



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Escuela de Posgrado

**Gestión de calidad y eficiencia administrativa en instituciones educativas
secundarias públicas del Distrito de Oyón, 2024**

Tesis
Para optar el Grado Académico de Maestra en Docencia
Superior e Investigación Universitaria

Autora
Yeni Marleni Cruz Huerta

Asesor
Mtro. Miguel Victor Barba Herrera



Miguel Victor Barba Herrera
PROFESOR

Huacho – Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Yeni Marleni Cruz Huerta	72641677	23 de junio del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Miguel Victor Barba Herrera	15705830	https://orcid.org/0000-0003-3130-5571
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO- MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CODIGO ORCID
Henry Freddy Lindo Oyola	15692763	https://orcid.org/0000-0002-3269-5391
Regulo Conde Curiñaupa	10177373	https://orcid.org/0000-0002-9869-4818
Augusto Ramiro Brito Díaz	15583068	https://orcid.org/0000-0002-0142-2788

YENI MARLENI CRUZ HUERTA 2026-012092

GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS PÚBLICAS DEL...

DOI-POŠGRADO 2028

 Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026

 DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega

thread=1349191665

Fecha de entrega

26 Feb 2024, 9:22 a.m. GMT-5

Fecha de descargo

26 Feb 2020, 9:26 a.m. GMT-5

nome del archivo

Informe final de tesis de Yensi Cruz 20.pdf

Tamaño del archivo

1.7 MB

88 páginas

13.064 points

79,745 characters



Figura 2 da 95 : Descriptive general of the integrality

Identificator de la activitate: 06.0000-0

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca.

Filtrado desde el informe

* Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

* 34.º de fuerza exclusiva

Fuentes principales

17% Fuentes de Internet

696 Publicaciones

11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

No. de alertas de integridad para revisión

Hay un hueco defectuoso irregular, de hecho, superficial.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar incrementalmente qué peritajes distinguen de una entrega normal. Si advierten algo extraño, le muestran cómo una oferta para que pueda revertir.

Una muestra de alcohol en el reactor permite un indicador de problemas. Un aumento, frecuentemente, que precede a fallos de la línea.

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICIENCIA ADMINISTRATIVA EN
INSTITUCIONES EDUCATIVAS SECUNDARIAS PÚBLICAS DEL DISTRITO
DE OYÓN, 2024.**

Yeni Marleni Cruz Huerta

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Mo. MIGUEL VÍCTOR BARBA HERRERA.

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN DOCENCIA SUPERIOR E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
HUACHO
2026**

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por brindarnos la vida, la salud y el bienestar.

A mis amados padres por ser los pilares de mi formación profesional.

Yeni Marleni Cruz Huerta

AGRADECIMIENTO

Al honorable Jurado de mi tesis por tener la paciencia
para revisar y aprobar mi tesis.

A mi asesor, por ser el orientador por los campos de
la investigación.

Yeni Marleni Cruz Huerta

ÍNDICE

DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos	19
1.3 Objetivos de la investigación	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación	19
1.5 Delimitaciones del estudio	20
1.6 Viabilidad del estudio	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Investigaciones internacionales	23
2.1.2 Investigaciones nacionales	25
2.2 Bases teóricas	27
2.3 Bases filosóficas	36
2.4 Definición de términos básicos	40
2.5 Hipótesis de investigación	41
2.5.1 Hipótesis general	41
2.5.2 Hipótesis específicas	41
2.6 Operacionalización de las variables:	42
CAPÍTULO III	43
METODOLOGÍA	43
3.1 Diseño metodológico	43

3.2 Enfoque	43
3.2 Población y muestra	44
3.2.1 Población	44
3.2.2 Muestra	44
3.3 Técnicas de recolección de datos	44
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	45
CAPÍTULO IV	46
RESULTADOS	46
4.1 Análisis de resultados	46
4.2 Contrastación de Hipótesis	66
CAPÍTULO V	76
DISCUSIÓN	76
5.1 Discusión de resultados	76
CAPÍTULO VI	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
6.1 Conclusiones	77
6.2 Recomendaciones	79
REFERENCIAS	80
7.1 Fuentes documentales	81
7.2 Fuentes bibliográficas	81
7.3 Fuentes hemerográficas	81
7.4 Fuentes electrónicas	82
ANEXOS	83

RESUMEN

El informe final de tesis intitulado: **Gestión de calidad y eficiencia administrativa, Oyón- 2024**, su **objetivo** principal: Establecer la relación entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, Oyón - 2024. Para la **muestra** se trabajó con una muestra censal, es decir, está representado por todos los docentes y directores que suman 96, es decir: 93 docentes de secundaria y 3 directores. En cuanto a la **investigación**, es de carácter no experimental. Dentro de su diseño estructura el modelo descriptivo – explicativo presentando un enfoque mixto: cualitativo como cuantitativo. En la recopilación de la información encontramos: La observación con la lista de cotejo y el cuestionario con la encuesta, las primeras como técnicas y las segundas como instrumentos. En las **conclusiones** tenemos que: Existe relación significativa entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, Oyón, 2024.

Palabras claves: Gestión – Calidad – Eficiencia – Administrativa.

Yeni Marleni Cruz Huerta.

ABSTRACT

The final thesis report entitled: Quality management and administrative efficiency, Oyon - 2024, aims to: Establish the relationship between quality management and administrative efficiency in public secondary educational institutions of the Oyón district, 2024. For the sample, a census sample was used, that is, it is represented by all the teachers and directors, which total 96, that is: 93 secondary school teachers and 3 directors. The research is non-experimental in nature. Its design is structured according to a descriptive-explanatory model, presenting a mixed approach: qualitative and quantitative. Data collection includes: observation using a checklist and a questionnaire using a survey, the former as techniques and the latter as instruments. The conclusions are as follows: There is a significant relationship between quality management and administrative efficiency, Oyon, 2024.

Keywords: Management – Quality – Efficiency – Administrative

Yeni Marleni Cruz Huerta.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la educación peruana ha experimentado diversos procesos de reforma orientados a elevar la calidad del servicio educativo, especialmente en el ámbito público. Sin embargo, uno de los retos persistentes es lograr una gestión institucional eficaz que responda a las exigencias del contexto social y educativo actual. En este marco, la gestión de calidad y la eficiencia administrativa se presentan como dimensiones clave para fortalecer el funcionamiento de las instituciones educativas y, por ende, contribuir a una mejora significativa en los aprendizajes de los estudiantes.

En zonas altoandinas como Oyón, se evidencian limitaciones estructurales y administrativas que dificultan la implementación de una gestión moderna y orientada a resultados. Por ello, resulta crucial identificar el nivel de desarrollo de estas dimensiones y su impacto en la gestión escolar.

Desde un enfoque mixto, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, se busca no solo describir la realidad administrativa de estas instituciones, sino también comprender cómo las percepciones, prácticas y estrategias de gestión influyen en la eficiencia organizacional. El estudio se sustenta en teorías contemporáneas de la gestión educativa, que establecen la necesidad de la planificación estratégica, el liderazgo pedagógico, la gestión por resultados y la mejora continua, como pilares para alcanzar estándares de calidad en la educación. Los resultados obtenidos permitirán no solo establecer correlaciones entre las variables estudiadas, sino también formular recomendaciones prácticas que ayuden a afianzar las habilidades de gestión en las instituciones analizadas. De este modo, la presente investigación busca aportar tanto al conocimiento académico como a la

mejora concreta de la gestión educativa en contextos rurales y de alta complejidad como el distrito de Oyón.

Yeni Marleni Cruz Huerta.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los momentos actuales hablar de gestión en búsqueda de la eficiencia en las entidades educativas es una necesidad vital para el logro de los fines con que se ha previsto en los PEI de cada entidad educativa, tomando como referencia a las instituciones de Oyón, dada la necesidad de integrarse con el mundo contemporáneo gracias a la globalización, de manera que, las entidades deben tener un orden y una estructura acorde a las necesidades del siglo XXI, de ahí que intitulados al proyecto: Gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024, de manera que sustentamos que dicha gestión y eficiencia son claves para asegurar una buena educación y el uso óptimo de los recursos disponibles. Esto implica varios aspectos tanto en la gestión pedagógica como en la administrativa. A continuación, damos a conocer cada uno de los componentes esenciales:

1. Planificación Estratégica

- **Objetivos claros y medibles:** Establecer metas a corto, mediano y largo plazo, como mejorar los índices de rendimiento académico, reducir la tasa de deserción escolar o aumentar la satisfacción de los estudiantes y padres.
- **Inclusión de todos los actores:** Involucrar a docentes, personal administrativo, estudiantes, padres y la comunidad local en la formulación de estrategias y objetivos.
- **Evaluación continua:** Asegurar que los planes de acción sean revisados y ajustados con base en los resultados obtenidos.

2. Gestión Administrativa Eficiente

- **Optimización de recursos:** Gestionar los recursos humanos, financieros y materiales de manera eficiente. Esto implica una correcta asignación de

personal, mantenimiento de infraestructuras, y una adecuada administración de presupuestos.

- **Tecnología en la administración:** Implementar sistemas tecnológicos de gestión que permitan un control eficaz de los procesos administrativos (por ejemplo, plataformas para la gestión de calificaciones, asistencia, o presupuestos).
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Fomentar la transparencia en el manejo de recursos y en las decisiones administrativas. Esto incluye la elaboración de informes claros sobre el uso de recursos y el cumplimiento de objetivos.

3. Formación y Desarrollo Profesional Continuo

- **Capacitación constante:** Los docentes y el personal administrativo deben recibir formación continua sobre nuevas metodologías pedagógicas, herramientas tecnológicas, gestión administrativa y políticas educativas.
- **Evaluación del desempeño:** Realizar evaluaciones periódicas del desempeño tanto de los docentes como del personal administrativo, para identificar áreas de mejora y reconocer logros.

4. Gestión de la Calidad Educativa

- **Currículo flexible y actualizado:** El diseño curricular debe ser flexible y adaptado a las necesidades del contexto local y las demandas del entorno. Además, debe garantizar la formación integral de los estudiantes.
- **Métodos pedagógicos innovadores:** Fomentar el uso de métodos de enseñanza que promuevan el aprendizaje activo, el pensamiento crítico y el trabajo colaborativo.

- **Monitoreo de la calidad educativa:** Implementar un sistema de evaluación y seguimiento continuo de los procesos de enseñanza-aprendizaje, con retroalimentación constante.

5. Participación y Compromiso de la Comunidad

- **Trabajo en equipo con padres y comunidad:** Establecer mecanismos de participación activa de los padres y la comunidad en el proceso educativo (por ejemplo, consejos escolares, actividades extracurriculares, o proyectos conjuntos).
- **Fomento de la convivencia escolar:** Crear un ambiente de respeto y cooperación dentro de la institución educativa, promoviendo valores de inclusión y equidad.

6. Gestión de la Información y Toma de Decisiones

- **Sistema de indicadores de rendimiento:** Desarrollar un sistema de indicadores de rendimiento académico, administrativo y organizativo que permita tomar decisiones basadas en datos reales.
- **Toma de decisiones participativa:** Involucrar a todos los actores educativos en las decisiones importantes, asegurando que los docentes, estudiantes y padres tengan voz y voto en los aspectos que los afectan directamente.

7. Evaluación y Retroalimentación

- **Evaluación continua de los procesos:** Realizar una evaluación periódica de los procesos de gestión administrativa y académica, analizando los resultados para identificar posibles áreas de mejora.
- **Sistemas de retroalimentación:** Establecer mecanismos de retroalimentación, tanto internos como externos, que permitan ajustar los procesos y mejorar la calidad del servicio educativo.

8. **Gestión de la Infraestructura y los Servicios**

- **Mantenimiento de la infraestructura:** Asegurar que los edificios y recursos materiales de la escuela estén bien mantenidos y sean seguros para los estudiantes.
- **Servicios complementarios:** Proveer servicios que apoyen la formación integral del estudiante, como orientación psicopedagógica, actividades culturales y deportivas, y servicios de salud.

9. **Cumplimiento de Normativas y Políticas Públicas**

- **Adherencia a las políticas educativas:** Asegurar que todas las prácticas de gestión administrativa cumplan con las normativas y políticas educativas vigentes, tanto a nivel local como nacional.
- **Gestión de la legalidad:** Establecer un sistema para asegurar que las decisiones y procesos administrativos se ajusten a las leyes, regulaciones y normativas del sistema educativo público.

Esto como un planteamiento sólido que contribuya con el desarrollo sostenido de la localidad en las cual se trabaja coordinadamente para llevar adelante el éxito esperado, así, en el distrito de Oyón, las 3 instituciones educativas públicas del nivel secundario, buscan coordinadamente una gestión de calidad y eficiencia administrativa en un esfuerzo integrado que debe ser integral, donde la administración no solo se enfoque en lo operativo y logístico, sino también en fortalecimiento continuo de la calidad educativa, el bienestar de los estudiantes, la transparencia en el uso de recursos y la participación activa de la comunidad educativa. Al trabajar en estos aspectos, se puede lograr una educación más equitativa, eficiente y orientada al desarrollo integral de los jóvenes.

1.1 Descripción de la realidad problemática

La educación en el distrito de Oyón, ubicado en la provincia de Oyón, Lima, Perú, ha experimentado avances significativos en los últimos años. Según la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, que inauguró en enero de 2024 un centro preuniversitario en Oyón, con el objetivo de ofrecer preparación académica a 152 estudiantes locales que buscan ingresar a la universidad. Este centro brinda clases de refuerzo académico entre enero y febrero, distribuidas en tres aulas, para preparar a los jóvenes para los exámenes de admisión de la UNMSM. Por otro lado, se cuenta con el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Oyón (IESTP Oyón), el mismo que ofrece programas técnicos superiores en diversas especialidades. Este instituto se encuentra en el Paraje Urpay, distrito y provincia de Oyón. En cuanto a infraestructura educativa, el Gobierno Regional de Lima ha invertido en la modernización y equipamiento de instituciones educativas en Oyón. Por ejemplo, se ha anunciado la construcción de una moderna infraestructura que contará con áreas administrativas, pedagógicas, laboratorios y talleres, con el objetivo de mejorar la calidad educativa en la región. Por otro lado, en cuanto al acceso a tecnologías de la información y comunicación (TIC), las escuelas de secundaria en el distrito de Oyón presentan un alto porcentaje de acceso a Internet, lo que facilita la integración de herramientas digitales en el proceso educativo. Una encuesta realizada en la localidad identificó diversas problemáticas y fortalezas en el sistema educativo, lo que indica la necesidad de continuar trabajando en la mejora de la calidad educativa y en la atención de las necesidades específicas de la comunidad. De manera que, cuando tratamos a la educación básica en las escuelas públicas de secundaria, podemos afirmar que, la educación en el distrito de Oyón ha mostrado progresos notables, especialmente en la preparación preuniversitaria y en la mejora de la infraestructura educativa. No obstante, es esencial seguir abordando los desafíos existentes para garantizar una educación de calidad para todos los estudiantes de la localidad y de la región. Oyón forma parte de la administración del Gobierno regional de Lima provincias, La Dirección Regional de educación y la UGEL N° 14.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024?

1.2.2 Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y productividad, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y uso de recursos, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre gestión de calidad y calidad del servicio o producto, 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1. Analizar la relación entre gestión de calidad y productividad, 2024.

OE2. Analizar la relación entre gestión de calidad y uso de recursos, 2024.

OE3. Analizar la relación entre gestión de calidad y calidad del servicio o producto, 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

El trabajo investigativo que se presenta tiende a buscar que convertirse en un modelo de cambio a todas las entidades estatales que procuran el mejoramiento de la calidad educativa, tomando como referencia el desarrollo sostenidos de los pueblos y la dinámica entre participantes de un proyecto integral de desarrollo a partir de sus PEI, lo que a todas luces dará como referencia, en este caso, la gestión de calidad y eficiencia administrativa en instituciones educativas secundarias

públicas del distrito de Oyón.

1.4.2. Justificación práctica

Es pragmática porque la investigación que se realiza obedece al intercambio de experiencias administrativas entre docentes, directivos y personal de las entidades que forman parte de nuestro desempeño investigativo, los que llevarán a una gestión de calidad y eficiencia administrativa en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón.

1.4.3. Justificación metodológica

El trabajo metodológico se inicia con la observación, las entrevistas y lógicamente los instrumentos de aplicación como la lista de cotejo y las encuestas, las mismas que plasman la esencia misma de una teoría válidamente aceptable.

1.4.4. Justificación epistemológica

Esto obedece al criterio del pensamiento superior como analistas de la vivencia educativa en el distrito de Oyón, en la que los sujetos participantes son pasibles de vivencias las experiencias propias del cambio cualitativo de la propuesta en estudio.

De esta manera, se observa analíticamente la gestión de calidad y su incidencia en la eficiencia administrativa en cada una de las instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, lo que a la postre nos mostrará en desarrollo sostenido de la ciudad y del modelo educativo en el país.

1.5 Delimitaciones del estudio

Se puede apreciar los siguientes segmentos:

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación correspondió al trabajo coordinado de las instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, que corresponden al la Ugel N° 14 y forman parte del Gobierno Regional de Lima a través de la DRELP.

1.5.2. Delimitación social

El trabajo de indagación de los elementos sustanciales de las data hizo posible compartir diálogos abiertos con la población, los educandos, las autoridades y la muestra en estudio, lo que nos permitió intercambiar inclusive pareceres en torno a las perspectivas del hecho educativo en el contexto peruano.

1.5.3. Delimitación temporal

La tesis que se estructuró en el tiempo toma su partida en enero y se prolonga hasta diciembre del 2024.

1.5.4. Delimitación conceptual

En este apartado nos referimos a las dos variables en estudio:

Gestión de calidad, proceso mediante el cual las instituciones educativas, implementan políticas, prácticas y estrategias para asegurar que sus servicios educativos sean eficaces, eficientes y brinden una formación de alta calidad a los estudiantes.

Eficiencia administrativa, se refiere a la capacidad de la administración para gestionar de manera óptima los recursos, procesos y actividades dentro de la institución con el fin de lograr los objetivos educativos de manera efectiva y en el menor tiempo posible, sin desperdiciar recursos.

1.6 Viabilidad del estudio

El trabajo investigativo fue viable gracias a las facilidades brindadas por los directivos y personal docente y administrativo de las instituciones educativas tomadas para el estudio. De esta manera nos mostraron la confianza necesaria para responder a cada una de las inquietudes formuladas en el proceso de recojo de información.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Paredes Alvarez, 2020), en: *Calidad del servicio y manejo administrativo en I.E.P.* Escuela de Posgrado. Ambato – Ecuador. Su propósito fue evaluar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Para la muestra se contó con 265 docentes y 375 estudiantes. Su metodología siguió una corriente cuantitativa, nivel descriptivo, no experimental. En recaudar los datos se aplicó una encuesta con un total de 27 preguntas. Se concluye: La administración institucional constituye un elemento estratégico para las organizaciones que operan en contextos dinámicos, donde se requiere una capacidad permanente de adaptación y mayores estándares de desempeño. En este marco, resulta indispensable evaluar de manera continua el grado de satisfacción y reconocer las demandas de los usuarios, tanto docentes como estudiantes, con el propósito de brindar servicios orientados a la excelencia y a la mejora de la calidad.

(Rivas Lara, 2021), Maestría en Calidad y Gestión Integral. Factores relacionados con la calidad que inciden en la eficacia del sistema de gestión Escuela de Posgrado. Universidad Santo Tomás. Medellín, Colombia. Tiene por objetivo: Identificar los factores relacionados con la calidad que impactan la eficacia del sistema de gestión. Para la muestra se contó con 460 miembros entre docentes, administrativos y estudiantes. Su metodología tiene un diseño de campo. En recaudar los datos se aplicó un cuestionario y una encuesta. En las conclusiones encontramos que: Los modelos administrativos y los sistemas de gestión empresarial atraviesan períodos de estancamiento y disminución de la eficacia en los resultados esperados, los cuales, si no se abordan, podrían sufrir un deterioro significativo que podría llevar al colapso total del sistema.

(Mamani Condor, 2024), presentó: *Satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Emergencias, 2023*. Su propósito es determinar el nivel de satisfacción laboral del personal médico del área de Emergencias. Para la muestra colaboraron 30 médicos. Su metodología es de enfoque mixto. En recaudar los datos se empleó una entrevista no estructurada y encuestas. En las conclusiones encontramos que: el 60% de los encuestados tienen un nivel de satisfacción regular. El estrés en el entorno laboral constituye un elemento determinante que afecta negativamente la satisfacción., la sobrecarga de trabajo y los horarios marcados. Un buen clima de trabajo también influye. las expectativas y aspiraciones son un motivante en la carrera.

(Maldonado Masapanta, 2020), Obtuvo su Maestría presentado: *Análisis de las demandas de trabajo y el bienestar laboral del personal*. Universidad Andina Simón Bolívar. El estudio tuvo como propósito analizar cómo las exigencias laborales influyen en el nivel de satisfacción del personal de la Dirección de Talento Humano. Para la muestra colaboraron 25 personas. La investigación realizada es descriptiva. En recaudar los datos se recurrió a un cuestionario. En las conclusiones encontramos que: La satisfacción del personal está influenciada por múltiples elementos, entre los cuales destacan las exigencias laborales, que provocan incomodidad en los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades cotidianas y repercuten en la valoración que construyen sobre la institución donde desempeñan sus funciones.

Ordoñez, D; Enríquez, C. (2023), Tesis de Grado. Desarrollo de un plan de bienestar enfocado en la satisfacción en el trabajo y bienestar integral de los trabajadores del grupo Editorial Protegemos SAS. Escuela de Posgrado. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto - Colombia. Su objetivo fue elaborar una propuesta de bienestar para mejorar la satisfacción en el trabajo y el bienestar integral de los trabajadores. Para la muestra colaboraron 48 funcionarios. En los aspectos metodológicos se observa que es

cuantitativo de tipo descriptivo, método deductivo. En recaudar los datos se recurrió a un cuestionario y escala de likert como respuestas. En las conclusiones encontramos que: Los colaboradores perciben positivamente el bienestar laboral y se sienten satisfechos con su trabajo y logros, lo que genera emociones positivas que se reflejan en su desempeño. Hay otro porcentaje sobresaliente que muestra inconformidad en su recompensa.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Mariñas Espinoza, 2020), en su trabajo final: *Calidad organizacional y bienestar del personal interno en el hotel Decameron*. Universidad San Martín de Porres. Tiene por objetivo: identificar Asociación entre los calidad organizacional y la satisfacción del personal interno del Hotel Decameron. En la muestra encontramos: 100 participantes de planilla. Su metodología sigue un enfoque cuantitativo. En la función de recolectar la data se aplicó un cuestionario, además, escala de likert. Finalmente se halló que existe una conexión poderosa entre las variables de acuerdo a los estudios realizados, las hipótesis son aceptadas, exceptuando la fiabilidad y su relación directa con la satisfacción.

(Muñoz Díaz, 2020), Programa académico de Maestría. *La gestión de la calidad y su impacto en la rentabilidad de las MYPES*. Su objetivo fue analizar cómo la gestión de la calidad impacta de manera significativa en la rentabilidad de las MYPES del sector construcción. Para la muestra se contó con 12 Mypes. Su metodología sigue un enfoque cuantitativo, de carácter descriptiva, de tipo transversal. En recaudar los datos se empleó la ficha de observación del sistema y de rentabilidad por proyecto. En las conclusiones encontramos que: Se analizaron los casos dando a notar que aún hay mucho trabajo que hacer con respecto a la gestión de calidad ya que son pocos los que la cumplen. Se halló una asociación estadística significativa lo que demuestra que las prácticas de calidad tienen una incidencia importante en los niveles de rentabilidad de las MYPES.

(Loli Gutierrez, 2023), en: *Ejecución de un sistema de gestión orientado a la calidad en proyectos y su impacto en el nivel de competitividad de las empresas constructoras en Huaraz, durante los años 2018-2019*. Escuela de Posgrado. Tiene por objetivo: El objetivo fue aumentar la competitividad de las empresas del sector construcción a través de la aplicación de un sistema de gestión de calidad en los proyectos. Para la muestra se analizaron 02 obras en construcción. Su metodología es de tipo aplicada, cuasi experimental, En recaudar los datos se recurrió a la observación y la escala de likert. En las conclusiones: Se presentaron casos de empresas constructoras que han tenido experiencias positivas al acoplar un sistema de gestión de calidad. La implementación de un sistema de calidad en la ejecución de proyectos facilita la organización y sistematización de los procesos, mejora tanto la calidad del servicio como del producto, y optimiza los costos de ejecución.

(Vargas Cuesta, 2021), en: *Vinculación entre el bienestar laboral y la productividad del personal en una municipalidad*. Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Su propósito fue analizar la relación entre la satisfacción en el trabajo y la productividad del personal. Para la muestra se contó con 50 colaboradores. Su metodología fue básica. Para recaudar los datos se aplicó un cuestionario. En las conclusiones encontramos que: Según los estudios no se encontró un vínculo significativo con la satisfacción laboral y el productividad de los empleados de la Municipalidad, ni con sus dimensiones.

(Velasco Vega, 2021), sustentó: *Satisfacción laboral y teletrabajo en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo*. Escuela de Posgrado. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua - Perú. Su objetivo fue examinar la relación entre dos variables clave: satisfacción laboral y teletrabajo. Para la muestra colaboraron 39 empleados de la DIRTRA PUNO. Sobre su investigación fue correlacional de diseño no experimental y cortado transeccionalmente. En recaudar los datos se aplicó un

cuestionario para ambas variables. En las conclusiones encontramos que: se halla la relación entre las variables propuestas, siendo en el contexto que se atravesó en el año, la condición de trabajo fue la mejor para salvaguardar la salud de los trabajadores. Por otro lado, se encontró una satisfacción moderada debido a que, al ser una situación de emergencia, los empleados enfrentaron dificultades para acceder a la capacitación necesaria para realizar sus tareas laborales.

2.2 Bases teóricas

Gestión de calidad

Para ofrecer un servicio de calidad, es esencial comprender las necesidades primordiales del usuario a quien va dirigido el servicio. Los trabajos centrados en estas necesidades tienen como objetivo generar aquella sensación de satisfacción, de manera que el cliente perciba que la empresa se preocupa y se esmera por proporcionar la mejor calidad posible.

Es evidente que para cualquier empresa es fundamental ofrecer sus productos o servicios a la mayor cantidad posible de clientes, pero lo realmente crucial es que estos clientes queden satisfechos y continúen solicitando esos mismos productos o servicios. En este marco, la calidad emerge como un componente fundamental e integrado a la producción empresarial. En la actualidad, engloba desde la etapa de diseño hasta el soporte brindado después de la comercialización, abarcando todos los procesos internos en los que se otorga especial atención tanto al cliente interno como al externo. La definición de calidad es realmente compleja ya que abarca múltiples facetas, lo que explica la existencia de diversas conceptualizaciones al respecto. En este caso, adoptamos la definición de García (2001), que establece que la calidad la que se mide al comparar la comparación

entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio obtenido. Por lo tanto, La administración de la calidad en los productos y servicios comprende el conjunto de estrategias y actividades que desarrollan las empresas para mejorar integralmente sus procesos, con la finalidad de satisfacer los estándares establecidos y exceder las expectativas de los cliente (Carrera Endera, Carlos Fernando; Ligña Cumbal, Cristian Heriberto; Moreno Cuevo, Galo; Morales, Rubén., 2018).

La gestión de la calidad engloba una serie de procesos diseñados para asegurar la calidad, no tanto de los productos en sí mismos, sino de los procesos que los generan. Lograr un servicio de calidad y lograr la satisfacción en los clientes es una tarea compleja. Dentro de una empresa, es esencial seguir cada directriz indicada para construir una reputación impecable, que inspire confianza en los clientes.

La calidad, claramente reflejado en el control estadístico de procesos, se basa en la idea de la organización de alta calidad como herramientas que se utilizan de forma puntual y separada para el control de la calidad productiva y operativa. Los enfoques más recientes dentro del ámbito técnico fueron los primeros en reconocer las limitaciones de este concepto, restringido a programas y proyectos con objetivos específicos y temporales, sin una dirección claramente estructurada que los respalde. Esto llevó a establecer las bases bajo el enfoque integral de la gestión de la calidad, que la plantea como un modelo renovado para la conducción de las organizaciones. El desarrollo de los enfoques humano y cultural dentro de la gestión de la calidad ha reforzado esta concepción de la función, la cual es ampliamente reconocida y respaldada tanto en la literatura

especializada como por la comunidad académica. (Camisón, César; Cruz, Sonia; Tomás, Gonzalez, 2006).

Se habla de la calidad desde hace ya mucho tiempo y ha ido cambiando su conceptualización y acercándola más a un término más concreto que responda a sus principios, haciendo presencia en todas las empresas que prestan un servicio. Dentro de la administración se estudia muy a fondo este término y se la observa como un puente estratégico para el desarrollo continuo.

La idea de calidad ha evolucionado a lo largo del tiempo, desde sus orígenes hasta su conceptualización actual. En sus inicios, la finalidad del tema se orientaba a la detección de productos defectuosos y a su eliminación de las líneas de producción antes de ser entregados al consumidor final. Con el paso del tiempo, los enfoques y fundamentos de la calidad evolucionaron hasta extenderse a la supervisión y mejora de todas las etapas del proceso productivo. Esto, posibilita la gestión integral de la operación de una empresa orientada a la distinción competitiva, impulsada por el desarrollo y el deseo de mejorar continuamente. La calidad se considera un recurso de estrategia de gran valor dentro de una administración. Es evidente que la intensa competencia del mercado y las dinámicas empresarial contemporáneo exigen que las organizaciones enfrenten retos cada vez más complejos y desarrollen estrategias que les permitan sobresalir frente a sus competidores. (Diaz Muñoz, Gabriel Alejandro; Salazar Duque, Diego Alfredo., 2021)

Uno de los factores clave para alcanzar una alta calidad de servicio en una empresa es tener una perspectiva más abierta, que englobe todas las áreas que se

desean analizar. Al examinar los procesos de la organización de manera integral, se podrá obtener una visión general de la empresa, identificando desfases, y las mejoras que han logrado.

Para gestionar la calidad, es esencial entender los principios fundamentales, tener presente la importancia y la necesidad de mejorar cada aspecto en el que se trabaje, adaptar tanto la cultura personal como la empresarial, utilizar instrumentos de aplicación universal. La gestión de la calidad debe asumirse como un enfoque integral que comprometa a todos los miembros de la organización y se aplique de manera transversal en los procesos. Diversos principios ampliamente reconocidos coinciden en que es indispensable realizar las actividades correctamente desde el inicio. En este sentido, Crosby sostuvo que la calidad no genera costos adicionales, ya que, si no se cometen errores, no es necesario inspeccionar el producto final ni rehacer procesos o desechar productos defectuosos que terminan convertidos en desperdicio. La variabilidad constituye uno de los principales factores que explican la ausencia de calidad, debido a que las personas no ejecutan las tareas de forma idéntica en cada ocasión, los equipos y herramientas sufren desgaste con el tiempo y los proveedores no siempre suministran componentes con las mismas características, entre otros aspectos. Por ello, resulta fundamental medir dicha variabilidad, considerando que aquello que no se mide no puede controlarse ni mejorarse. Es imprescindible identificar los costos derivados de la falta de calidad, ya que el reconocimiento del problema y de sus implicaciones económicas permite adoptar una actitud orientada al cambio y a la mejora continua. De esta manera, se establecen las bases necesarias para la implementación de un sistema de calidad sólido.

y sostenible. (Soret Los Santos, Ignacio; Obesso Arias, María Mercedes., 2020).

La calidad es crucial porque mejora la satisfacción del cliente, y se va construyendo a medida que una empresa va creciendo y conociendo a sus usuarios, la gestión de calidad será reconocida y empleada la cual consistirá en un conjunto de herramientas diseñadas para prevenir errores en la producción.

En cuanto a los sistemas de gestión de la calidad, ha surgido un considerable revoltijo, llegando a la creencia de que el problema de la calidad en las instituciones empresariales se soluciona únicamente con el uso rigurosa de las normas de la Organización Internacional de Normalización (ISO 9000), sin embargo, se omite uno de los puntos más fundamentales que debe estar antes del desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad y a la certificación posterior de la organización: la Ingeniería de la Calidad. La calidad no se impone, se construye y se genera. Como mucho, el uso de la ISO 9000 y la implementación de un sistema de calidad basado en ellas pueden funcionar como una guía o un mecanismo de control de la calidad ya definida. También pueden servir para garantizar al comprador que el producto o servicio se ha elaborado o se está brindando a través de procesos, sistemas y métodos monitoreados con anticipación. Sin embargo, esto no asegura en ningún momento que el producto o servicio final sea de calidad. Las normas ISO definen las exigencias o condiciones que deben cumplirse y lo que se debe implementar en el sistema de gestión de la calidad, en caso de que la empresa desee obtener la certificación conforme a ellas. Sin embargo, en ningún momento detallan el «cómo» llevar a cabo esas

acciones (González Ortiz, Óscar Claret y Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso., 2016).

Eficiencia administrativa

Se deben cumplir con ciertos parámetros para lograr calificar a un acto como eficiente. Hablar de eficiencia no es lo mismo que hablar de eficacia, pero se encuentran estrechamente vinculados, la eficiencia es más compleja y se emplean distintos métodos y se realizan diferentes acciones para un resultado más organizado y óptimo posibilitando la obtención de los resultados esperados.

En principio, resulta fundamental contar con una concepción práctica de la eficiencia y de la eficacia. Para contextualizarlos, se puede afirmar que son los recursos que afectan directamente el rendimiento de toda función administrativa. Ambas requieren empeño y adecuación, así como la transparencia en el establecimiento de metas que orienten dicho esfuerzo hacia los resultados deseados. La evaluación de los resultados son las que determinarán el desempeño, nos mostrarán el rendimiento de los actores que forman parte en la función que se desea medir. En el ámbito del rendimiento organizacional, la eficiencia y la eficacia son las dos perspectivas más comunes para describir la gestión. La eficiencia se refiere a la relación en el uso de insumos, incluyendo, tiempo, método costos, y recursos. Mide y evalúa el trayecto entre los medios empleados y los fines alcanzados; a mayor eficiencia, mayor optimización. Desde una perspectiva más sencilla, se podría considerar eficiente el ahorro de recursos financieros; sin embargo, realmente, este solo contribuiría a la eficiencia si con ese ahorro se lograra hacer más. Los bienes o servicios deben producirse a tiempo, cumpliendo

además con un conjunto de normativas que son difíciles de manejar para el servidor público si no ha recibido formación al respecto o carece de experiencia (Aburto Muñoz, 2017).

Los conceptos que se tienen sobre la calidad varían dependiendo de la persona que la utiliza, según su realidad, en este apartado, se toma como ejemplo dos distintas ocupaciones que plantean la idea sobre la calidad en distintos espacios.

Se señaló en el 2007 por Koontz y Heinz que en la última década nunca se había hablado mucho sobre el tema de la calidad. En encuentros de líderes, seminarios de capacitación, en los medios académicos, y en investigaciones de mercado. La palabra "calidad" tiene diversos significados, los cuales cambian dependiendo de la situación en la que se emplee. En el caso de un ingeniero, por ejemplo, la calidad se refiere a la completa afijación y concordancia con las delimitaciones y normas establecidas en el proyecto del producto. El término "cero defectos" se utiliza cuando estas delimitaciones y normas se ejecutan de manera total. En otros casos para alguien que maneja campos de estadística, la calidad se define como la mínima variante estándar posible respecto a la media aritmética o cualquier otra medida estadística de tendencia central. Al suceder esto, se habla de varianza cero. Sin embargo, para personas que son consumidoras de un producto o una ama de casa, el concepto de calidad tiene un significado completamente distinto.

Una iniciativa eficaz es aquella que alcanza los objetivos planteados, siendo lo más destacado, el cumplimiento de la misma dentro de un periodo concreto que se proponen dentro de un área, y de la manera en la que está

establecida, sus definiciones son ampliamente conocidas, y se pueden aplicar en distintos programas, teniendo en toda la misma prioridad que es su resultado.

María Moliner analiza su definición y propone que el término "eficacia" hace referencia a los objetos o individuos capaces de generar un resultado o brindar el servicio para el cual fueron dirigidas. Se puede considerar eficaz cuando se consigue o realiza lo que se espera de él. Los diccionarios en inglés ofrecen definiciones similares. Cuando hablamos de eficaz nos referimos a que cumple completamente con su objetivo, y cuando es eficaz, es porque alcanza los objetivos para los cuales fue diseñado. Para entender plenamente lo que significa ser eficaz, es necesario definir con precisión qué se entiende por "objetivo". Es esencial precisar que un objetivo bien formulado determina con claridad el resultado que se desea alcanzar, considerando el nivel de calidad esperado. Asimismo, debe señalar el tiempo previsto para obtener dicho resultado. Así, una iniciativa se considera eficaz si alcanza los objetivos previstos dentro del tiempo estipulado y con la calidad que se estima. Es importante señalar que la eficacia se centra en el logro de los objetivos, sin tener en cuenta el costo o la implementación de recursos (Marie Mokate, 2001).

Siguiendo con las definiciones de su terminología, la eficacia, la eficiencia y la efectividad son conceptos clave en la administración. Para lograr una organización ideal, es necesario contar con los recursos necesarios para cumplir con lo que se propone o necesita, y tener la capacidad de utilizarlos de manera efectiva para alcanzar el objetivo. Es en este contexto donde estos términos cobran relevancia al ejecutar el trabajo.

Cuando se utilizan los términos eficiencia, efectividad y eficacia desde un punto de vista global o en un contexto económico, no se puede obviar que la intención cualitativa apunta a lo positivo, a lo que funciona correctamente, al hecho que resuelve un problema de manera satisfactoria y a que todo se lleva a cabo como debe ser, sin inconvenientes. En su aspecto cuantitativo, se refiere a los acontecimientos en las que se logran los resultados con el menor número posible de costos de cualquier tipo. Es menester comenzar principalmente con el diccionario general; y únicamente con esa base se podrá tratar de especificar y aclarar los significados de acuerdo con cada disciplina, teniendo en cuenta también la evolución de la teoría económica, pero sin perder el sentido original de los términos. Es asombroso lo que podemos hallar en el diccionario, especialmente al compararlo con los significados que se le otorgan actualmente en los ámbitos económico y práctico. La eficacia, por su parte, se refiere a la capacidad de actuar, es decir, tener la habilidad ejecutiva necesaria para realizar una tarea (Bouza Suárez, 2000).

La eficiencia en una producción se da al emplear sus recursos de la mejor manera, obteniendo el mejor y máximo resultado, busca la optimización del trabajo, el capital, etc. Si se es eficiente, se consumirá el menor tiempo y la menor cantidad de productos ayudando a la sostenibilidad económica de la empresa.

Las investigaciones sobre eficacia y efectividad no toman en cuenta los recursos, mientras que los de eficiencia sí lo hacen. Para que haya eficiencia, el proceso debe ser eficaz; el mayor nivel de eficiencia se alcanza cuando se optimiza el uso de los recursos en relación con los resultados logrados.

Aumentar la efectividad de las diversas acciones de salud se convierte en un elemento clave para lograr una mayor eficiencia, ya que permite obtener mejores resultados utilizando los recursos con los que dispone. La eficiencia se refiere a la mejor conexión entre los recursos que son mayormente utilizados, medidos como gastos, y los efectos alcanzados, medidos como resultados. En el ámbito de los problemas de salud, esto supone analizar todas las alternativas eficaces disponibles y contrastarlas según sus costos y los resultados que generan. La alternativa más eficiente será la que permita alcanzar el mayor impacto positivo en la salud con el menor gasto posible. La eficiencia implica emplear los recursos de forma óptima, sin que esto signifique reducirlos, con el objetivo de responder a las demandas de la población y promover la sostenibilidad a largo plazo. Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar una atención sanitaria adecuada a la población empleando la menor cantidad de recursos disponibles.

2.3 Bases filosóficas

Para un trabajo sostenido sobre la calidad y la eficiencia educativa, se hace necesario contar con varios aspectos de valía: Cuando afirmamos, "*Gestión de calidad y eficiencia administrativa, Oyón, 2024*", las bases filosóficas se centran en principios que guían la práctica educativa y administrativa, así como en los valores de la calidad y la eficiencia. Algunas de las principales corrientes filosóficas que podrían fundamentar este trabajo y son:

1. Filosofía pragmatista

- **Corriente:** El pragmatismo se enfoca en la acción práctica y los resultados. En el contexto de la gestión de calidad, el pragmatismo busca aplicar las mejores soluciones a los problemas reales, sin apegarse a teorías abstractas.
- **Aplicación:** Este enfoque se puede relacionar con la implementación de estrategias administrativas eficientes en las instituciones educativas, orientadas a resultados concretos como la mejora de los procesos educativos, la satisfacción de los estudiantes y el uso adecuado de los recursos disponibles.
- **Principales exponentes:** John Dewey, William James.

2. Filosofía crítica

- **Corriente:** La filosofía crítica, influenciada por pensadores como Karl Marx y la Escuela de Frankfurt, se enfoca en analizar y transformar las estructuras de poder y dominación en la sociedad. A través de una mirada crítica se puede evaluar la gestión educativa y sus desigualdades.
- **Aplicación:** En el caso de la gestión educativa, el enfoque crítico puede usarse para examinar las barreras y desafíos en las instituciones educativas públicas, buscando mejorar la equidad y la calidad para todos los estudiantes, independientemente de su contexto socioeconómico.
- **Principales exponentes:** Theodor Adorno, Max Horkheimer, Paulo Freire.

3. Filosofía del constructivismo

- **Corriente:** El constructivismo sostiene que el conocimiento se construye de manera activa por parte del aprendiz, quien no solo recibe información, sino que interactúa con su entorno y la organiza.
- **Aplicación:** En la gestión educativa, el constructivismo puede guiar la mejora de los procesos pedagógicos y administrativos, promoviendo la participación activa

de todos los actores de la comunidad educativa en la mejora de la calidad. También se enfoca en personalizar los procesos para responder mejor a las necesidades locales de las instituciones.

- **Principales exponentes:** Jean Piaget, Lev Vygotsky.

4. Filosofía del utilitarismo

- **Corriente:** El utilitarismo, una corriente ética defendida por filósofos como Jeremy Bentham y John Stuart Mill, se enfoca en maximizar el bienestar colectivo. En el contexto educativo, la eficiencia administrativa y la calidad pueden evaluarse en función de su capacidad para generar el mayor beneficio posible para la comunidad.
- **Aplicación:** La eficiencia administrativa se podría medir por la capacidad de las instituciones para ofrecer un mejor servicio educativo a la mayor cantidad de estudiantes, optimizando los recursos disponibles y alineando los objetivos con el bienestar colectivo.
- **Principales exponentes:** Jeremy Bentham, John Stuart Mill.

5. Filosofía humanista

- **Corriente:** El humanismo enfatiza la dignidad humana, el desarrollo integral del individuo y el fomento de la autonomía. En el ámbito educativo, promueve una educación que respete y potencie el desarrollo humano en su totalidad.
- **Aplicación:** En cuanto a la gestión de calidad, el enfoque humanista sugiere que las políticas y procesos administrativos deben centrarse en el bienestar de los estudiantes, docentes y personal administrativo, promoviendo una educación inclusiva, equitativa y centrada en las personas.
- **Principales exponentes:** Carl Rogers, Abraham Maslow.

6. Filosofía del sistema

- **Corriente:** La filosofía sistémica ve las organizaciones como sistemas complejos e interconectados. La gestión educativa, desde esta perspectiva, debe considerar las relaciones entre los diferentes elementos (administrativos, docentes, estudiantes, comunidad) y cómo estos influyen en el rendimiento global de la institución.
- **Aplicación:** En términos de eficiencia administrativa y calidad, este enfoque podría utilizarse para mejorar la coordinación y comunicación dentro de la institución educativa, integrando distintos procesos y asegurando que todas las partes funcionen de manera armónica para lograr objetivos comunes.
- **Principales exponentes:** Ludwig von Bertalanffy, Gregory Bateson.

7. Filosofía de la calidad total

- **Corriente:** La filosofía de calidad total (Total Quality Management, TQM) se basa en la idea de mejorar continuamente todos los aspectos de una organización, con el compromiso de todos los miembros de la institución. En el contexto educativo, esta filosofía puede ser vista como un enfoque integral para mejorar la calidad educativa a través de la mejora continua de procesos, relaciones y resultados.
- **Aplicación:** La implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas secundarias públicas para asegurar no solo la eficacia administrativa sino también el impacto positivo en el aprendizaje de los estudiantes.
- **Principales exponentes:** W. Edwards Deming, Joseph Juran.

De manera Concluyente, afirmamos que la gestión de calidad y eficiencia administrativa en las instituciones educativas secundarias públicas, basadas en aportes filosóficos

proporcionan diferentes perspectivas que permiten un análisis integral de los factores que influyen en la mejora del sistema educativo con el fin de mejorar la gestión administrativa y la calidad educativa en el distrito de Oyón.

2.4 Definición de términos básicos

Administración: La administración es una disciplina social que examina las organizaciones, tanto del sector privado como público. Se basa en estrategias de planificación, coordinación, control y dirección, con el fin de gestionar los recursos y asegurar el logro de los objetivos establecidos (Enciclopedia Significados, 2024).

Bienestar: El bienestar puede definirse como el "estado en el que una persona percibe el buen funcionamiento de sus actividades físicas y mentales", es decir, la condición en la que las buenas condiciones de nuestra mente y cuerpo se vuelven reconocibles (Raffino, Equipo editorial, Etecé, 2024).

Calidad: Nos indica la cualidad que poseen las cosas y que son de una fabricación, procedencia o creación, tanto como bien o servicio (Conceptodefinición.de, 2021).

Economía: Es una ciencia social orientada al análisis de la administración de los recursos existentes con el fin de atender las necesidades de la sociedad, examinando las conductas, elecciones y acciones que realizan las personas. (Sevilla Arias, 2015).

Eficiencia: La academia de la lengua española señala 2 definiciones: 1. Capacidad para enfrentar una situación dada, y 2. Logro de resultados con recursos mínimos (Española, Diccionario de lengua española., 2021).

Gestión: Una serie de acciones realizadas para alcanzar una meta específica. Su propósito es lograr esa meta optimizando al máximo los recursos disponibles (Westreicher, 2020).

Honestidad: Es la cualidad de quien actúa con veracidad y transparencia en sus acciones, sin recurrir al engaño, y que se comporta con integridad, demostrando consideración y respeto tanto por los demás como por sí mismo. (Rabotnikof, 2024).

Laboral: Son aquellas situaciones o factores relacionados de alguna manera con el trabajo, el cual se define como cualquier actividad física o intelectual que recibe compensación o remuneración dentro de una actividad o institución de carácter social (Rabotnikof V. , 2024).

Resultados: El término hace referencia, sin importar el ámbito, a la obtención de una respuesta, que en algunos casos se expresará en números y en otros simplemente en palabras, como "beneficioso" o "perjudicial" (Ucha, 2009).

Trabajo: Es el conjunto de acciones llevadas a cabo con el fin de lograr un objetivo, resolver un problema o generar bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas (Significados, Equipo., 2019).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024.

2.5.2 Hipótesis específicas

HE1. Existe relación significativa entre gestión de calidad y productividad, 2024.

HE2. Existe relación significativa entre gestión de calidad y uso de recursos, 2024.

HE3. Existe relación significativa entre gestión de calidad y calidad del servicio o producto, 2024.

2.6 Operacionalización de las variables:

“Gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024”.

Operacionalización de la variable Gestión de calidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Teoría de la Gestión de Calidad.	- Fundamentos de la Gestión de Calidad. - Modelos de Gestión de Calidad. - Historia y evolución de la gestión de calidad.	1, 2 y 3	Ordinal.
Contenido material y plataforma tecnológica.	- Herramientas de calidad. - Técnicas de mejora continua. - Evaluación de la calidad. - Uso de softwares.	4, 5 6 y 7	
Gestión de Calidad en la Práctica.	- Aplicación en empresas. - Impacto en la productividad y eficiencia. - Integración de la gestión de calidad.	8, 9 y 10	

Operacionalización de la variable eficiencia administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Productividad.	- Recursos utilizados. - Resultados obtenidos. - Eficiencia.	11, 12 y 13	Ordinal.
Uso de Recursos.	Evaluación de - Recursos humanos. - Recursos financieros. - Recursos tecnológicos. - Recursos materiales.	14, 15 16 y 17	
Calidad del servicio o producto.	- Medición de resultados. - Estándares de calidad. - Expectativas predefinidas.	18, 19 y 20	

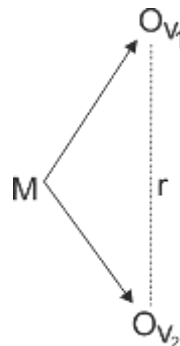
CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La investigación es de carácter no experimental. Dentro de su diseño estructura el modelo descriptivo - explicativo, toda vez que dará a conocer resultados. Al presentar dos variables concurrentes se constituye en una investigación correlacional.

Para su desarrollo usamos el siguiente esquema:



En la que:

M= Muestra

O_{v1} = Observación de la variable 1

O_{v2} = Observación de la variable 2

r = Correlación

3.2 Enfoque

En el devenir de la investigación se recurrió a los aportes del enfoque cualitativo como cuantitativo, de modo que nuestra tesis presenta el enfoque mixto.

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2017) Nos dicen “cuando se recolectan datos con la finalidad de afirmar interrogantes es posible usar este enfoque mixto” (p. 7).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Está representado por todos los docentes y directores de las Instituciones Educativas Públicas del distrito de Oyón que suman 96, es decir: 93 docentes de secundaria y 3 directores.

3.2.2 Muestra

El estudio emplea un muestreo de tipo probabilístico, también conocido como aleatorio, dado que todos los sujetos de la población tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, conforme a los principios metodológicos del muestreo científico. Asimismo, se adopta un enfoque censal, puesto que se incluye la totalidad de la población objeto de estudio, debido a que su tamaño resulta accesible y viable para la investigación. En este sentido, la muestra coincide íntegramente con la población, considerando que todas las unidades de análisis forman parte del estudio, lo que caracteriza el muestreo como censal.

En tal sentido, la muestra está representada por 96 pedagogos.

3.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos utilizamos como técnica la observación y como instrumento a la lista de cotejo; además, se recurrió al cuestionario como técnica y a la encuesta como instrumento, las mismas que se serán de uso obligatorio en la población en estudio.

3.3.1 Observación, es la técnica fundamental de toda investigación que permite visualizar la realidad a estudiar, que, al ser pasada a la ficha, se convierte en lista de cotejo (Álvarez Gayuo, 2009) *Afirma: “la herramienta denominada observación el investigador la usa como herramienta para que con fines científicos trata el problema de su interés, pp, 103-104*

3.3.2 Cuestionario, objetiviza el problema empleado como técnica, lo que, al aplicarse luego en instrumento, adquiere la característica de encuesta, lo que da validez y confianza con rigor científico (Arias, 2012) *Afirma que “la encuesta instrumentaliza las preguntas variadas de interés en la investigación”, p, 74*

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

3.4.1. Tabulación de datos.

En el proceso de tratamiento de los datos extraídos de los instrumentos de recopilación se trabajará una tabulación en el sistema operativo Excel, ítem por ítem.

3.4.2. Análisis estadístico.

Para este análisis recurrimos al sistema operativo SPSS versión 25, lo que dará realce en la objetividad de la data a través de la representación de tablas y figuras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

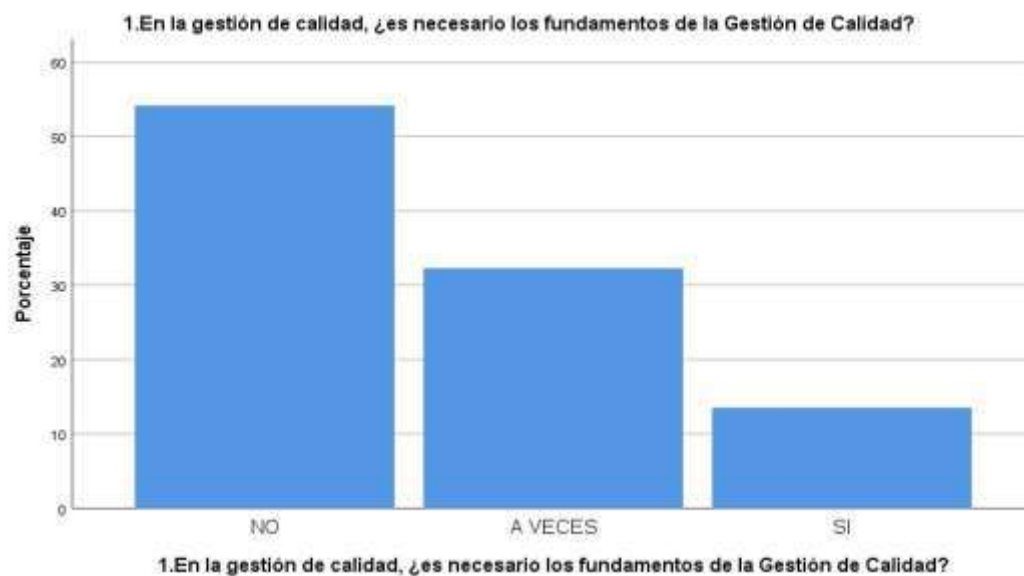
CUADRO 1

1. En la gestión de calidad, ¿es necesario los fundamentos de la Gestión de Calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	52	54,2	54,2	54,2
	A VECES	31	32,3	32,3	86,5
	SI	13	13,5	13,5	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 1



Interpretación:

De la Figura 1, un 54,2 %, manifiestan que, en la gestión de calidad, no es necesario los fundamentos de la Gestión de Calidad, 32,3% a veces, y un 13,5% sostienen que sí.

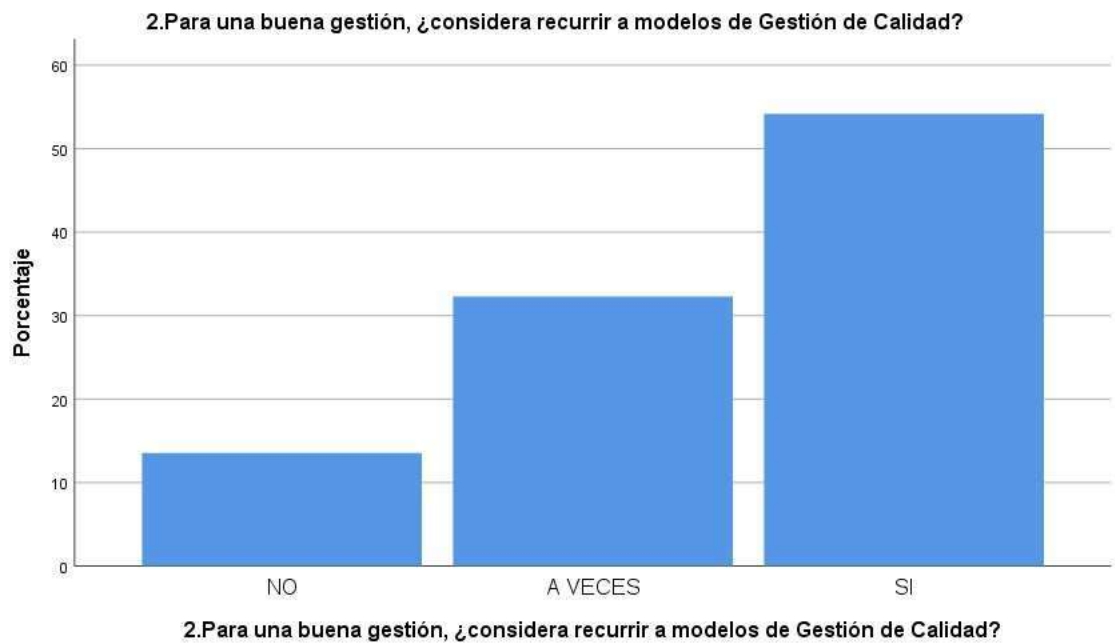
CUADRO 2

2. Para una buena gestión, ¿considera recurrir a modelos de Gestión de Calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	13,5	13,5	13,5
	A VECES	31	32,3	32,3	45,8
	SI	52	54,2	54,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 2



Interpretación:

De la Figura 2, un 13,5 % manifiestan que, para una buena gestión, no consideran recurrir a modelos de Gestión de Calidad, 32,3% a veces, y un 54,2% sostienen que sí.

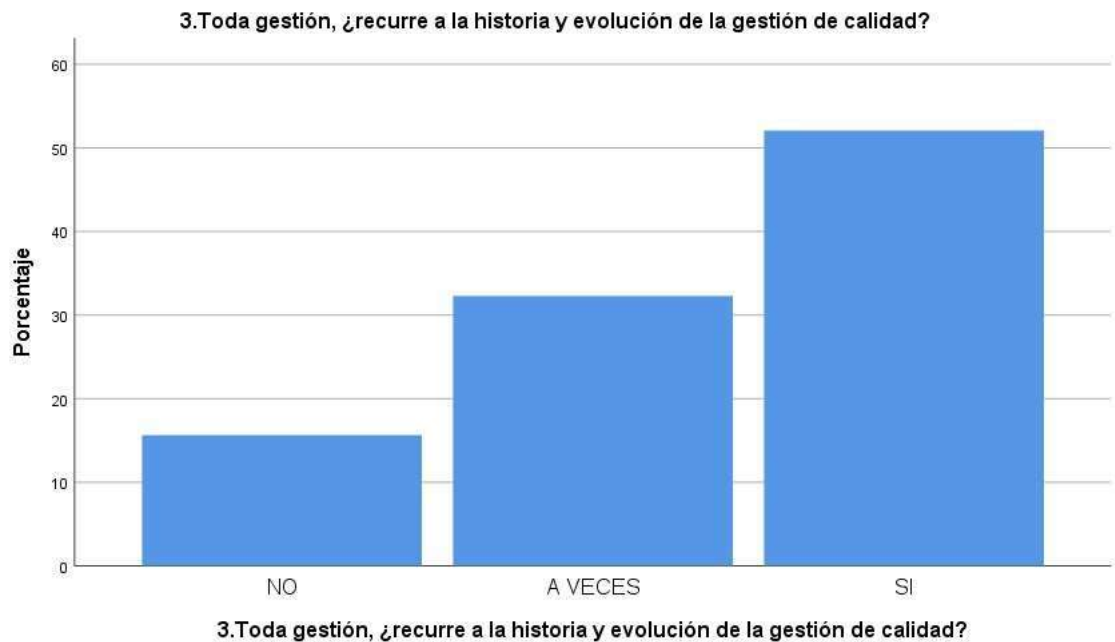
CUADRO 3

3. Toda gestión, ¿recurre a la historia y evolución de la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	31	32,3	32,3	47,9
	SI	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 3



Interpretación:

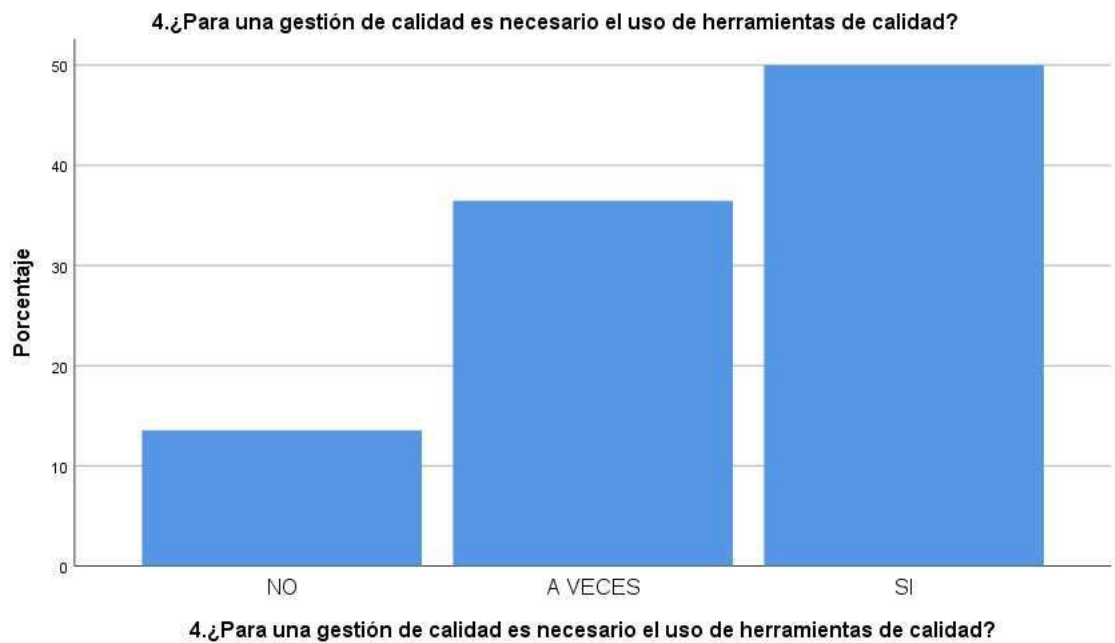
De la Figura 3, un 15,6 %, manifiestan que toda gestión, no recurren a la historia y evolución de la gestión de calidad, 32,3% a veces, y un 52,1% sostienen que sí.

CUADRO 4

4. ¿Para una gestión de calidad es necesario el uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	13,5	13,5	13,5
	A VECES	35	36,5	36,5	50,0
	SI	48	50,0	50,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 4**Interpretación:**

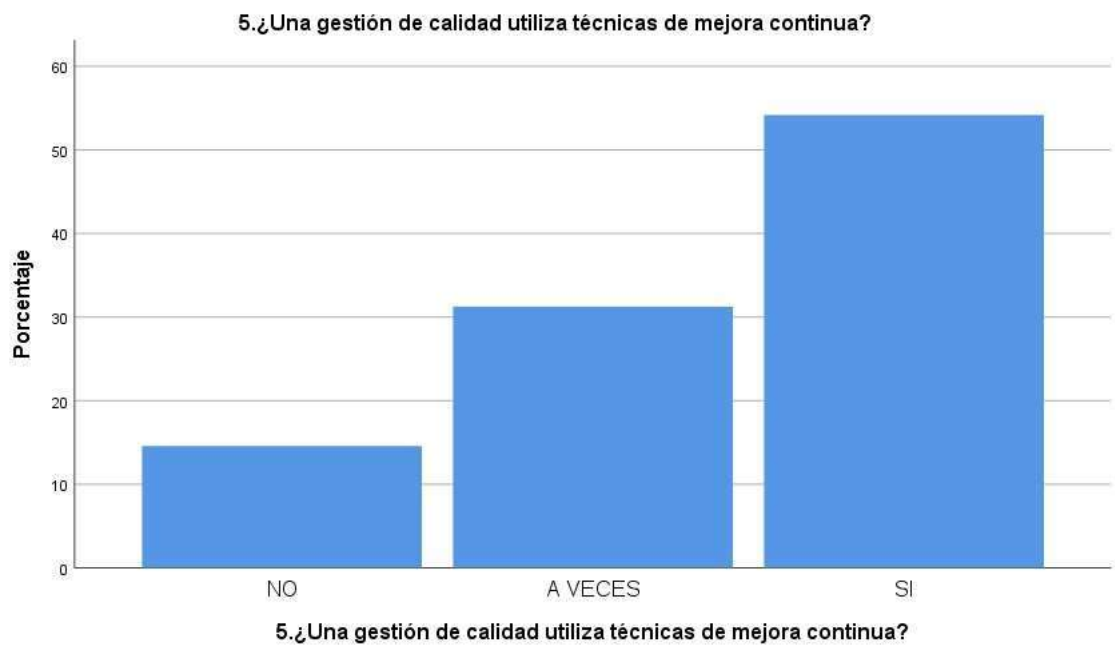
De la Figura 4, un 13,5 %, manifiestan que, para una gestión de calidad no es necesario el uso de herramientas de calidad, 36,5% a veces, y un 50,0% sostienen que sí.

CUADRO 5

5. ¿Una gestión de calidad utiliza técnicas de mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	14,6	14,6	14,6
	A VECES	30	31,3	31,3	45,8
	SI	52	54,2	54,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 5**Interpretación:**

De la Figura 5, un 14,6 %, manifiestan que, una gestión de calidad no utiliza técnicas de mejora continua 31,3% a veces, y un 54,2% sostienen que sí.

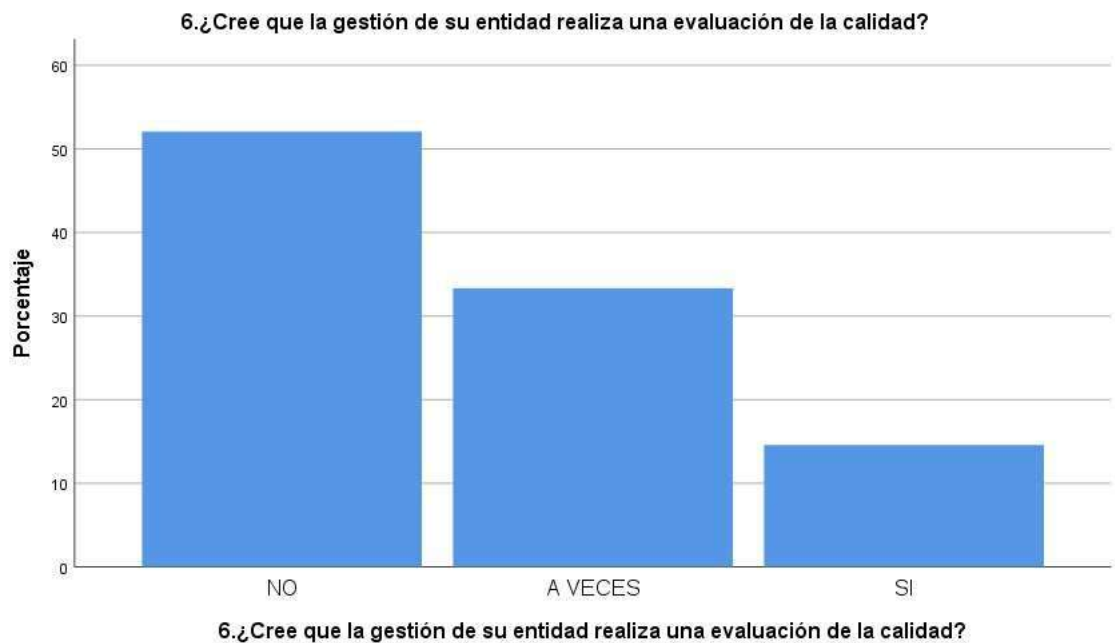
CUADRO 6

6.¿Cree que la gestión de su entidad realiza una evaluación de la calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	50	52,1	52,1	52,1
	A VECES	32	33,3	33,3	85,4
	SI	14	14,6	14,6	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 6



Interpretación:

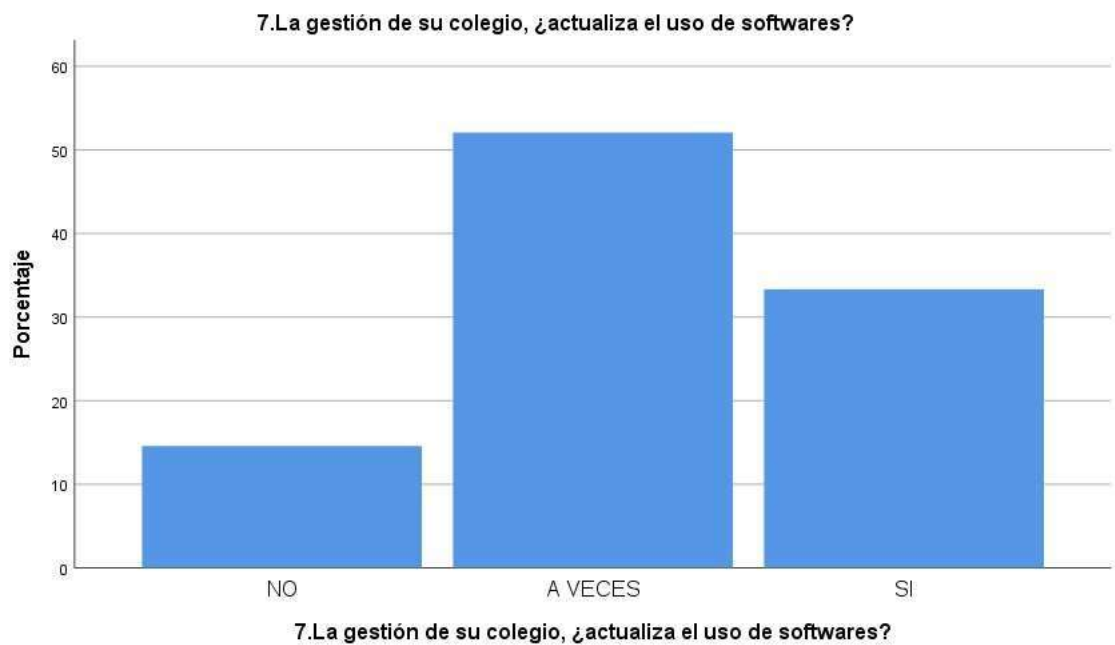
De la Figura 6, un 52,1 %, manifiestan que, creen que la gestión de su entidad no realiza una evaluación de la calidad, 33,3% a veces, y un 14,6% sostienen que sí.

CUADRO 7

7.La gestión de su colegio, ¿actualiza el uso de softwares?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	14,6	14,6	14,6
	A VECES	50	52,1	52,1	66,7
	SI	32	33,3	33,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 7**Interpretación:**

De la Figura 7, un 14,6 %, manifiestan que, la gestión de su colegio, no actualiza el uso de softwares, 52,1% a veces, y un 33,3% sostienen que sí.

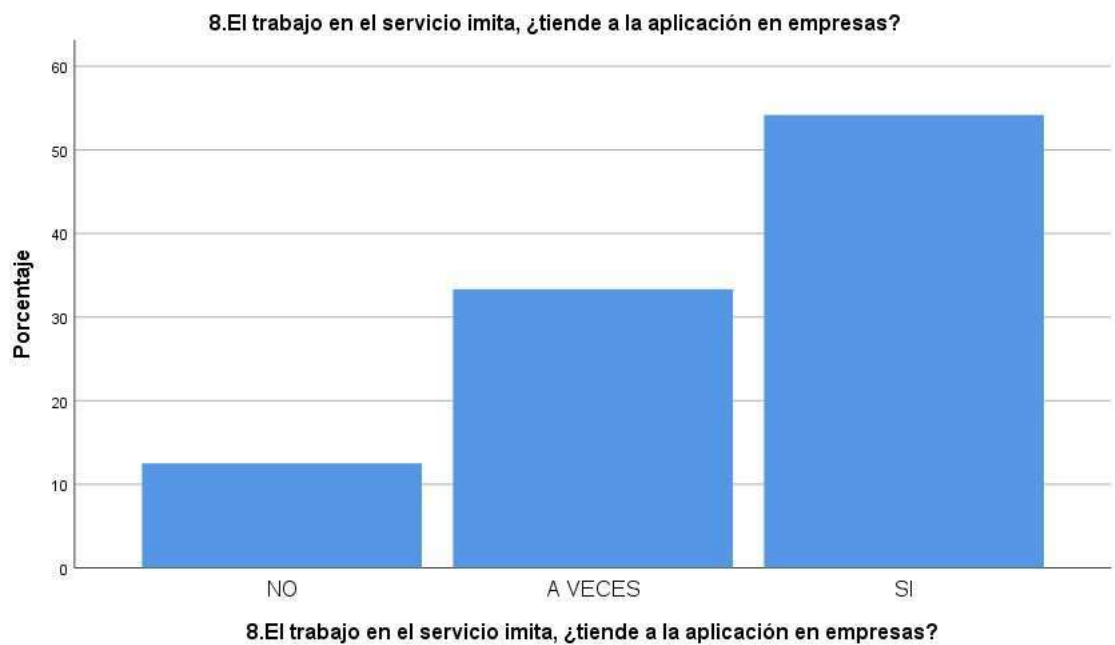
CUADRO 8

8.El trabajo en el servicio imita, ¿tiende a la aplicación en empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	12,5	12,5	12,5
	A VECES	32	33,3	33,3	45,8
	SI	52	54,2	54,2	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 8



Interpretación:

De la Figura 8, un 12,5 %, manifiestan que, el trabajo en el servicio imita, no tiende a la aplicación en empresas, 33,3% a veces, y un 54,2% sostienen que sí.

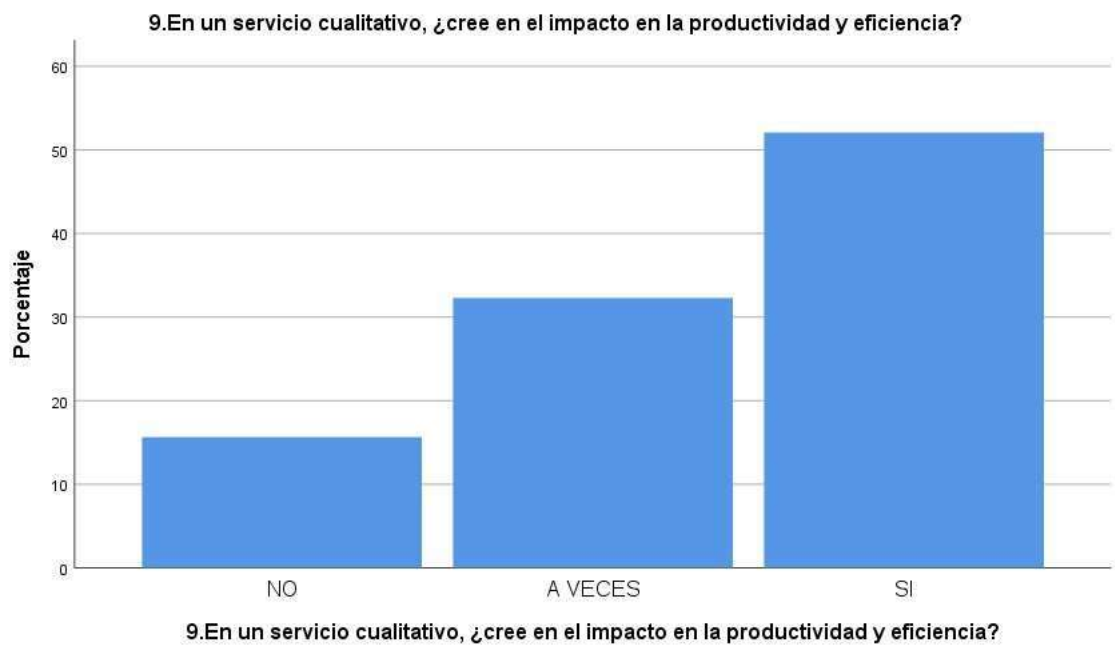
CUADRO 9

9.En un servicio cualitativo, ¿cree en el impacto en la productividad y eficiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	31	32,3	32,3	47,9
	SI	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 9



Interpretación:

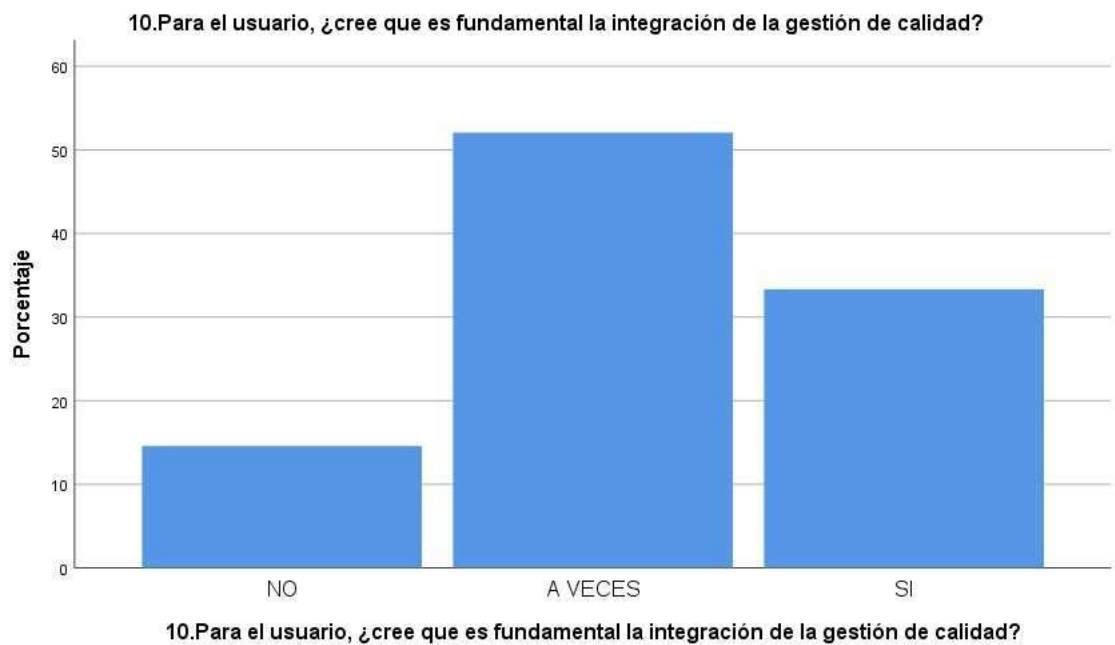
De la Figura 9, un 15,6 %, manifiestan que, en un servicio cualitativo, no creen en el impacto en la productividad y eficiencia, 32,3% a veces, y un 52,1% sostienen que sí.

CUADRO 10

10. Para el usuario, ¿cree que es fundamental la integración de la gestión de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	14,6	14,6	14,6
	A VECES	50	52,1	52,1	66,7
	SI	32	33,3	33,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 10**Interpretación:**

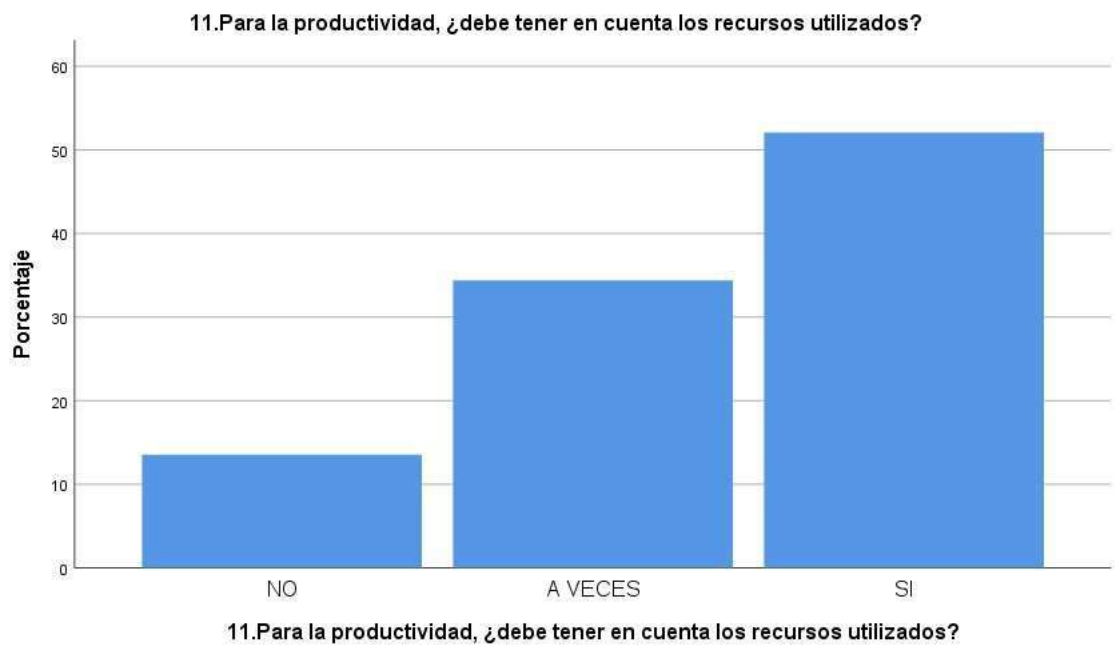
De la Figura 10, un 14,6 %, manifiestan que, para el usuario, no creen que es fundamental la integración de la gestión de calidad, 52,1% a veces, y un 33,3% sostienen que sí.

CUADRO 11

11. Para la productividad, ¿debe tener en cuenta los recursos utilizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	13,5	13,5	13,5
	A VECES	33	34,4	34,4	47,9
	SI	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 11**Interpretación:**

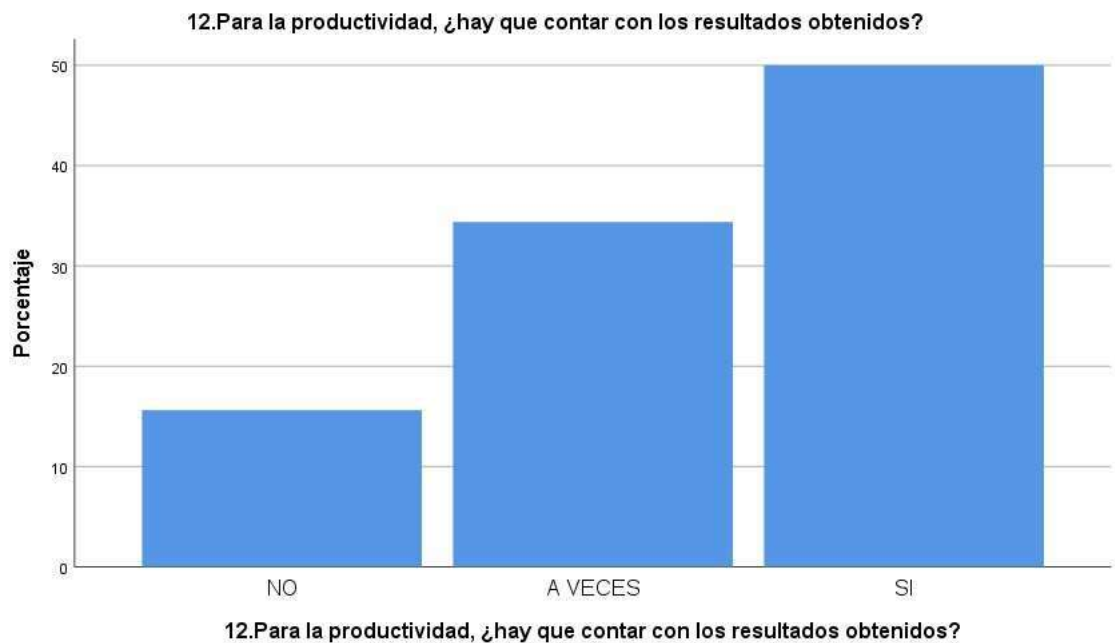
De la Figura 11, un 13,5 %, manifiestan que, para la productividad, no deben tener en cuenta los recursos utilizados, 34,4% a veces, y un 52,1% sostienen que sí.

CUADRO 12

12. Para la productividad, ¿hay que contar con los resultados obtenidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	33	34,4	34,4	50,0
	SI	48	50,0	50,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

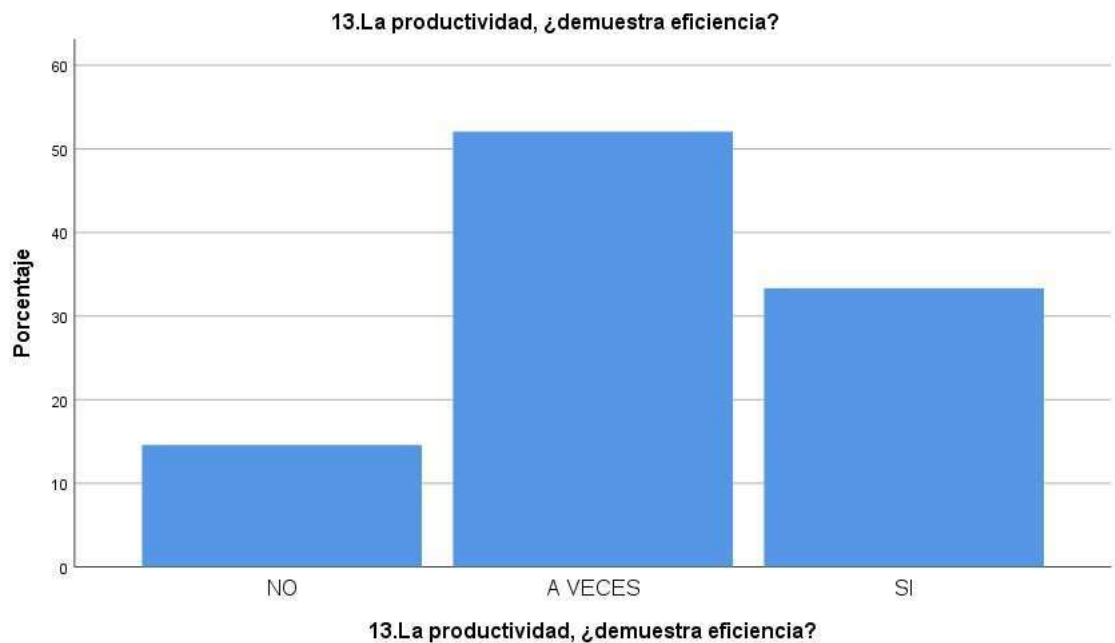
REPRESENTACIÓN 12**Interpretación:**

De la Figura 12, un 15,6 %, manifiestan que, para la productividad, no hay que contar con los resultados obtenidos, 34,4% a veces, y un 50,0% sostienen que sí.

CUADRO 13**13. La productividad, ¿demuestra eficiencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	14	14,6	14,6	14,6
	A VECES	50	52,1	52,1	66,7
	SI	32	33,3	33,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 13**Interpretación:**

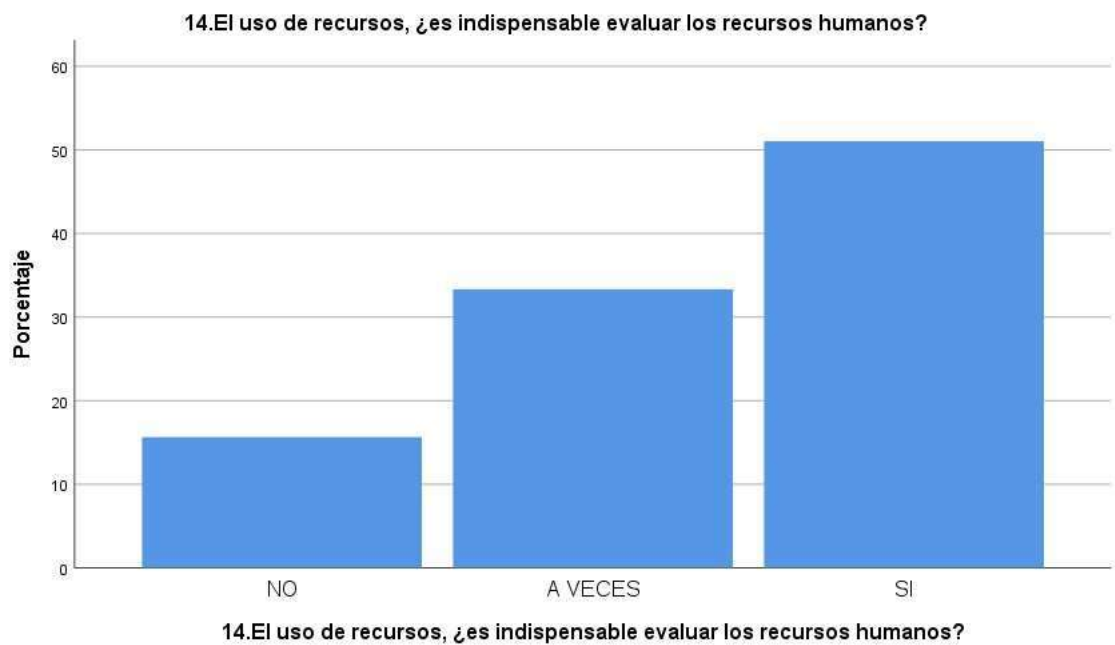
De la Figura 13, un 14,6 %, manifiestan que, la productividad, no demuestra eficiencia en la gestión de calidad, no es necesario los fundamentos de la Gestión de Calidad, 52,1% a veces, y un 33,3% sostienen que sí.

CUADRO 14

14.El uso de recursos, ¿es indispensable evaluar los recursos humanos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	32	33,3	33,3	49,0
	SI	49	51,0	51,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 14**Interpretación:**

De la Figura 14, un 15,6 %, manifiestan que, el uso de recursos, no es indispensable evaluar los recursos humanos, 33,3% a veces, y un 51,0% sostienen que sí.

CUADRO 15

15.El trabajo de eficiencia, ¿evalúa los recursos financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	13,5	13,5	13,5
	A VECES	33	34,4	34,4	47,9
	SI	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 15**Interpretación:**

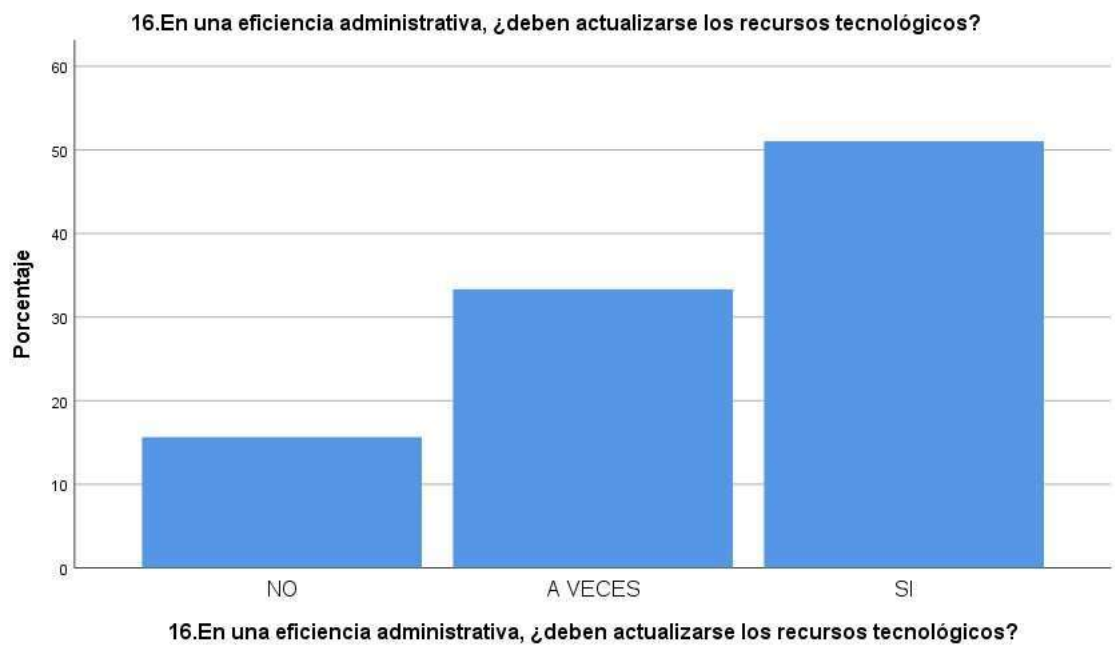
De la Figura 15, un 13,5 %, manifiestan que, el trabajo de eficiencia, no evalúa los recursos financieros, 34,4% a veces, y un 52,1% sostienen que sí..

CUADRO 16

16.En una eficiencia administrativa, ¿deben actualizarse los recursos tecnológicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	32	33,3	33,3	49,0
	SI	49	51,0	51,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 16**Interpretación:**

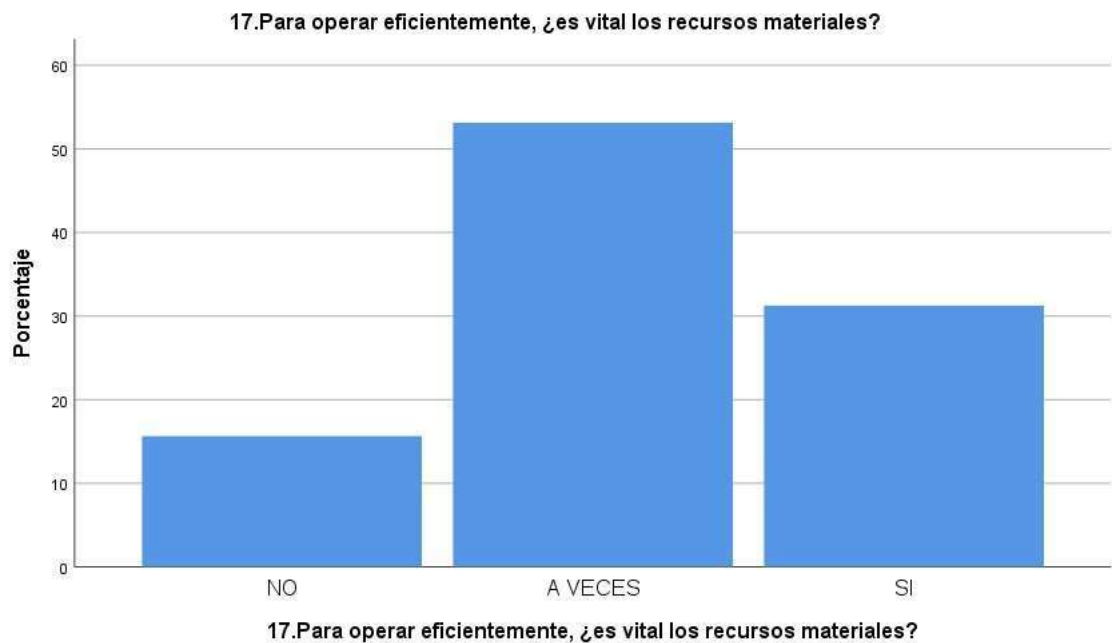
De la Figura 16, un 15,6 %, manifiestan que, en una eficiencia administrativa, ¿deben actualizarse los recursos tecnológicos, 33,3% a veces, y un 51,0% sostienen que sí.

CUADRO 17

17. Para operar eficientemente, ¿es vital los recursos materiales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	51	53,1	53,1	68,8
	SI	30	31,3	31,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 17**Interpretación:**

De la Figura 17, un 15,6 %, manifiestan que, para operar eficientemente, no es vital los recursos materiales, 53,1% a veces, y un 31,3% sostienen que sí.

CUADRO 18

18.La calidad del servicio, ¿analiza la medición de resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	49	51,0	51,0	66,7
	SI	32	33,3	33,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 18**Interpretación:**

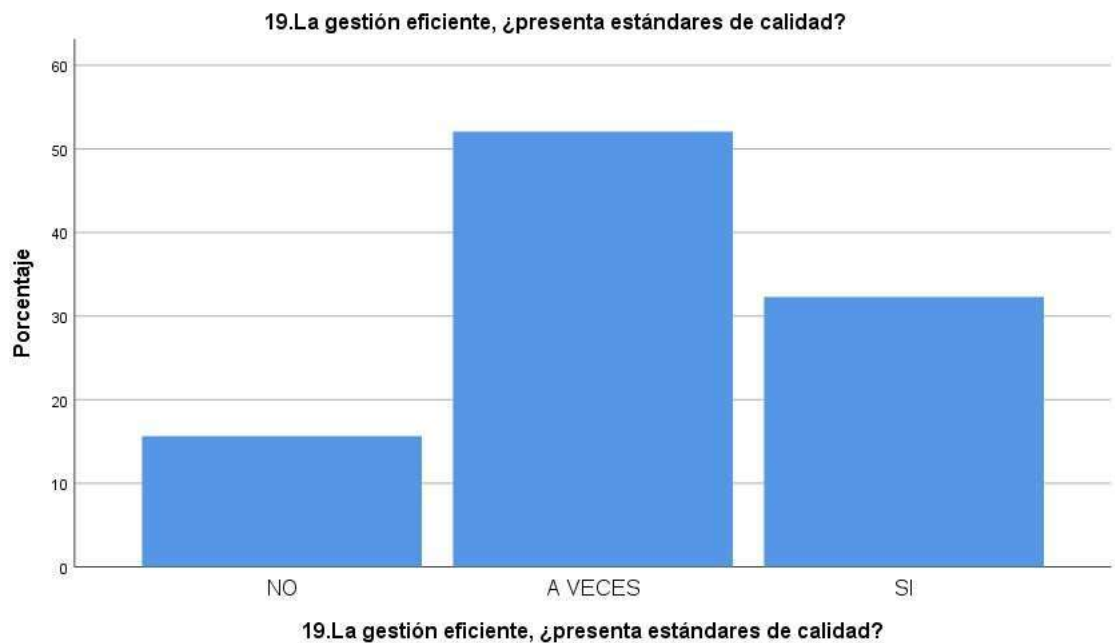
De la Figura 18, un 15,6 %, manifiestan que, la calidad del servicio, no analiza la medición de resultados, 51,0% a veces, y un 33,3% sostienen que sí.

CUADRO 19

19.La gestión eficiente, ¿presenta estándares de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	15	15,6	15,6	15,6
	A VECES	50	52,1	52,1	67,7
	SI	31	32,3	32,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 19**Interpretación:**

De la Figura 19, un 15,6 %, manifiestan que, la gestión eficiente, no presenta estándares de calidad, 52,1% a veces, y un 32,3% sostienen que sí.

CUADRO 20

20.La calidad del servicio, ¿determina expectativas predefinidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	12,5	12,5	12,5
	A VECES	34	35,4	35,4	47,9
	SI	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

Fuente: Sujetos de muestra.

REPRESENTACIÓN 20**Interpretación:**

De la Figura 20, un 12,5 %, manifiestan que, la calidad del servicio, no determina expectativas predefinidas, 35,4% a veces, y un 52,1% sostienen que sí.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024.

Correlaciones

		Existe relación significativa entre gestión de calidad y.	Eficiencia administrativa en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.
Existe relación significativa entre gestión de calidad y.	Correlación de Pearson	1	,993**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
Eficiencia administrativa en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.	Correlación de Pearson	,993**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

**.

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

En la tabla anterior se puede notar que: Existe relación significativa entre gestión de calidad y eficiencia administrativa, 2024.

4.2.1 Resultados de cada variable con sus dimensiones

Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre gestión de calidad y productividad, 2024.

Correlaciones

		I.Existe relación significativa entre gestión de calidad y.	I.Productividad en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.
I.Existe relación significativa entre gestión de calidad y.	Correlación de Pearson	1	,998**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
I.Productividad en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.	Correlación de Pearson	,998**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

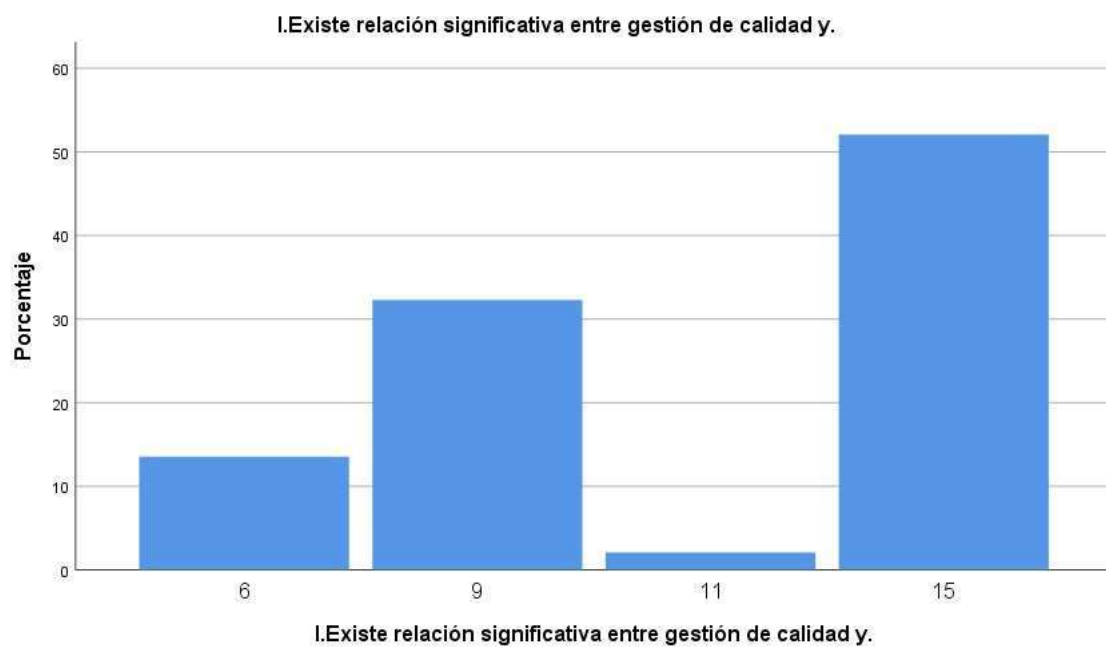
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados demostraron que: Existe relación significativa entre gestión de calidad y productividad en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.

Descripción por dimensión:

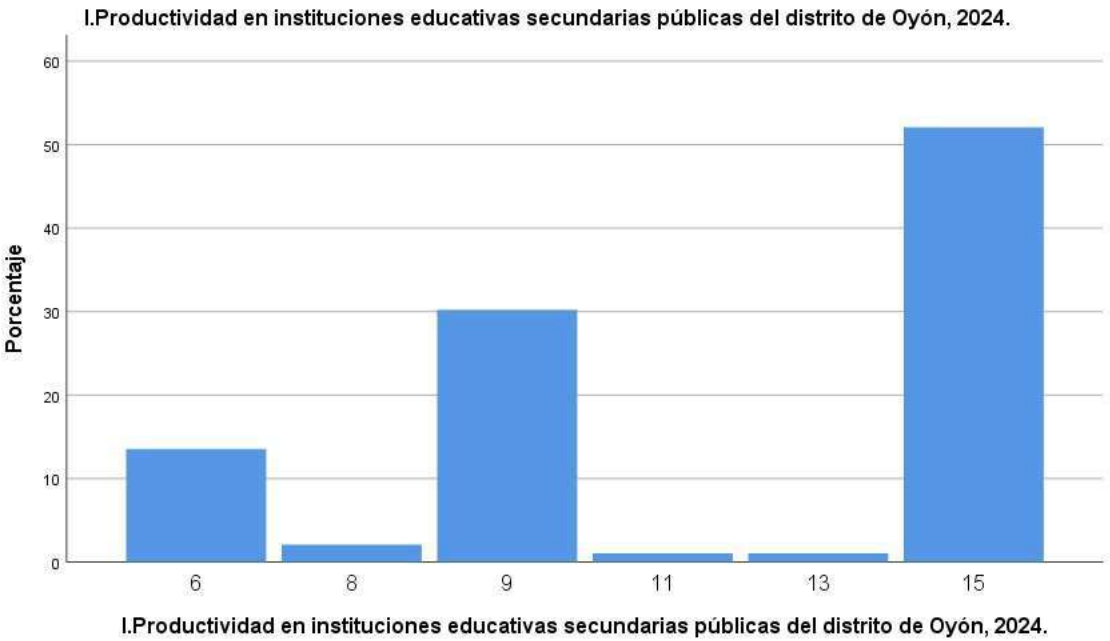
I. Existe relación significativa entre gestión de calidad y.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	13	13,5	13,5	13,5
	9	31	32,3	32,3	45,8
	11	2	2,1	2,1	47,9
	15	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	



I.Productividad en instituciones educativas, Oyón, 2024.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	13	13,5	13,5	13,5
	8	2	2,1	2,1	15,6
	9	29	30,2	30,2	45,8
	11	1	1,0	1,0	46,9
	13	1	1,0	1,0	47,9
	15	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	



Hipótesis Específica 2

Existe relación significativa entre gestión de calidad y uso de recursos, 2024.

Correlaciones

		II.Existe relación significativa entre gestión de calidad y .	II.Uso de recursos en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.
II.Existe relación significativa entre gestión de calidad y .	Correlación de Pearson	1	,965**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
II.Uso de recursos en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.	Correlación de Pearson	,965**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

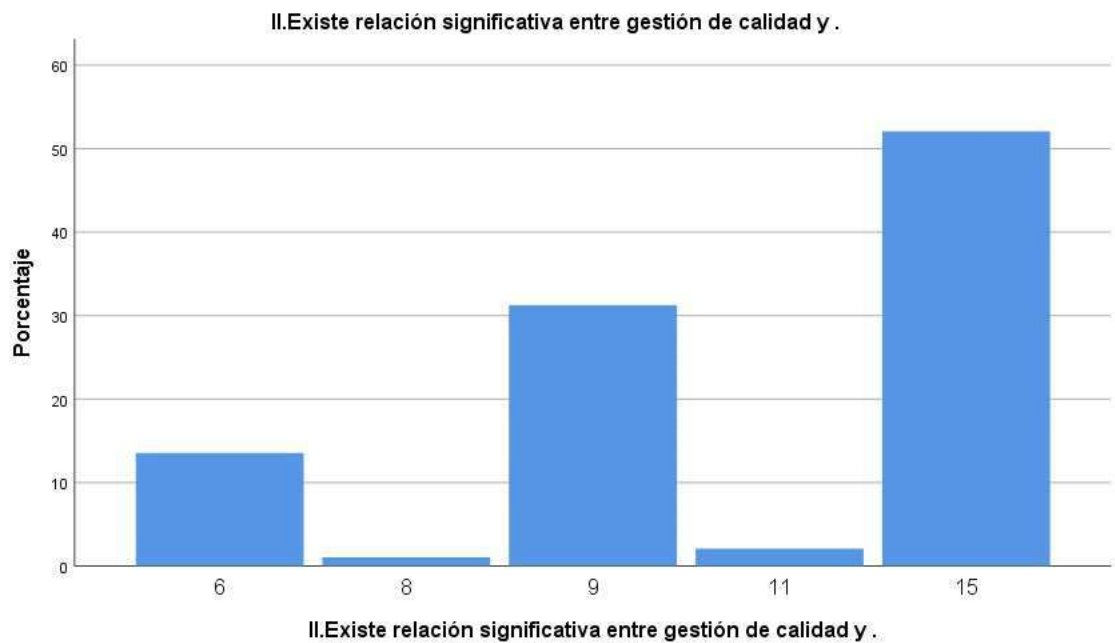
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados demostraron que: Existe relación significativa entre gestión de calidad y uso de recursos en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.

Descripción por dimensión:

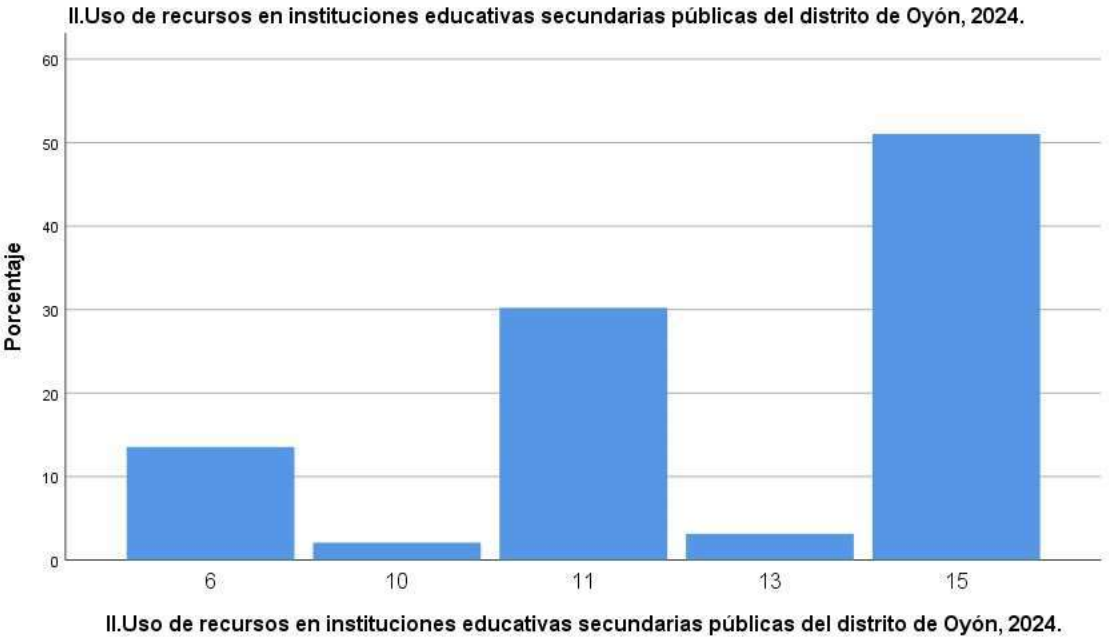
II.Existe relación significativa entre gestión de calidad y.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	13	13,5	13,5	13,5
	8	1	1,0	1,0	14,6
	9	30	31,3	31,3	45,8
	11	2	2,1	2,1	47,9
	15	50	52,1	52,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	



II. Uso de recursos en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	6	13	13,5	13,5	13,5
	10	2	2,1	2,1	15,6
	11	29	30,2	30,2	45,8
	13	3	3,1	3,1	49,0
	15	49	51,0	51,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	



Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre gestión de calidad y calidad del servicio o producto, 2024.

Correlaciones

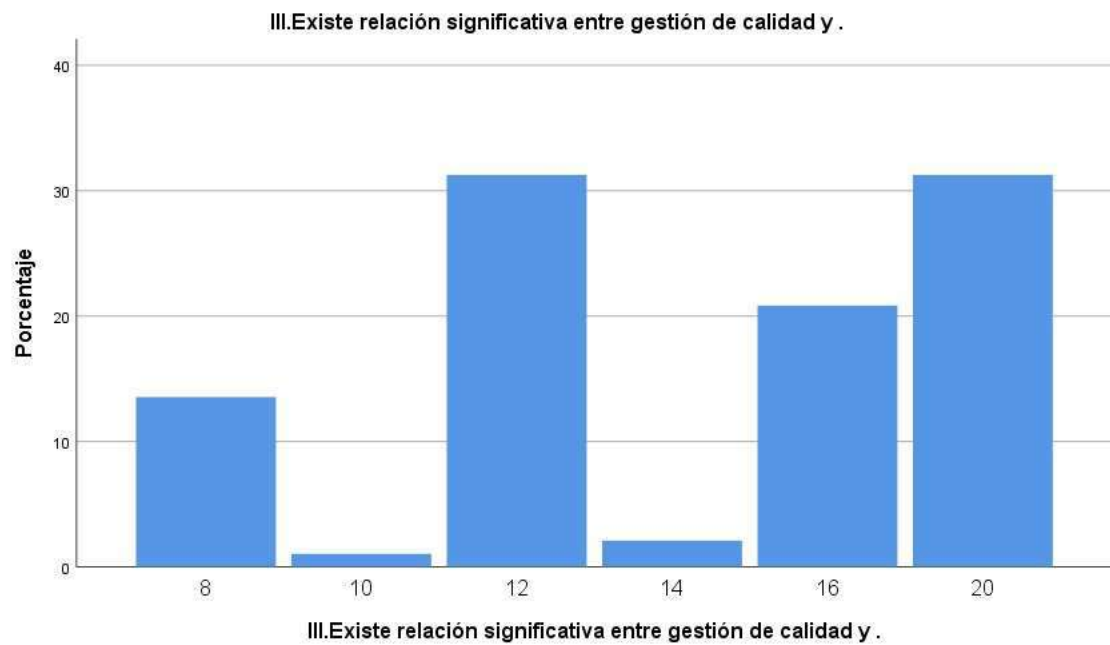
		III.Existe relación significativa entre gestión de calidad y .	III.Calidad del servicio o producto en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.
III.Existe relación significativa entre gestión de calidad y .	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	96	96
III.Calidad del servicio o producto en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	96	96

Los resultados demuestran que: Existe relación significativa entre gestión de calidad y calidad del servicio o producto en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.

Descripción por dimensión:

III.Existe relación significativa entre gestión de calidad y.

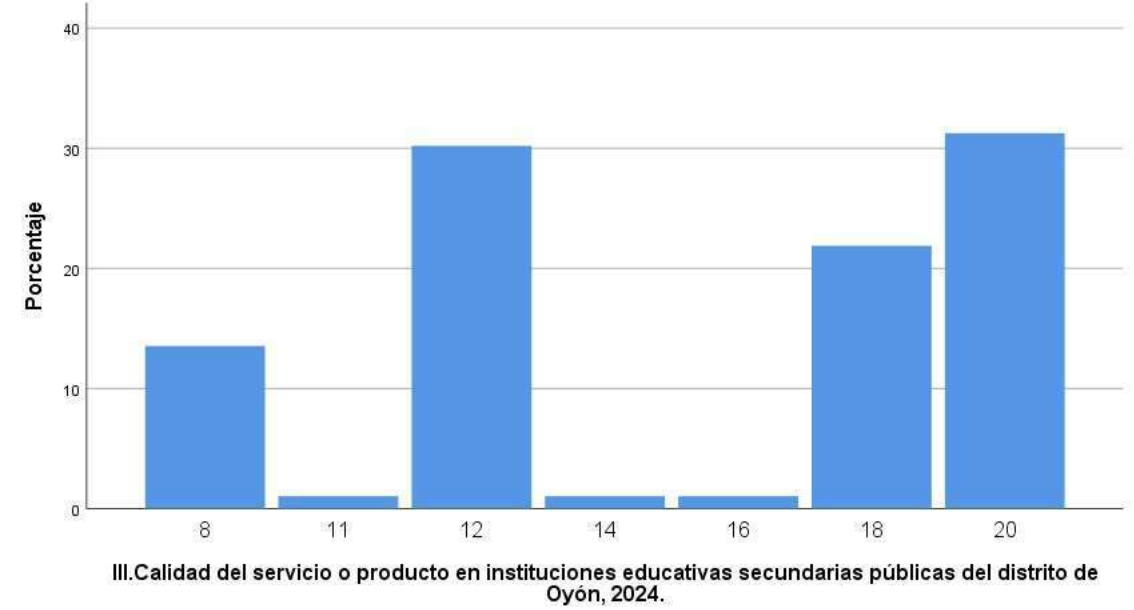
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	13	13,5	13,5	13,5
	10	1	1,0	1,0	14,6
	12	30	31,3	31,3	45,8
	14	2	2,1	2,1	47,9
	16	20	20,8	20,8	68,8
	20	30	31,3	31,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	



III.Calidad del servicio o producto, 2024.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	8	13	13,5	13,5	13,5
	11	1	1,0	1,0	14,6
	12	29	30,2	30,2	44,8
	14	1	1,0	1,0	45,8
	16	1	1,0	1,0	46,9
	18	21	21,9	21,9	68,8
	20	30	31,3	31,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

III.Calidad del servicio o producto en instituciones educativas secundarias públicas del distrito de Oyón, 2024.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

La relación analizada dieron resultados de correlación positiva, esto confirma la hipótesis planteada inicialmente y coincide con lo señalado por autores como Deming (1986) y Chiavenato (2007), quienes sostienen que una gestión orientada a la mejora continua impacta positivamente en los procesos organizacionales. Se identificó que las instituciones que aplican prácticas como planificación estratégica, evaluación continua, y participación del personal en la toma de decisiones, muestran mayores niveles de eficiencia administrativa, evidenciado en tiempos de respuesta más cortos, mejor organización documental y mayor satisfacción del personal docente y administrativo.

En cuanto a la comparación con Estudios Previos, los hallazgos coinciden con investigaciones como la de Pérez (2020) en el contexto de colegios públicos de Huancavelica, donde también se evidenció que la implementación de sistemas de gestión de calidad mejora los niveles de coordinación interna y la asignación de recursos. Sin embargo, difiere en algunos aspectos con lo señalado por Salazar (2019), quien encontró que los beneficios de la gestión de calidad se ven limitados por la burocracia estatal. En Oyón, a pesar de los desafíos logísticos y presupuestales, se observó un esfuerzo por parte de los directivos por implementar prácticas modernas de gestión, lo que podría explicarse por un mayor involucramiento de la UGEL local o programas específicos de fortalecimiento institucional.

En relación a los factores que Limitan la Gestión de Calidad, uno de los principales obstáculos identificados es la falta de capacitación continua del personal directivo

en temas de gestión moderna y calidad educativa. Esto limita la aplicación efectiva de herramientas como el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) o el uso de indicadores de desempeño. Asimismo, se evidenció que la rotación frecuente de personal directivo y la carencia de autonomía financiera influyen negativamente en la sostenibilidad de los procesos de mejora continua.

Finalmente, los aportes al Mejoramiento de la Gestión Educativa contribuyen a evidenciar que es posible implementar mejoras sustanciales en la gestión de calidad en contextos rurales, siempre y cuando existan políticas claras de apoyo, liderazgo comprometido y participación de toda la comunidad educativa. Además, se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión y acompañamiento a los equipos directivos desde instancias regionales y nacionales, orientando sus acciones hacia una gestión basada en resultados.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En función a los resultados, llegamos a las siguientes conclusiones, dado las características hipotéticas de la investigación:

1. **Se concluye que** existe una relación significativa y positiva entre la gestión de calidad y la eficiencia administrativa, 2024. **La correlación de Pearson obtenida fue de 0.993, lo que representa una** magnitud muy alta **de relación. Esto evidencia que una adecuada gestión de calidad contribuye directamente a mejorar los procesos administrativos, optimizando tiempos, recursos y toma de decisiones.**
2. **Se determinó que existe una** relación altamente significativa entre la gestión de calidad y la productividad **en las instituciones educativas analizadas. Se halló una** correlación casi perfecta. **Esto sugiere que, a mayor implementación de prácticas de calidad, mayor es el rendimiento y logro de resultados educativos, tanto en el aspecto académico como administrativo.**
3. **Se concluye que** la gestión de calidad influye significativamente en el uso eficiente de los recursos **en las instituciones educativas del distrito de Oyón, se indica una** correlación muy fuerte. **Esto refleja que cuando se aplican principios de calidad, se optimiza el uso de los recursos materiales, financieros y humanos, reduciendo el desperdicio y aumentando la eficacia institucional.**
4. **También se concluye que** existe una fuerte relación positiva entre la gestión de calidad y la calidad del servicio educativo o producto final. **El coeficiente de correlación fue de 0.978, demostrando que una gestión enfocada en la calidad repercute positivamente en la satisfacción de los usuarios**

(estudiantes, padres y comunidad) y en la mejora de los servicios pedagógicos y administrativos.

Conclusión general

5. **En síntesis, los resultados de esta investigación confirman que** la gestión de calidad es un factor determinante para mejorar la eficiencia administrativa, la productividad, el uso adecuado de recursos y la calidad del servicio educativo **en las instituciones secundarias públicas del distrito de Oyón. Por tanto, se recomienda a los directivos y autoridades educativas implementar sistemas de gestión de calidad de manera integral y sostenida para garantizar el fortalecimiento institucional y el logro de los objetivos educativos.**

6.2 Recomendaciones

En este apartado estamos aptos de manifestar algunas sugerencias que deberían ser tomadas en cuenta:

1. Con base a los hallazgos, podríamos proponer: **Capacitación continua** para directivos y administrativos en temas de gestión pública y planificación. **Simplificación de procesos administrativos**, usando herramientas tecnológicas accesibles. **Evaluación periódica de la gestión institucional**, con metas claras y monitoreo constante. **Fortalecimiento del liderazgo directivo**, promoviendo una cultura organizacional orientada a resultados.
2. En cuanto a las recomendaciones para mejorar la gestión de calidad, proponemos: **Implementar modelos de gestión educativa** como el enfoque por procesos, ISO 21001, o el Modelo CAF adaptado al sector educativo. **Participación de la comunidad educativa** en los procesos de toma de decisiones y mejora continua. **Fomentar la cultura de autoevaluación**

institucional y de rendición de cuentas. **Promoción de la innovación pedagógica y tecnológica**, como parte de una gestión integral.

3. Finalmente, recomendaciones para futuros investigadores: Estudiar la relación entre eficiencia administrativa y desempeño estudiantil. Ampliar el estudio a otras UGELs o regiones para hacer comparaciones. Profundizar en estudios cualitativos para conocer percepciones del personal docente y administrativo sobre la gestión educativa.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Carrión B. (2019) Administración de la calidad en los servicios educativos. Nuevo Horizonte de la Ciencia. 4 (6) 35-48

Decreto Supremo N° 011-2012-ED. Reglamento de la Ley General de Educación (7 de julio de 2012).

Ley N° 28044. Ley General de Educación (28 de julio de 2003)

7.2 Fuentes bibliográficas

Garavito, Elvia y otros (2022). **Gestión pedagógica y calidad educativa**. Universidad Nacional del Altiplano.

González Ortiz, Óscar Claret y Arciniegas Ortiz, Jaime Alfonso. (2016) Sistema de gestión de la calidad. Bogotá - Colombia. Editorial ECOE. ISBN 978-958-771-300-8, P, 20.

Soret Los Santos, Ignacio; Obesso Arias, María Mercedes. (2020) Gestión de la calidad. Madrid - España. Editorial ESIC, ISBN: 978-84-17914-91-2 Depósito legal: M-13614-2020, P, 9.

7.3 Fuentes hemerográficas

Díaz Muñoz, Gabriel Alejandro; Salazar Duque, Diego Alfredo. (2021) La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. Ecuador. Podium N°39, ISSN: 1390-5473 e-ISSN: 2588-0969, Pp, 21,22.

Peralta Tapia, Manuela Esperanza y otros (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. Revista Educación, vol. 47, núm. 1, pp. 1-22, Universidad de Costa Rica.

7.4 Fuentes electrónicas

Andrés Sevilla Arias (08 de octubre, 2015) Economía. Economipedia.com.

disponible en:

https://economipedia.com/definiciones/economia.html#google_vignette

Conceptodefinición.de (2021). Significado de calidad.

https://conceptodefinicion.de/calidad/#google_vignette

Rabotnikof, Vanesa (24 de octubre de 2024). Honestidad. Enciclopedia Concepto

de <https://concepto.de/honestidad-2/>.

Significados, Equipo (23/09/2019). "Qué es el Trabajo". En: Significados.com.

Disponible en: <https://www.significados.com/trabajo/>

Ucha, F. (enero, 2009). Definición de Resultado. Significado.com. Desde

<https://significado.com/resultado/>

ANEXOS



INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

**ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DEL VIII CICLO DE LENGUA,
COMUNICACIÓN E IDIOMA INGLÉS DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN**

INDICACIONES: Distinguido maestro, la presente encuesta tiene por finalidad extraer datos referentes a gestión de calidad y eficiencia administrativa en el distrito de Oyón, con el objetivo de mejorar la calidad educativa en la localidad. Agradecemos su apoyo.

GESTIÓN DE CALIDAD

1. En la gestión de calidad, ¿es necesario los fundamentos de la Gestión de Calidad?

() Sí () No () A veces

2. Para una buena gestión, ¿considera recurrir a modelos de Gestión de Calidad?

() Sí () No () A veces

3. Toda gestión, ¿recurre a la historia y evolución de la gestión de calidad?

() Sí () No () A veces

4. ¿Para una gestión de calidad es necesario el uso de herramientas de calidad?

() Sí () No () A veces

5. ¿Una gestión de calidad utiliza técnicas de mejora continua?

() Sí () No () A veces

6. ¿Cree que la gestión de su entidad realiza una evaluación de la calidad?

() Sí () No () A veces

7. La gestión de su colegio, ¿actualiza el uso de softwares?

() Sí () No () A veces

8. El trabajo en el servicio imita, ¿tiende a la aplicación en empresas?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

9. En un servicio cualitativo, ¿cree en el impacto en la productividad y eficiencia?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

10. Para el usuario, ¿cree que es fundamental la integración de la gestión de calidad?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

11. Para la productividad, ¿debe tener en cuenta los recursos utilizados?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

12. Para la productividad, ¿hay que contar con los resultados obtenidos?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

13. La productividad, ¿demuestra eficiencia?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

14. El uso de recursos, ¿es indispensable evaluar los recursos humanos?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

15. El trabajo de eficiencia, ¿evalúa los recursos financieros?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

16. En una eficiencia administrativa, ¿deben actualizarse los recursos tecnológicos?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

17. Para operar eficientemente, ¿es vital los recursos materiales?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

18. La calidad del servicio, ¿analiza la medición de resultados?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

19. La gestión eficiente, ¿muestra presenta estándares de calidad?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

20. La calidad del servicio, ¿determina expectativas predefinidas?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

VISTAS FOTOGRÁFICAS



La Maestra Yeni en primer orden en la vista luego de un encuentro pedagógico.



Coordinando momentos previos a una actuación literaria.



Monitoreando el trabajo escolar de sus alumnos.



Realizando la realimentación a sus educandos.



Miguel Víctor Barba Herrera
PROFESOR

Mo. Miguel Víctor Barba Herrera

ASESOR



Dr. Henry Freddy Lindo Oyola
PRESIDENTE



Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"



Dr. REGULO CONDE CURIÑAUPA
DNU 418

Dr. Regulo Conde Curiñaupa
SECRETARIO



Dr. Augusto Ramiro Brito Diaz
Copa H° 3/1552

Dr. Augusto Ramiro Brito Diaz
VOCAL