se realizara en el semestre académico para lograr el aprendizaje que se propone en el curso.

Contenidos de las asignaturas: Se entiende por contenidos al conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al logro de los objetivos de cada enseñanza y etapa educativa y a la adquisición de competencias.

Enseñanza: Transmisión de conocimientos, ideas, experiencias, habilidades o hábitos a una persona que no los tiene.

Formas de enseñanza: Se trata de un esfuerzo por identificar experiencias que favorecen el aprendizaje activo.

Aprendizaje: El proceso fundamental que conlleva a tener mayor conocimiento, espacio, habilidades y otros recursos que desarrolla la persona intelectual.

Formas de aprendizaje: Las formas de aprendizaje son variadas y cambian de persona en persona.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

3.1.2. Hipótesis específicas

La gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota es eficiente.

El nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota es alto.

3.2. Variables

3.2.1. Variable 1:

Calidad académica

3.2.2. Variable 2:

Gestión administrativa

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Título: “La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018”						
Hipótesis	Definición conceptual de las Variables	Definición operacional de las variables				
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	instrumento
<p>H0: No existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018</p> <p>H1: Existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018</p>	<p>Es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, para planificar con eficacia y eficiencia la organización de los materiales que requiere y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. (Corvo, 2018)</p>	Gestión administrativa	Recursos humanos	Cantidad de recursos humanos por niveles	Alta dirección Docentes Personal de apoyo Planificación institucional	Cuestionario
			Planificación	Estrategias de mejora	de Visión Misión Objetivos	
	<p>Es la búsqueda de la excelencia de los planes académicos y los proyectos investigativos, de la cualificación posgradual y en competencias pedagógicas de los docentes y de la formación de profesionales aptos para la resolución de problemas propios del contexto socio- económico y político del país, en correspondencia con las exigencias de la internacionalización del conocimiento. (Flores, 2015)</p>	Calidad académica	Eficiencia	Nivel de eficiencia	Resultado alcanzado Recursos utilizados Recursos económicos	Cuestionario
			Eficacia	Nivel de eficacia	Resultado de lo planificado	
			Plan de estudios	Contenidos del plan de estudios	Resultado alcanzado Contenido del plan de estudios (Sílabos) Cumplimiento del plan de estudios	
			Plan de las asignaturas (Sílabos)	Contenidos de las asignaturas	Regularidad académica Contenido del plan de las asignaturas (Sílabos) Resumen de asignaturas por áreas	
			Enseñanza	Formas de enseñanza	Exigencia de idiomas extranjeros Existencia y aplicación de métodos de enseñanza Formas de enseñanza	
			Aprendizaje	Formas de aprendizaje	Uso de computadoras Nivel de aprendizaje Estrategias de aprendizaje Acceso a la biblioteca virtual	

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.2 Ubicación geográfica

La investigación se realizó en la Escuela de Posgrado de la universidad nacional de Cajamarca Filial, Chota ubicado en el Distrito de Chota, Provincia de Chota, Departamento de Cajamarca.

La provincia de Chota está situada a 2388 m s. n. m. en la vertiente oriental de la cordillera de los Andes, en la meseta de Acunta circundada por los ríos Chotano, San Mateo y Colpamayo; a 150 km al Norte de Cajamarca y a 219 km al Este de Chiclayo. (wikipedia, 2020)

4.3 Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental ya que en el estudio de las variables observamos cómo se presentó en su contexto natural sin llegar a la manipulación de ellas. Además, fue de corte transversal pues la información se tomó en un momento determinado de tiempo.

4.4 Métodos de investigación

Método Analítico: Para el presente estudio, se utilizó este método, ya que nos permitió identificar y analizar las dimensiones de la variable gestión administrativa y de la variable calidad académica y establecer el grado de asociación que existe entre las mismas.

Método sintético: A partir del análisis se llegó a conclusiones que nos permitieron determinar y explicar el grado de asociación entre la variable gestión administrativa y la variable calidad académica.

Método inductivo: El presente estudio se inició con la observación de las variables gestión administrativa y calidad académica, la descripción de sus características y

peculiaridades, con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter general sobre el grado de asociación existente entre las mismas.

Método deductivo: Se inició con el conocimiento teórico de cada una de las variables tanto de la gestión administrativa como de la variable calidad académica con el propósito de llegar a conclusiones y premisas de carácter particular contenidas explícitamente en la problemática general.

4.5 Población, muestra y unidad de análisis

Población: En la investigación estuvo conformada por 72 estudiantes de la Escuela de Posgrado de la universidad nacional de Cajamarca, Filial chota – 2018.

En estudiantes por especialidad: Los estudiantes por especialidad para la investigación estuvo conformado en **Maestría** por veintidós (22) en Administración y Gerencia Pública; veinticinco (25) en Gestión de la Educación; trece (13) en Salud Pública; y en **Doctorado** doce (12) en Ciencias Económicas, que hizo un total de estudiantes de setenta y dos (72) (fuente: matriculas de la UNC – Chota), tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

Estudiantes por Especialidad – 2018

Estudiantes por Especialidad – 2018		Nº
Maestría	Administración y Gerencia Pública	22
	Gestión de la Educación	25
	Salud Pública	13
Doctorado	En Ciencias Económicas	12
Total		72

Fuente: Registro de planillas y matrículas de la UNC – Chota 2018.

Muestra: La muestra para la investigación estuvo conformada por el total de la población, puesto que es ésta es muy pequeña.

Unidad de análisis: La unidad de análisis en la investigación estuvo conformada por los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial chota – 2018.

4.6 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Las técnicas e instrumentos para la recopilación de datos utilizados y aplicados en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota fue lo siguiente:

Encuesta: La investigación utilizó como técnica la encuesta.

Cuestionario: La investigación utilizó como instrumento el cuestionario, que se aplicó a los estudiantes, con la finalidad de evaluar la gestión administrativa y de medir la calidad académica.

Dicha encuesta estuvo conformada por preguntas según medidas de valor, las mismas que se obtuvo respuestas de la misma forma. En la investigación el cuestionario se estructuró en preguntas con respuestas tipo Likert.

Tabla 3

Escala valorativa - Gestión Administrativa y calidad académica

Interpretación	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Pocas veces	2
Nunca	1

4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se utilizaron las siguientes técnicas para el procesamiento y análisis de la información:

- ✓ El procesamiento de los datos se realizó en forma computarizada, mediante la utilización del Excel y SPSS versión 25.
- ✓ Una vez efectuado el acopio de los datos, se procedió a tabularlos de manera sistematizada para facilitar la cuantificación de los indicadores, con la finalidad de obtener validación de las conclusiones.
- ✓ Se utilizó el coeficiente de correlación para establecer la relación entre las variables.
- ✓ Se analizó y evaluó la información para la variable e indicador seleccionado.
- ✓ Se representó estadísticamente la variable e indicadores seleccionados para el estudio, mediante el manejo tabular y análisis comparativo.
- ✓ Se valoró y validó la información a través de la comprobación de la hipótesis.

4.8 Recursos, equipos, materiales, insumos y servicios

4.7.1. Recursos

- Tesista
- Asesor
- Asesor estadístico

4.7.2. Equipos

- Laptop
- Celular
- Impresora

4.7.3. Materiales

- Escritorio
- Lápiz
- Lapiceros
- Tajador
- Borrador

4.7.4. Insumos

- Tóner

4.7.5. Servicios

- Internet
- Llamadas telefónicas

4.9 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 4

Matriz de consistencia de la investigación

Título “La Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad Académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018”									
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra	
Pregunta General ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018?	Objetivo General Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.	Hipótesis General Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.		Recursos humanos	Cantidad de recursos humanos por niveles		Diseño de investigación.		
			Gestión Administrativa	Planificación	Estrategias de mejora	Cuestionario	No experimental de corte transversal.		
				Eficiencia	Nivel de eficiencia		Tipo de investigación.		La población y muestra estuvo conformada por 72 estudiantes de la (UNC FILIAL Chota - 2018)
				Eficacia	Nivel de eficacia		Aplicada.		
							Nivel de investigación.		
							Correlacional.		
Preguntas auxiliares ¿Cómo es la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018?	Objetivos Específicos Analizar la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.	Hipótesis específicas La gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota es eficiente.		Plan de estudios	Contenidos del plan de estudios		Método de investigación.		
			Calidad Académica	Plan de las asignaturas (silabo)	Contenidos de las asignaturas	Cuestionario	Inductivo, deductivo, analítico y síntesis.		
¿Cuál es el nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota 2018?	Determinar el nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018	El nivel de la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota es alto.		Enseñanza	Formas de enseñanza				
				Aprendizaje	Formas de aprendizaje				

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

En el presente capítulo se hizo la interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos a través de la encuesta en cuanto a la gestión administrativa (Recursos humanos, planificación, eficiencia y eficacia) y calidad académica (Plan de estudios, plan de las asignaturas (Sílabos), enseñanza y aprendizaje) en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,571	12

La consistencia de fiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach es de 0.571, para los 12 ítems contenidos en el cuestionario gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, este resultado nos indica que el instrumento aplicado es confiable en la medición de cada ítem midiendo lo que realmente se quiere medir de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario calidad académica

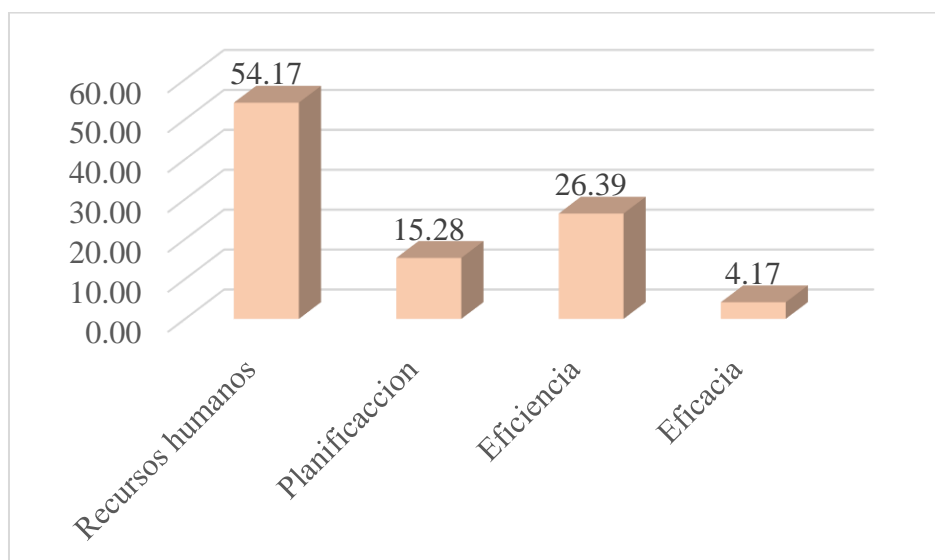
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	12

La consistencia de fiabilidad mediante el estadístico alfa de Cronbach es de 0.814, para los 12 ítems contenidos en el cuestionario calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, este resultado nos indica que el instrumento aplicado es confiable en la medición de cada ítem midiendo lo que realmente se quiere medir de acuerdo a los objetivos de la investigación.

4.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Figura 1 *Distribución de las dimensiones de la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca*



De la figura 1 se aprecia en cuanto a la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; en la forma, acciones y mecanismos para alcanzar los objetivos propuestos de la entidad que el 54.17% de los encuestados están de acuerdo con la utilización de los recursos humanos, seguidamente un 26.39% muestra eficiencia, el 15.28% está de acuerdo con la planificación y solamente un 4.17% muestra eficacia.

Tabla 7

Nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	2	2.78
Casi siempre	45	62.50
Siempre	25	34.72
TOTAL	72	100.00

De la tabla 7, se muestra el nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 62.50% de los encuestados tienen un nivel casi siempre, esto quiere decir que muestran conformidad con la cantidad de los recursos humanos, seguidamente del nivel siempre con el 34.72%, y solamente un 2.78% mencionan que algunas veces.

Tabla 8

Nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	2	2.78
Casi siempre	45	62.50
Siempre	25	34.72
TOTAL	72	100.00

De la tabla 8, se muestra el nivel de los recursos humanos en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 62.50% de los encuestados tienen un nivel casi siempre, esto quiere decir que muestran conformidad con la cantidad de los recursos humanos, seguidamente del nivel siempre con el 34.72%, y solamente un 2.78% mencionan que algunas veces.

Tabla 9

Nivel de la planificación en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	7	9.72
Casi siempre	44	61.11
Siempre	21	29.17
TOTAL	72	100.00

De la tabla 9, se muestra el nivel de la planificación en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 61.11% de los encuestados tienen un nivel casi siempre, esto quiere decir que muestran conformidad con las

estrategias de planificación institucional, la visión y misión que se dan en la entidad, seguidamente del nivel siempre con el 29.17%, y solamente un 9.72% mencionan que algunas veces.

Tabla 10

Nivel de eficiencia en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	9	12.50
Casi siempre	49	68.06
Siempre	14	19.44
TOTAL	72	100.00

De la tabla 10, se muestra el nivel de eficiencia en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, FilialChota – 2018, donde el 68.06% de los encuestados tienen un nivel casi siempre, esto quiere decir que se están cumpliendo con los objetivos, tienen una buena distribución de los recursos utilizados en la entidad, seguidamente del nivel siempre con el 29.17%, y solamente un 9.72% mencionan que algunas veces.

Tabla 11

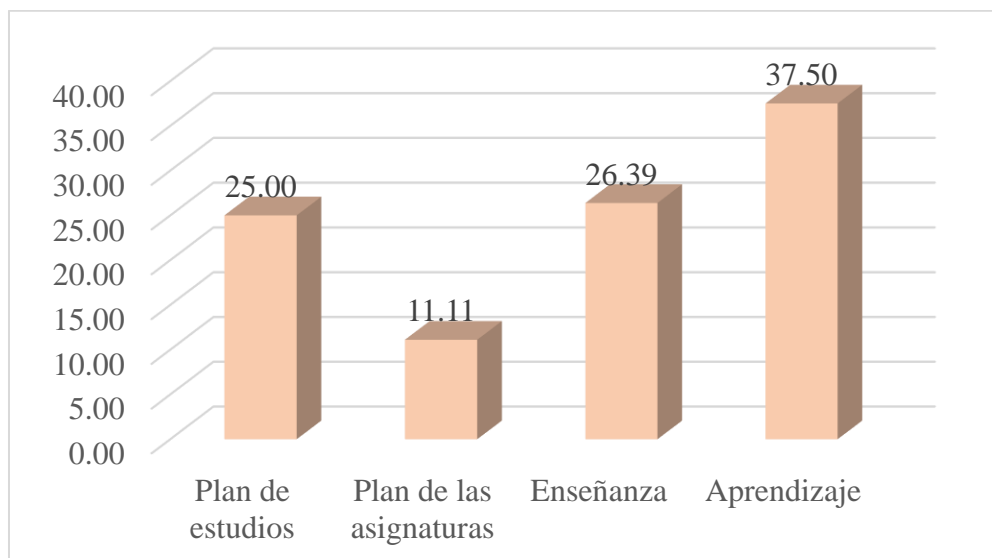
Nivel de la eficacia en la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	15	20.83
Casi siempre	52	72.22
Siempre	5	6.94
TOTAL	72	100.00

De la tabla 11, se muestra el nivel de eficacia en la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 72.22% de los encuestados tienen un nivel casi siempre, esto quiere decir que se tiene buena distribución de los recursos económicos y se está dando los resultados planificados en la entidad, seguidamente del nivel algunas veces con el 20.83%, y solamente un 6.94% mencionan que siempre.

5.1.2 CALIDAD ACADÉMICA

Figura 2 *Distribución de las dimensiones calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018*



De la figura 2, se aprecia en cuanto a la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca; en cuanto a la excelencia de los planes académicos y proyectos investigativos, así como también en las competencias pedagógicas de los docentes y la formación de profesionales que el 37.50% de los encuestados optan que están de acuerdo con las formas aprendizaje, seguidamente un 26.39% están de acuerdo con la enseñanza, como también el 25.00% están de

acuerdo con el contenido del plan de estudios y solamente un 11.11% está de acuerdo con el contenido de las asignaturas.

Tabla 12

Nivel del plan de estudios en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	3	4.17
Casi siempre	33	45.83
Siempre	36	50.00
TOTAL	72	100.00

De la tabla 12, se muestra el nivel del plan de estudios en la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 50.00% de los encuestados siempre está de acuerdo, esto quiere decir que el silabo esta de acorde, seguidamente del nivel casi siempre con el 45.83%, y solamente un 4.17% mencionan que algunas veces.

Tabla 13

Nivel del plan de asignaturas en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	3	4.17
Casi siempre	37	51.39
Siempre	32	44.44
TOTAL	72	100.00

De la tabla 13, se muestra el nivel del plan de asignaturas en la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 51.39% de los encuestados casi siempre está de acuerdo con la exigencia del contenido del silabo, seguidamente del nivel siempre con el 44.44%, y solamente un 4.17% mencionan que algunas veces.

Tabla 14

Nivel de enseñanza en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	2	2.78
Casi siempre	26	36.11
Siempre	44	61.11
TOTAL	72	100.00

De la tabla 14, se muestra el nivel de enseñanza en la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 61.11% de los encuestados siempre está de acuerdo con la exigencia del contenido de las formas de enseñanza por parte de los docentes, seguidamente del nivel casi siempre con el 36.11%, y solamente un 2.78% mencionan que algunas veces.

Tabla 15

Nivel de aprendizaje en la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

	Frecuencia	Porcentaje
Algunas veces	2	2.78
Casi siempre	21	29.17
Siempre	49	68.06
TOTAL	72	100.00

De la tabla 15, se muestra el nivel de aprendizaje en la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, donde el 68.06% de los encuestados siempre está de acuerdo con la forma y estrategias de aprendizaje, seguidamente del nivel casi siempre con el 29.17%, y solamente un 2.78% mencionan que algunas veces.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

1. Se evaluó la relación entre la gestión administrativa y la calidad académica en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, dando como resultado $r = 0.262$ para esta investigación, y la investigación realizada por (Flores, 2015) en su tesis de Posgrado titulada “Gestión de la Responsabilidad Social Universitaria y la Calidad Académica en las Universidades del Departamento de Puno Año 2013”. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” – Juliaca concluye el valor de $r = 0.674$, en comparación de ambas investigaciones esta última tiene mejor relación directa ya que se aproxima a 1.

2. Tagua (2016) En su tesis de Posgrado titulada “La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del Cantón Pastaza, año 2014”. Universidad Regional Autónoma de Los Andes “Uniandes” Ecuador, dice que de calidad en atención al cliente del Mercado “El Dorado”; propicia la armonía y congruencia entre los administradores y los pequeños comerciantes con miras a optimizar el servicio, donde sus principios resaltantes son la legalidad, eficiencia, eficacia, agilidad, simplificación, transparencia, coparticipación, economía, solidaridad y avocación. Además realizo un estudio descriptivo, donde logro precisar que el nivel de relación existente entre la variable independiente “Gestión Administrativa” y la variable dependiente “Calidad del Servicio”, método inductivo, deductivo, se comprobó que en un 32% la Gestión Administrativa que se encuentra ejecutando en el Mercado “El Dorado” no es lo suficientemente competitiva; ya que no aplica estrategias de Gestión que encaminen al mejoramiento organizacional del mercado y al mismo tiempo cumplir con los objetivos. En comparación con nuestra investigación solo aprueban la organización en los recursos humanos con 54.17%, también existe relación entre la gestión administrativa y la calidad académica de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.
3. Para León, 2018. su tesis de Posgrado “El Modelo De Acreditación Para Programas De Estudios De Educación Superior Universitaria Y El Mejoramiento de la gestión de La calidad de La Facultad de

Educación de La Universidad Nacional de Cajamarca, 2018” del distrito y provincia de Cajamarca, 2018. Dice que la gestión de la calidad educativa de la Facultad de Educación en función del Modelo de Acreditación de Programas de Estudios de Educación Superior, presenta una correlación débil positiva (0.27). Las autoridades de la Facultad, los docentes y los estudiantes no toman iniciativas en los procesos de mejora. La aplicación del Proyecto de Acreditación y la ejecución de un Plan de Mejora permitirá el aseguramiento de calidad; en nuestra investigación gestión administrativa y calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, 2018 se determinó la correlación mediante el coeficiente Rho de Spearman ($r = 262$), siendo una correlación débil o baja entre dichas variables.

4. Según Alarcón, 2013. en la tesis de Posgrado “Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana, USMP”, determina que conocer el papel de la gestión educativa y la calidad de la educación que logran las instituciones privadas, es determinante, puesto que sus participantes apoyan esta idea y después de lo observado, considerándose acertada. Los logros de los estudiantes en materia de comunicación oral y escrita, análisis y síntesis y solución de problemas están relacionados con la buena gestión de los directivos; donde la organización y participación a concursos es periódica. Teniendo reconocimientos nacionales e internacionales, el liderazgo debe siempre relacionarse con la mejora de la institución con la colaboración del docente, el director y personal

administrativo para lograr una Escuela de calidad.

Para nuestra presente investigación en la alta dirección, docentes y personal de apoyo la dirección de los recursos humanos se encuentra en un nivel bueno obteniendo 54.17% de los encuestados en cuanto a la gestión administrativa y para la calidad académica la aprobación es baja es así que la excelencia de los planes académicos y proyectos investigativos, competencias pedagógicas de los docentes y la formación de profesionales solamente un 37.50% de los encuestados están de acuerdo con las formas aprendizaje y un 26.39% están de acuerdo con la enseñanza.

5.3 Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad de datos

Tabla 16

Prueba de bondad de ajustes de Kolmogorow-Smirnov

		Calidad académica	Gestión administrativa
N		72	72
Parámetros normales ^{a,b}	Media	45,79	51,03
	Desviación estándar	5,077	2,727
Máximas diferencias	Absoluta	,116	,112
	Positivo	,100	,097
Extremas	Negativo	-,116	-,112
Estadístico de prueba		,116	,112
Sig. asintótica (bilateral)		,017 ^c	,027 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de lilliefors.

La prueba de Kolmogórov-Smirnov, contrastar las hipótesis de normalidad, los resultados obtenidos, lo cual se muestra en la tabla 16, donde se observa que el resultado de Kolmogórov-Smirnov donde (Sig. Asintótica = 0.017 < 0.05) en la calidad académica y (Sig. Asintótica = 0.027 < 0.05) para la gestión administrativa; en conclusión, el resultado nos muestra que los datos no presentan normalidad en ambas variables; para ello se utilizara una prueba no paramétrica para la relación entre las variables.

Contrastación de hipótesis

H1: Existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

H0: No existe una relación directa y significativa entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018

Tabla 17

Relación entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Correlaciones

			Gestión administrativa	Calidad académica
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,262*
		Sig. (bilateral)	.	,026
		N	72	72
	Calidad académica	Coefficiente de correlación	,262*	1,000
		Sig. (bilateral)	,026	.
		N	72	72

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Se muestra la tabla 17, observándose que el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0.262), notablemente se puede decir que la correlación que existe entre las variables de gestión administrativa y la calidad académica es de 0.262; esto nos afirma una correlación baja, es así que de acuerdo a las hipótesis planteadas se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, existe relación entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Hipótesis

H1: La gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, no son independientes (relacionados)

H0: La gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, son independientes

Tabla 18

Asociación entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	g x l	Sig. Asintótica (2caras)
Chi-cuadrado de Pearson	293,090 ^a	228	,002
Razón de verosimilitud	167,920	228	,999
Asociación lineal por lineal	6,029	1	,014
N de casos válidos	72		

a. 260 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

En la tabla 18, se muestra el estadístico chi cuadrado de Pearson donde el Sig. Asintótica ($p= 0.002$) es < 0.05 ; por lo que se rechaza la hipótesis nula, en conclusión, la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, están relacionados.

Tabla 19

Estadístico ANOVA entre gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	$\frac{g}{X}$ l	Media cuadrática	Sig.
1	Regresión	155,385	1	155,385	,0
	Residuo	1674,490	70	23,921	13
	Total	1829,875	71		

a. Variable dependiente: calidad académica

b. Predictores: (Constante), gestión administrativa

De la tabla 19, se muestra el estadístico ANOVA donde el Sig. = 0.013, siendo menor a $\alpha = 0.05$, esto nos indica que la gestión administrativa influye o está relacionada con la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.

Tabla 20

Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,452 ^a	.204	.140	4.948

Se observa que el estadístico de regresión R de Pearson tiene un valor de 0.452, es decir que existe correlación positiva entre el desarrollo de los recursos humanos y la calidad académica, asimismo R cuadrado es igual a 0.204 o que indica que los recursos humanos tienen influencia en un 0.204 (20.4%) sobre la calidad académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 21 *Análisis de varianza*

Modelo	Suma de cuadrados	g x l	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	115.744	1	115.744	4.727	,033 ^b
Residuo	1714.131	70	24.488		
Total	1829.875	71			

Por otro lado, con el análisis de varianza se obtuvo una significancia (Sig. = 0.033) siendo menor al 5% nivel de confianza, de esta manera se puede afirmar que el R cuadrado determinado es significativo.

Tabla 22

Coefficientes del modelo de regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	33.590	5.643		5.953	.000
RECURSOS HUMANOS	.961	.442	.252	2.174	.033

En base al coeficiente determinado se establece el modelo de regresión lineal, calidad académica es igual a 33.590 más 0.961 veces los (recursos humanos), mostrando un efecto positivo de los recursos humanos en la calidad académica de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 23

Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,142 ^a	.020	.006	5.061

Se observa que el estadístico de regresión R de Pearson tiene un valor de 0.142, es decir que existe correlación positiva entre la planificación y la calidad académica, asimismo R cuadrado es igual a 0.020 o que indica que la eficiencia tiene influencia en un 0.020 (2.0%) sobre la calidad académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 24

Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	g x l	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	36.923	1	36.923	1.442	,038 ^b
Residuo	1792.952	70	25.614		
Total	1829.875	71			

Por otro lado, con el análisis de varianza se obtuvo una significancia (Sig. = 0.038) siendo menor al 5% nivel de confianza, de esta manera se puede afirmar que el R cuadrado determinado es significativo.

Tabla 25

Coefficientes del modelo de regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	38.443	6.149		6.251	.000
PLANIFICACION	.591	.492	.142	1.201	.234

En base al coeficiente determinado se establece el modelo de regresión lineal, calidad académica es igual a 38.443 más 0.591 veces la (planificación), mostrando un efecto positivo de la planificación en la calidad académica de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 26

Resumen del modelo de regresión

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,213 ^a	.045	.032	4.996

Se observa que el estadístico de regresión R de Pearson tiene un valor de 0.213, es decir que existe correlación positiva entre eficiencia y la calidad académica, asimismo R cuadrado es igual a 0.045 o que indica que la eficiencia tiene

influencia en un 0.045 (4.5%) sobre la calidad académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 27

Análisis de varianza

Modelo	Suma de cuadrados	g x l	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	82.686	1	82.686	3.313	,033 ^b
Residuo	1747.189	70	24.960		
Total	1829.875	71			

Por otro lado, con el análisis de varianza se obtuvo una significancia (Sig. = 0.033) siendo menor al 5% nivel de confianza, de esta manera se puede afirmar que el R cuadrado determinado es significativo.

Tabla 28

Coefficientes del modelo de regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	34.153	6.422		5.318	.000
EFICIENCIA	.910	.500	.213	1.820	.073

En base al coeficiente determinado se establece el modelo de regresión lineal, calidad académica es igual a 34.153 más 0.910 veces la (eficiencia), mostrando un efecto positivo de la eficiencia en la calidad académica de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 29*Resumen del modelo de regresión*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,329 ^a	.108	-.013	5.111

Se observa que el estadístico de regresión R de Pearson tiene un valor de 0.329, es decir que existe correlación positiva entre eficacia y la calidad académica, asimismo R cuadrado es igual a 0.108 o que indica que la eficacia tiene influencia en un 0.108 (10.8%) sobre la calidad académica en los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

Tabla 30*Análisis de varianza*

Modelo	Suma de cuadrados	g x l	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	1.498	1	1.498	.057	,011 ^b
Residuo	1828.377	70	26.120		
Total	1829.875	71			

Por otro lado, con el análisis de varianza se obtuvo una significancia (Sig. = 0.011) siendo menor al 5% nivel de confianza, de esta manera se puede afirmar que el R cuadrado determinado es significativo.

Tabla 31*Coefficientes del modelo de regresión*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	44.241	6.502		6.804	.000
EFICACIA	.118	.494	.029	.239	.811

En base al coeficiente determinado se establece el modelo de regresión lineal, calidad académica es igual a 44.241 más 0.1180 veces la (eficacia), mostrando un efecto positivo de la eficacia en la calidad académica de los estudiantes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018; dado que se evaluó mediante el coeficiente de correlación (Rho de Spearman = 0.262) determinándose que existe relación; por lo que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula; ya que mediante el estadístico chi cuadrado de Pearson tiene el Sig. Asintótica ($p= 0.002$) es < 0.05 , por lo que se llegó a la conclusión, que la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, están relacionados.
2. La gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, es eficiente, ya que con un 54.17% de los encuestados están de acuerdo con la utilización de los recursos humanos siendo la dimensión más aceptable en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota - 2018, seguidamente un 26.39% la eficiencia, el 15.28% está de acuerdo con la planificación y solamente un 4.17% la eficacia.
3. La calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018, es alto, dado que el 37.50% de los encuestados están de acuerdo con las formas aprendizaje, seguidamente un 26.39% está de acuerdo con la enseñanza, un 25.00% está de acuerdo con el contenido del plan de estudios y solamente un 11.11% está de acuerdo con el contenido de las asignaturas.

RECOMENDACIONES

1. Brindar capacitación al personal docente, administrativo y directivos e innovar con nuevas estrategias didácticas para mejorar la gestión administrativa en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.
2. Ampliar las dimensiones de las variables gestión administrativa y calidad académica con el fin de brindar una educación de calidad a los estudiantes.
3. A las Autoridades de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota; elaborar un nuevo proyecto de desarrollo institucional y aplicar un plan estratégico de acuerdo con las necesidades de cambio y mejoramiento permanente en los docentes, estudiantes y administrativos, de ser necesario incluso debe normarse la participación más decidida de los docentes en los procesos de la planificación estratégica para alcanzar una buena excelencia de calidad académica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, A. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana, USMP. Posgrado. Universidad César Vallejo, Lima.
- Alcantara, M. (2018). La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018. Tesis, Institución educativa José Carlos Mariátegui -, Ayacucho. Recuperado el Domingo de Junio de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22363/Alc%C3%A1ntara_V M.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2014). "Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca". REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, vol. 13, núm. 2, 2015, pp. 5-26, 23. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de <file:///C:/Users/Alumno/Desktop/tesis/MEXICO%20REVISTA.pdf>
- Camilloni, A. (10 de Noviembre de 2010). Calidad académica e integración social IV Congreso Nacional de Extensión Universitaria. Recuperado el Abril de 2019, de <http://beu.extension.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/88/Calidad%20acad%C3%A9mica%20e%20%20integraci%C3%B3n%20social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conde Curiñaupa, R. (2014). Gestión Administrativa y la Calidad Educativa en las instituciones educativas públicas de la UGEL 09 - Huaura 2013. Posgrado. Universidad César Vallejo, Lima.
- Corvo, H. (2018). Gestión Administrativa: Funciones y Procesos. Recuperado el 15 de Abril de 2019, de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Fernández, G. (2015). "Gestión administrativa y económica de los centros de investigación y servicios - cis de la universidad nacional del altiplano – puno, periodos 2012 y 2013". universidad nacional del altiplano, puno, Perú. recuperado el 20 de octubre de 2019, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/unap/9574/germ%C3%A1n_fern%C3%A1ndez_rojas.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Flores, R. (2015). Gestión de la responsabilidad social universitaria y la calidad académica en las universidades del departamento de puno año 2013. universidad andina “néstor CÁCERES VELÁSQUEZ”, Juliaca. recuperado el 14 de mayo de 2019
- Íñiguez, H., & Villacrés, F. (2012). “Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”. universidad politécnica salesiana, guayaquil, Ecuador. recuperado el 12 de noviembre de 2018, de <file:///c:/users/alumno/desktop/tesis/sede%20guayaquil%20ecuador.pdf>
- Lago de Vergara, D. (2014). Calidad de la Educación Superior: Un análisis de sus principales determinantes. Artículo, 14.

- León, I. (2018). “El Modelo De Acreditación Para Programas De Estudios De Educación Superior Universitaria Y El Mejoramiento de la gestión de La calidad de La Facultad de Educación de La Universidad Nacional de Cajamarca, 2018”. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Cajamarca, Perú. Recuperado el 31 de Diciembre de 2019, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2370/El%20Modelo%20de%20Acreditaci%3%b3n%20para%20Programas%20de%20Estudios%20de%20Educaci%3%b3n%20Superior%20Universitaria%20y%20el%20mej.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López Armengol, M. (2010). Calidad en la enseñanza en la educación superior. Aportes para la gestión y diseño de políticas educativas desde la percepción de docentes y autoridades universitarias. Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/29418>
- Morillo, J. (2019). “El Sistema de Control Interno en la Gestión de la Universidad Pública Peruana Caso: Universidad Nacional de Cajamarca Periodos: 2015 – 2016”. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Cajamarca, Perú. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3553/EL%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTI%3%93N%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20P%3%9aBLICA%20PERUANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch. (2014). Administración (segunda edición ed.). México: Pearson.
- Riquelme, M. (08 de Julio de 2019). ¿Cuáles son las Teorías De La Administración? Recuperado el 04 de Setiembre de 2019, de <https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/>
- Salas, A. (2016). “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016”. Tesis, UGEL, Picota, San Martín, Tarapoto. Recuperado el Domingo de Diciembre de 2018, de [file:///C:/Users/Alumno/Downloads/salas_sa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Alumno/Downloads/salas_sa%20(1).pdf)
- Tagua, L. (2016). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del Cantón Pastaza, año 2014. Posgrado. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Terrones, E. (19 de Marzo de 2015). La teoría de la calidad educativa y las universidades. recuperado el 07 de setiembre de 2019, de <http://eudoroterrones.blogspot.com/2015/03/la-teoria-de-la-calidad-educativa-y-las.html>
- Universidades, A. (2018). Plan de estudios estructurado. Obtenido de <https://aliatuniversidades.com.mx/blog/index.php/como-funciona-un-plan-de-estudios-universitario-alineado/>
- wikipedia. (12 de diciembre de 2020). Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Chota>
- Zambrano, K. (2017). “Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador”. Recuperado el 2019, de <http://pacarinadelsur.com/home/amautas-y->

horizontes/1515-impacto-de-la-gestion-administrativa-en-los-servicios-academicos-de-las-extensiones-universitarias-publicas-de-la-provincia-de-manabi-ecuador

APÉNDICE

Apéndice 1. Cuestionario 1

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) participante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para medir la gestión administrativa en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota. Este documento es anónimo y su aplicación será de mucha utilidad para mi investigación, por ello se pide su colaboración.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
DIMENSIÓN	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	VALORES				
			1	2	3	4	5
RECURSOS HUMANOS	1	El director de la Escuela realiza gestión a favor de la UNC, Filial chota.					
	2	Considera usted que el docente desarrolla los contenidos de acuerdo a cada unidad del silabo.					
	3	Considera usted que el personal de apoyo brinda una atención adecuada a los					

		estudiantes.					
PLANIFICACIÓN	4	Conoce usted si existe estrategias de mejora en el plan estratégico e institucional de la UNC, Filial Chota.					
	5	Se considera parte de la visión de la Escuelade Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.					
	6	Se identifica con la misión de la Escuela dePosgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota.					
EFICIENCIA	7	Conoce usted los objetivos institucionales y académicos de la UNC, Filial Chota.					
	8	Considera usted que la gestión administrativa se refleja de manera óptima en los resultados alcanzados.					
	9	Considera usted que con los recursos que seha obtenido y utilizados, se ha logrado utilizar material didáctico adecuado.					
EFICACIA	10	Conoce usted los ingresos y egresos totalesconcluidos del año académico de la UNC, Filial Chota.					
	11	Considera usted que se alcanzado un buenresultado de lo planificado en la gestión administrativa.					
	12	Considera usted que en la gestión administrativa se ha logrado un resultadoalcanzado.					

Apéndice 2. Cuestionario 2

CUESTIONARIO DE CALIDAD ACADÉMICA

Estimado(a) participante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para medir la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota. Este documento es anónimo y su aplicación será de mucha utilidad para mi investigación, por ello se pide su colaboración.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

CALIDAD ACADÉMICA							
DIMENSIÓN	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN	VALORES				
			1	2	3	4	5
PLAN DE ESTUDIOS	1	Considera usted que el contenido del plan de estudios (Sílabos) se desarrolló al 100%.					
	2	Considera usted que el plan de estudios del ciclo académico, cumple con la programación para todas las menciones de maestría/doctorado de la UNC, Filial Chota.					

	3	Considera usted que se ha desarrollado las asignaturas en tiempo y forma de acuerdo a la organización establecida en el plan de estudios.					
PLAN DE LAS ASIGNATURAS	4	Considera usted que el plan de asignaturas se ha desarrollado de acuerdo al silabo de la UNC, Filial Chota.					
	5	Considera usted que el resumen de asignaturas por áreas de la EPG es comprensible, eficiente y eficaz.					
	6	Está de acuerdo que se exija llevar idiomas extranjeros.					
ENSEÑANZA	7	Está de acuerdo que el docente tiene la capacidad de enseñanza de acuerdo a la asignatura encomendada para desarrollar la clase claramente.					
	8	Está de acuerdo con las formas de enseñanza (Talleres, conferencias, separatas, entre otros) que brinda el docente de la UNC, Filial Chota.					
	9	Considera usted que la EPG adecua el proceso de enseñanza a través del uso de computadoras o medios digitales.					
APRENDIZAJE	10	Considera usted que el docente mide el aprendizaje a través de los criterios de evaluación.					
	11	Considera usted que el docente aplica estrategias de aprendizaje.					
	12	Con qué frecuencia accedió a la biblioteca virtual durante su tiempo de permanencia en la EPG.					