



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La calidad de los servicios de atención y su influencia en  
la gestión administrativa de la Oficina General de  
Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. GÁLVEZ MONCADA, OSCAR ESTEBAN**

**ASESOR:**

**DR. DR. VALIENTE SALDAÑA, YONI MATEO**

**SECCIÓN:**

**GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**PERÚ- 2018**

## **PAGINA DEL JURADO**

---

Dr. Raza Urbina Segundo Rodolfo  
Presidente

---

Mg. Neciosup Obando Jorge Eduardo  
Secretario

---

Dr. Valiente Saldaña Yoni Mateo  
Vocal

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, OSCAR, GÁLVEZ MONCADA, estudiante de la Escuela de posgrado, de la Universidad César Vallejo, sede filial Trujillo – Región La Libertad; declaro que el trabajo académico titulado “La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017“.

Presentada, en ( ) folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 06 de marzo del 2018



Oscar, Gálvez Moncada  
DNI N° 18146378

## DEDICATORIA

.. A mi madre Teresa, el ser que siempre ilumina mi camino en este incesante mundo del conocimiento, hermanos, sobrinos y a todas aquellas personas que siempre están ahí escuchando y enseñándome.

**Oscar**

## **AGRADECIMIENTO**

*Mi agradecimiento a Dios, quien me guía por el sendero del bien.*

*A mi familia en general, por las nuestras de comprensión y empuje que siempre me dieron para seguir adelante.*

*A mis compañeros de la Oficina General de Admisión, por su colaboración e identificación con mi investigación.*

*Un agradecimiento a esa persona incógnita que siempre estuvo ahí presente compartiendo momentos académicos y sociales, infinitas gracias.*

*Un agradecimiento a ustedes señores del jurado, a mis profesores que contribuyeron de alguna medida a este sueño de convertirme en un especialista en temas públicos, para poder hacer un estado más eficiente y eficaz.*

*¡Gracias!*

**Oscar**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, pongo a vuestra consideración la tesis titulada “La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017”, con el objetivo de determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. En este sentido la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma.

Este trabajo de investigación nace debido a la necesidad de analizar la calidad del servicio de atención; debido a que en los últimos años esta se ha vuelto común tanto en nuestra vida diaria. Esta palabra es mucho más que una simple forma de calificar el servicio dado, se encuentra más identificado con el acuerdo entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los empleados sobre las expectativas de los mismos. Es en estas circunstancias que surge la necesidad de ofrecer calidad en los servicios de atención, para contribuir en la mejora de la gestión administrativa en la oficina de admisión de la UNT.

El Autor

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCION</b>	
11	
1.1. Realidad Problemática	11
1. 2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	28
1.4. Formulación del problema	46
1.5. Justificación del Estudio	50
1.6. Hipótesis	52
1.7. Objetivos	54
<b>II. MÉTODO</b>	55
2.1. Diseño de Investigación	55
2.2. Variables, Operacionalización	56
2.3. Población y muestra	62
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	63
2.5. Métodos de Análisis de datos	70
2.6. Aspectos éticos	

### **III. RESULTADOS**

### **IV. DISCUSIÓN**

### **V. CONCLUSIONES**

### **VI. RECOMENDACIONES**

### **VII. REFERENCIAS**

### **ANEXOS**

Anexo 1: Cuestionario aplicado a la calidad de los servicios de atención

Anexo 2: Cuestionario de gestión administrativa

Anexo 3: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención

Anexo 4: Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa

Anexo 5: Validación del contenido por criterio de jueces

Anexo 6: Matriz de consistencia

Anexo 7: Propuesta

## RESUMEN

Esta investigación se desarrolló con el objetivo de determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017. El tipo de estudio es no experimental de diseño correlacional transeccional causal. Se tomó una muestra de 80 trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; se han empleado dos cuestionarios validados y confiables para recoger los datos de las variables en estudio, se procesó la información mediante el software estadístico de ciencias sociales SPSS V23. Se muestran mediante tablas y figuras estadísticas los resultados de la investigación.

El resultado que se obtuvo de la calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa; calculado mediante el Coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es 0.87, con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esto prueba que la calidad de los servicios de atención influye significativamente en un 35.0% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017. El mayor nivel en la variable calidad de los servicios de atención, es el regular con un 62.5%. Así mismo el mayor nivel en la variable gestión administrativa es el regular con un 53.7%.

Esta investigación resulta de gran la utilidad puesto que se centra en la calidad de la atención en una institución, donde se ha podido observar que este ha generado resultados importantes que permiten la mejora de los servicios prestados, en tanto en el campo de la atención en la oficina de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo no solo se ha orientado a la evaluación de la satisfacción de los usuarios directos e indirectos, sino a medir la influencia de estos en la gestión administrativa, demostrándose a través de los resultados el alto grado de significancia, de generar eficiencia en los servicios de atención, para contribuir en la mejora de la gestión administrativa en la oficina de admisión de la UNT.

Palabras Clave: calidad de los servicios de atención, gestión administrativa, satisfacción, evaluación, clientes.

## ABSTRACT

This investigation developed with the aim to determine if the quality of the services of attention influences significantly the administrative management of the Headquarters of Admission of the National University of Trujillo, 2017. The type of study is not experimental of design correlacional transeccional causal. There took a sample of 80 workers of the Headquarters of Admission of the National University of Trujillo, 2017; there have used two validated and reliable questionnaires to gather the information of the variables in study, the information was processed by means of the statistical software of social sciences SPSS V23. The results of the investigation appear by means of tables and statistical figures.

The result obtained of the quality of the services of attention and its influence in the administrative management; calculated by means of the Coefficient of contingency of the statistician of test Tau-b de Kendall is 0.87, with level of significance minor to 1 % (P 0.01); this proves that the quality of the services of attention influences significantly 35.0 % the administrative management of the Headquarters of Admission of the National University of Trujillo, 2017. The major level in the variable quality of the services of attention is the regular one with 62.5 %. Likewise, the major level in the variable administrative management is the regular one with 53.7 %.

This investigation proves of great usefulness since it centres on the quality of the attention on an institution, where one could have observed that this one has generated important results that allow the improvement of the given services, while in the field of the attention in the office of admission of the National University of not alone Trujillo it has been orientated to the evaluation of the satisfaction of the direct and indirect users, but to measuring the influence of these in the administrative management, the high degree being demonstrated across the results of significance, of generating efficiency in the services of attention, to contribute in the improvement of the administrative management in the office of admission of the UNT.

Key words: quality of the services of attention, administrative management, satisfaction, evaluation, clients.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

Desde tiempo inmemoriales las universidades cumplen roles importantes para con la sociedad, pues crean, asimilan y difunden el saber mediante la investigación y la enseñanza; por ser la consecución para complementar la formación educacional de sus ciclos educacionales anteriores; y a formar los equipos profesionales y técnicos que necesita la nación para su progreso. Por otra parte, estas instituciones deben garantizar una enseñanza de calidad, que genere resultados que permitan el progreso y el modernismo.

Dentro de este contexto, a diario se cuestiona el cumplimiento de estos fines o del papel que juegan las universidades, puesto que han sido influenciadas por los distintos cambios que se han presentado producto de los procesos políticos, sociales y económicos, suscitados en el contexto nacional, lo que muchas veces genera constantes críticas en estas casas de estudio, como por ejemplo, bibliotecas desactualizadas, posiblemente producto de una falta de gestión para lograr adquisiciones de bibliografía actualizada; mala distribución de los recursos económicos, los cuales se utilizan fundamentalmente para cubrir gastos de personal, y sólo un pequeño porcentaje es destinado para la adquisición de equipos de vanguardia, así como mejorar una un eficiente servicio, entre otras.

La calidad se ha convertido en los últimos tiempos en el complemento perfecto para gran número de las entidades, generando en la mayoría de los casos una ventaja competitiva frente a la competencia, es un elemento aliado en cualquier convenio pues para el cliente y/o usuario resulta más fácil seleccionar al cliente y/o usuario que incluya en sus productos, servicios y actividades la calidad.

Uno de los aspectos de mayor valor al evaluar la eficiencia organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las Universidades, muchos estudiosos de la materia han aplicado instrumentos a los estudiantes a fin de evaluar la calidad de los servicios de educación. Es así que en base a escala Likert la mayoría de los alumnos consideraron aspectos como Plan de estudios, Nivel de autorrealización, Habilidad para enseñanza docente, Métodos de enseñanza-evaluación, Servicios de apoyo, Servicios de atención, Servicios administrativos, Ambiente propicio e Infraestructura. Como hemos dicho anteriormente de las escalas el resultado se concluye que las variables donde se encuentran mayormente satisfechos son: Habilidad para la enseñanza y nivel de Autorrealización. En cambio, las variables Infraestructura y Servicios Administrativos obtuvieron niveles de satisfacción inferior.

La eficiencia de un servicio es definida como una estimación dirigida hacia cada uno de los aspectos que son importantes para el consumidor o el usuario, en este caso sería el postulante; Es decir, la atención es solo un aspecto de la eficiencia de un servicio. La calidad tiene otros "aspectos" importantes para el postulante. Es una estimación multidimensional, Lo tangible del servicio también debe ser tomado en cuenta. La pronta respuesta, la confiabilidad de lo que estoy entregando, la certeza que las soluciones van a ser las propicias, la capacidad de resolver problemas, entre otros.

Entonces la atención de los usuarios no es la única, sino también de los procesos que ha establecido la universidad para dar soluciones y hacer que la atención se lleve a cabo de manera eficiente. El objetivo es lograr la satisfacción del postulante con el menor uso de los recursos posibles.

Los aspectos sobre los cuales un postulante analizara la eficiencia de un servicio primordialmente tiene que ver con lo tangible del servicio, con lo que pueda ver a simple vista: uniformes, limpieza del lugar, higiene, entre otras cosas. La atención servidor tiene que ver con la empatía o

con la capacidad que tiene el empleado público para ponerse en el lugar del postulante, cliente y/o usuario, con la rapidez con la que respondes los reclamos y con la equidad del servicio. Se trata de que el estudiante perciba que él no está siendo tratado de una manera inequitativa. No debe llegar a considerar que otros estudiantes están siendo tratados de mejor manera que a él.

Intentar determinar cuáles son las competencias que deben potenciar los servidores públicos cuando están en contacto con los postulantes para lograr una mayor eficiencia del servicio, para que estas se traduzcan en un aumento o potenciamiento de las competencias. Se debe capacitar al personal de la de la universidad para que realice las acciones deseadas. La universidad tiene que preocuparse en los recursos humanos y darles capacitación constante a sus servidores.

La motivación es muy importante. Al propiciar un ambiente de trabajo grato uno cierra la brecha. Las personas van a potenciar las competencias al estar convencidos de las acciones que ejecutan, y con ello se logrará que el postulante perciba un servicio de mayor eficiencia y calidad.

Un SGC basado en la Norma ISO 9001:2008, es una opción estratégica que se adopta, con el propósito de asegurar la eficiencia y eficacia del desempeño de la institución, mediante la definición, control y medición de las metas propuestas, dando cumplimiento a los requerimientos de los usuarios reales y potenciales.

Ante esta situación, es necesario recordar que los servicios ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos, gestionarlos de manera apropiada y hacerlos eficientes. Habría que plantearse, por tanto, como se materializa la eficiencia del servicio de atención.

La Universidad Nacional de Trujillo (UNT) es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación

profesional humanista, científica y tecnológica con una clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Está integrada por docentes, estudiantes y graduados; cuenta con sistemas tales como certificación ISO 9001:2008 para su Oficina General de Admisión, gracias al involucramiento total de su personal y merced al apoyo de expertos de la Oficina de Admisión de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI). La Oficina General de Admisión es la puerta de entrada para el estudiante y profesional que se forma en la Universidad Nacional de Trujillo, de ahí la importancia de empezar el trabajo de calidad en dicha oficina. Los cambios ya se sienten con el último proceso de admisión, se ha cambiado la modalidad de la prueba, el control de ingreso en puerta se hace con tecnología biométrica, la policía altamente tecnificada hace un control riguroso de todos los exámenes de admisión en el pregrado.

Ante lo antes narrado, la tarea de construir una universidad que tenga un sistema administrativo con eficiencia en el servicio de admisión, es decir con una normatividad mejorada, es el reto de una gestión administrativa moderna en proceso de mejora de las universidades está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la capacidad del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo universidades de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la consecución de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado. En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda institución requiere de una para llevar a cabo sus fines.

## 1.2. Trabajos Previos

Campos, S. (2011), en su Tesis: *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Propuesta alternativa, de la Universidad Técnica del Norte, Ibarra; Tesis para optar el título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología; señala a través de sus recomendaciones proponer a las autoridades municipales, así como quienes tienen correlación con las bibliotecas que, al aplicar el Manual de Gestión Administrativa realizado por el grupo investigador, se podrá fortificar las funciones administrativas, orientadas a fortalecer los servicios prestados a los usuarios de manera oportuna, eficiente y eficaz.

Por otro lado al jefe de la biblioteca Municipal, planificar un programa anual de capacitación, formación y actualización de todo el personal que cumple las funciones de bibliotecario, facilitado por Universidades reconocidas del entorno en coordinación con la Asociación de Bibliotecarios de la provincia para poder otorgar asesoramiento a los usuarios sobre los beneficios y servicios que ofrece la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra; Al Departamento de Cultura del Ilustre Municipio de Ibarra, asimismo impulsar capacitaciones frecuentes a los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo, a fin de permitir la socialización, la aplicación de los procesos y subprocesos establecidos con sus respectivas mejoras, e ir evaluándolas periódicamente para lograr que el usuario utilice los mecanismos adecuados.

Finalmente a las autoridades municipales encargar la actualización periódica de la bibliografía ya que permite compensar las necesidades que exigen los usuarios de acuerdo a las nuevas tecnologías que existe hoy en día; al personal de la biblioteca "Pedro Moncayo", mejorar los canales de comunicación tanto a nivel interno, y externo con la comunidad en general, para mejorar la imagen institucional,

demostrando seguridad en las labores realizadas, con la aplicación de procesos efectivos y finalmente al personal de la biblioteca “Pedro Moncayo”, socializar y promocionar el Manual de Gestión Administrativa a todo el personal de las Bibliotecas Municipales de la Provincia de Imbabura con el fin de mejorar la calidad de servicios y atención a los usuarios

García, J. (2012), en su Tesis: *Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador; Tesis Para optar el grado de magíster en gerencia y administración de salud, señala que el estudio sobre la calidad de los servicios y de la atención con eficacia que perciben los beneficiarios de servicio de la unidad de salud permitió realizar una evaluación basado en los efectos, y realizado los análisis respectivos el Subcentro de Salud “El Bosque” requiere establecer un mejoramiento continuo de la calidad en la atención, como una prioridad, la implementación de una propuesta gerencial siendo una herramienta muy útil para mejorar la calidad, en su organización y funcionamiento. Se justifica este estudio que permitió realizar una apreciación de la atención que están recibiendo los beneficiarios del Sub centro de Salud “El Bosque”.

Gordon, R. (2013), en su Tesis: *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, de la Universidad politécnica del Carchi, Ecuador*; Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, sostiene que el presente estudio pretendió identificar en las empresas de transporte de la ciudad de Tulcán la insuficiencia de realizar un sistema de gestión administrativa enfocado a la complacencia del cliente, dejando al descubierto un sinnúmero de aspectos que no permiten brindar confort en el servicio, puesto que se hace una administración rudimentaria, sin objetivos claros en su política de servicio al cliente; se adolece de

manuales de funciones en cada cargo que deje clara la responsabilidad del empleado con el cliente. No existen mecanismos para medir la satisfacción del cliente, ni conocer sus inquietudes, inconformidades o sugerencias. Es mas no existen oficinas de atención al cliente. Además de lo señalado se carece de una base de datos de la información sobre el cliente, entre otros.

A partir de este análisis se propone en Logitrans S.A. la implementación de un sistema de gestión administrativa enfocado al cliente, con el fin de posicionar la empresa y direccionar su giro corporativo hacia la competencia, proponiendo un servicio de calidad, seriedad y cumplimiento que generen valor agregado en el usuario y fidelicen su voluntad hacia el consumo de nuestro servicio. El sistema de gestión propone un análisis a partir de las cinco fuerzas de Porter, identificando, la débil estructura organizacional existente, que permiten dar sustento a una serie de estrategias propuestas en la presente investigación. Se fundamentan en las necesidades insatisfechas del cliente, y de las expectativas de servicio que tiene. Además se plantea una reestructuración organizativa, como la departamentalización de la empresa, promoviendo la partición del trabajo, que permita cumplir con los objetivos establecidos con respecto a la mejora del servicio en atención al cliente que permita promover esas necesidades insatisfechas del cliente a favor de la empresa y del crecimiento del sector

Quichca, G. (2012), en su Tesis: *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho - Perú, de la Universidad Nacional de san Marcos- Perú*; Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación, manifiesta que la gestión de calidad requiere la implementación sistemática de los servicios de apoyo que incluyen a la gestión económica, áreas de computación, bibliotecas especializadas,

materiales didácticos, servicios administrativos, y planta física, para asegurar la efectividad y mejora de los programas de gestión administrativa.

Esto simboliza para las dos variables, deben relacionarse en una gestión que admita una formación profesional de valioso nivel académico, que enriquezca y origine el desarrollo, tanto en lo personal como en lo social, profesionales que sepan “consumir” y “producir” ciencia y tecnología, con cualidades morales, éticos, reflexivos, innovadores y creativas que permitan responder a los desafíos que plantea la sociedad en la educación superior con grados de maestría y doctorado para el Siglo XXI; la necesidad de un nuevo proceso en la investigación científica fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia.

La calidad académica, no es una abstracción, sino un referente social e institucional y sus resultados tienen que ser analizados, no sólo en términos cognoscitivos y conductuales, sino en cuanto a la producción intelectual y científica, y cómo dan respuestas las universidades, Institutos Superiores a las necesidades planteadas por el encargo social. Es por ello que la parte académica constituye uno de los elementos de mayor importancia y polémica en la educación superior contemporánea; pues su determinación se encuentra estrechamente vinculada a los procesos de la gestión administrativa y el desempeño docente.

Arrué, J. (2014), en su Tesis: *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014, de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana - Peru*; Tesis Para optar el Grado Académico de magíster en Gestión Pública, la presente tesis desarrolla un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad de los servicios de atención brindados por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto, para lo cual se llevó a cabo una investigación con un diseño de tipo transversal descriptivo no experimental. La apreciación de calidad incide en la satisfacción de los

usuarios en el ámbito de la orientación de los servicios públicos de telecomunicaciones. Éste es un aspecto de gran significancia el cual tiene como objetivo mejorar la atención a los usuarios, desarrollando acciones que atenúen la diferencia que existe entre lo que espera el usuario del organismo regulador (expectativas) y lo que realmente recibe de éste, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada, hoy por hoy, está tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernismo que está viviendo el sector público.

Suarez, R. (2015), en su Tesis: *El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011 – 2012*, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Perú; Tesis Para optar el Grado Académico de magíster en Administración con mención en Mercadotecnia, señala que el estudio se orienta al sector de educación, y su estudio es específicamente en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao (CIUNAC).

La finalidad es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011 - 2012, mediante el modelo SERVQUAL, en el cual se identificaron cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En este estudio se emplearon herramientas estadísticas y de recolección de datos por fuentes primarias y secundarias, también se utilizaron un cuestionario basado en el Modelo SERVQUAL, para establecer las percepciones de los usuarios con respecto a los servicios brindados por el CIUNAC y establecer la calidad del servicio.

Entre los resultados, la mayoría de los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, ante ello se tiene como propuesta un manual de atención al usuario para mejorar este

punto. Sin embargo, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Obteniéndose una base para ejecutar una mejora y poder continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

Tirado, K. (2014) en su Tesis: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad - Trujillo en la Universidad Nacional de Trujillo - Perú*; Tesis Para optar el título de Licenciado en Administración, señala que la presente investigación tiene como intención sustentar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad de Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo. Se ha aplicado una encuesta a los trabajadores y profesionales agremiados; los resultados obtenidos han sido perfeccionados con la aplicación de una entrevista realizada a la Jefa Administrativa y la propia observación directa de la infraestructura física e instalaciones.

Como resultado del proceso y análisis de la información, se han podido conseguir los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que constituye que: “La Gestión Administrativa influye de manera directa en la Calidad del Servicio al Cliente en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad - Trujillo”. Al formular las conclusiones, la más importante precisa que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos. Y finalmente al formular las recomendaciones resalta aquella que propone fortificar las áreas débiles, debiendo: encargar al personal, mejorar la comunicación con los directivos; asimismo renovar los programas de cómputo, dándoles un mantenimiento preventivo y mantener actualizadas las bases de datos, que permitan tomar decisiones acertadas.

Pintado, M. (2014), en su Tesis: *Propuesta de mejora en el servicio de atención al cliente en la empresa de servicios Chan Chan S.A. en la ciudad de Trujillo, en la Universidad Privado Antenor Orrego - Perú*; Tesis Para optar el título profesional de licenciado en administración, sostiene, en cuanto a la identificación de los factores que influyen en el servicio de atención se pudieron identificar: falta de conocimiento de las buenas prácticas de la logística por parte de los colaboradores, diseños incorrectos de los procesos de atención al cliente, poca tecnología, mala distribución del espacio de almacenaje y tránsito vehicular, deficiente atención con el cliente corporativo, mala atención telefónica y por ultimo desorden para atender los pedidos.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de los servicios de atención**

##### **a) Definición**

La calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (Tschohl, J., 2008).

Calidad y eficiencia son nociones abstractas, conceptos basados en un sinnúmero de aspectos que histórica y socialmente llegan a alcanzar un significado aceptable. La necesidad de medirlos es obvia aunque es siempre un desafío. Una buena parte de este desafío se debe a que los indicadores de calidad y eficiencia deben separar la parte de ellos que se debe a las características de los usuarios, de la que se relaciona con la atención prestada.

Calidad y eficiencia son dos conceptos estrechamente relacionados, al punto que algunos consideran la eficiencia como parte de la calidad. Es obvio que un servicio cualquiera puede brindarse dentro de límites

aceptables de calidad con más o menos eficiencia pero también es posible que una búsqueda desmedida de eficiencia vaya en perjuicio de la calidad (Gálvez, A., 1999).

La eficiencia está estrechamente relacionada con el desempeño de un procedimiento, que este desempeño debe evaluarse sobre la base de objetivos y que debe tomarse como eficiencia el grado en que un procedimiento alcanza los objetivos propuestos, con los recursos disponibles (World Health Organization, 2000).

Jaramillo J. (1998), señala que debe considerarse la eficiencia como el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinado.

Para Deming (1989), los clientes juzgan la eficiencia, basándose en la calidad de sus relaciones con quienes los atienden directamente. El sujeto que tiene contacto directo con el cliente será quien se encargue de personificar a la empresa ante este, ofreciéndole el servicio que posee, es decir que todo el esfuerzo que realice la empresa por aplicar tácticas, estrategias, procedimientos, ideas innovadoras del servicio no solo estará en manos de la persona que ofrece el servicio, sino también de todos los colaboradores, tratando de apoyar en lo que sea necesario para generar confianza al cliente y satisfacer sus necesidades. Los clientes tienen muchas expectativas de que esperan recibir un servicio de calidad, pero que a su vez este sea prestado con eficiencia. Las empresas que logren cubrir las expectativas de sus clientes serán vistas como más eficientes y de mayor calidad.

Al respecto Zeithaml (2002), las acciones, procesos y ejecuciones que nosotros efectuamos para fidelizar a nuestros usuarios, se define como servicio, sin embargo se debe entender a este no solo a las empresas que la prestan en este sentido, en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto. Por ejemplo en una compañía de cosméticos se entrega el producto pero el servicio se lo puede percibir

en el empaque, calidad del producto, el contacto que hay entre vendedor-cliente, es por ello que constantemente encontramos en algunos productos con la frase los bienes ofrecen un servicio (p. 3). Para Kottler & Armstrong (1991): define al servicio como cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y que no da como resultado la propiedad de alguien (p.315).

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (Estrada, W., 2007).

Para Jiménez González (2011), señala que muchas veces la satisfacción en el estudiante es elemento clave en la estimación de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con los equipos de aprendizaje, con la forma de interacción con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el progreso de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

#### **b) La eficiencia en el servicio al usuario**

La eficiencia en un servicio no es solo aprobación con las especificaciones sino también aprobación con las especificaciones de los clientes. La eficiencia en el servicio obtiene realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta

última implicaría un pensamiento y análisis anterior. (Leonard, R. Bennet, & Brown, 2008)

Dru (1992), comenta un servicio es eficiente cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetros de tiempo y de medios. El órgano encargado de la eficiencia debe asegurar, en última instancia, que todos los productos, así como los servicios que se facilitan cumplan con los requisitos especificados. Para ello, debe incorporar una serie de elementos que posibiliten esta función.

El concepto de eficiencia considerando la administración de la calidad total, se sustenta en que los usuarios sean servidos al máximo grado posible, significando que los servicios o productos satisfagan sus requerimientos y necesidades en el menor tiempo posibles, asimismo aminorando costos. El usuario juzga si el servicio es aceptable y satisface sus necesidades y es él quien debe fungir como centro de cualquier organización que busque la excelencia (Clemenza, et. al, 2005).

### **c) Naturaleza del servicio de atención**

El servicio de atención al usuario en la universidad Nacional de Trujillo cuenta con la certificación ISO 9001:2008 para su Oficina General de Admisión, la misma que es la puerta de entrada para el estudiante y profesional que se forma en la Universidad Nacional de Trujillo, de ahí la importancia de empezar el trabajo de prestar un eficiente servicio de atención en dicha área. Los cambios ya se sienten con el último proceso de admisión, se ha cambiado la modalidad de la prueba, el control de ingreso en puerta se hace con tecnología biométrica, la policía altamente tecnificada hace un control riguroso de todos los exámenes de admisión en el pregrado.

Para este servicio, se presenta la tipología cuando se lo produce en el instante en que se lo presta. En el servicio de atención, se presenta cuando se vincula estrechamente con los sectores económicos al permitir el nexo entre mercados gráficamente separados. Por otro lado el canal del servicio será directo en el que interviene el proveedor del servicio y el cliente. Por lo cual para poder compensar las necesidades del usuario, el servidor o funcionario deberá estar de acuerdo a los requerimientos de cada institución, proporcionando una mejora a través de una mayor rapidez, confianza, seguridad.

#### **d) Factores**

La preocupación sobre la atención o servicio de atención no es nueva, en los últimos años se ha acrecentado el interés en el tema (Donabedian, 1980). Muchos factores han influido para que se llegue a esta situación. En primer término, la convergencia de intereses entre la parte administrativa y profesional en el campo educacional no siempre es compatible. Los primeros están preocupados por la utilización de los servicios por parte de los estudiantes; a los docentes les interesa que el estudiante esté preparado para la vida profesional fuera de la casa de estudios.

#### **e) Estrategias**

Hayes (2006) manifiesta que entre las estrategias del servicio de atención al usuario se encuentran las siguientes: i) La honradez de los empleados impulsa la productividad. ii) La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados. iii) La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad. iv) El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena v) La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio. Vi) El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente. vii) La satisfacción del cliente impulsa la honradez del cliente. viii) La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

## **f) Características de la calidad de los servicios de atención**

Hoy por hoy el servicio de atención, según Reyes, et. al (2009) consideran que el servicio no es un componente físico en su integridad, sino que es el producto de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al usuario.

Ante ello, los servicios de atención poseen tres características típicas que exponen lo tedioso de su estudio: 1. Intangibilidad: un servicio no es objeto al tacto, es más bien un beneficio que adquiere el usuario. 2. Inseparabilidad: Implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el usuario se ve envuelto en el mismo; su apreciación depende de la persona que lo contrata. 3. Heterogeneidad: el resultado del servicio depende de quien lo lleve a cabo y de las condiciones bajo las que se genera. La satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son destacadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente.

## **g) Satisfacción en la atención al usuario**

Según Larrea (1991), señala que el bienestar del usuario es “el resultado de las impresiones recibidas a lo largo de la creación de un servicio menos las expectativas que el usuario trajo al entrar en contacto con la actividad de servicio” (p.73).

Satisfacción al usuario Para Colunga (1998), Satisfacción, (del latín satis = bastante + facere = hacer) –aunque definido por el Diccionario de la lengua Española como el estado que resulta de la realización de lo que se pedía o deseaba- entendido - específicamente relacionado con la Mercadotecnia o el servicio al usuario – y de acuerdo a la idea de James Stoner, como los factores que pueden alcanzar o colmar aquello de lo que se carecía. Eficiencia es satisfacer al cliente. ¿Cómo? cumpliendo

con los requerimientos del servicio. ¿Hasta dónde? hasta donde la acción tomada ayude a la permanencia de la empresa en el mercado. Ese es el límite (p. 96).

Otros autores afirman que la satisfacción es la valoración que realiza el usuario respecto de un producto o servicio prestado, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas con eficacia (Zeithaml & Bitner, 2002, p. 95).

#### **h) Normas para la eficiencia del servicio de atención**

Es indispensable desarrollar normas para lograr la eficiencia de un servicio prestado, si se desea mantener una revisión (Equipo Vértice, 2004). Las normas deben ser operacionales, deben 1. Expresarse desde el punto de vista del usuario: Para convertirse en un verdadero indicador de la utilidad y no en una forma de funcionamiento, la norma debe ser definida en términos de productividad en el menor tiempo posible para el usuario. Además, se deben detallar los trabajos que tiene que realizar cada empleado dentro de la institución con el objeto de generar bienestar al usuario. 2. Ser ponderables: cualidades humanas como: la atención, la acogida, o la amabilidad, podrían ser medidas si se sabe, en primer lugar, que una medida no tiene por qué ser necesariamente cuantitativa. 3. Servir a toda la institución: las normas para obtener un eficiente servicio debe poder ser manipuladas por toda la organización. Cuanto más nos aproximamos al trabajo de campo, más precisa debe ser la descomposición del trabajo en normas.

#### **i) Dimensiones**

Para Huertas & Domínguez (2008), el modelo está basado en cinco dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, finalmente fiabilidad; La Capacidad de respuesta sugiere que es la actitud, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y generar un servicio rápido; Seguridad Conocimientos y atención mostrados por

los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza; Empatía. Se alude a la atención particularizada que prestan las instituciones o empresas a sus consumidores o clientes; Elementos tangibles “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación” (Ruiz de Maya & Grande esteban, 2006, pág. 57).

## **Gestión administrativa**

### **a) Definición**

Según Kaplan & Norton (2000), es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Ejecución, Control.

Es considerado como el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades (Antúnez, 1993)

El proceso de diseñar y conservar un entorno en el que, trabajando en conjunto, los individuos cumplen eficientemente objetivos definidos. A ello le decimos Gestión administrativa. Este es un proceso exclusivo consistente en las actividades de planeación, organización ejecución y control, desempeñados para establecer y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Según Reyes, (1997) se puede definir la administración como la técnica de buscar y lograr resultados de la máxima eficiencia en la coordinación de las personas y las cosas que conforman una empresa (p.27)

Clushkov, V. (2003), es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente (p.87).

## **b) Medios utilizados en la gestión administrativa**

Hazler & Cassini (2008), plantea los siguientes medios o recursos: 1. Recursos Materiales, son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: i) Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc. ii) Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc. 2. Recursos Técnicos, son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos. Pueden ser: i) Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc. ii) Fórmulas, patentes, marcas, etc. 3. Recursos Humanos, estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características: i) Posibilidad de desarrollo. ii) Ideas, imaginación, creatividad, habilidades. Sentimientos. iii) Experiencias, conocimientos, etc. 4. Recursos Financieros, son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo, pueden ser: i) Recursos financieros propios: se encuentran en dinero en efectivo, aportaciones de los socios, utilidades, etc. ii) Recursos financieros ajenos: están representados por préstamos de acreedores y proveedores, créditos bancarios o privados y emisiones de valores (bonos). 5. Recursos Tecnológicos, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito.

Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadoras, máquinas, otros equipos) o intangibles (un sistema, un procedimiento,

una aplicación virtual). En la actualidad, la tecnología se ha convertido en un aliado clave para la realización de todo tipo de tareas.

### **c) Funciones de la Gestión Administrativa**

La gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control (Ponjuán, G., 1998):

**Planeación:** consiste en fijar los resultados que se espera alcanzar (objetivos), así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa, y se tomarán decisiones para llegar a los resultados deseados.

**Organización:** Es “el proceso de dividir el trabajo y coordinar el logro de resultados hacia un propósito común; es el acto de combinar habilidades, posibilidades técnicas, experiencias, recursos y todos los elementos que podrían convertirse en resultados”. Se debe tener un especial cuidado con esta etapa, porque involucra a las personas (recursos humanos), siendo necesario crear un ambiente adecuado de trabajo.

**Dirección:** Es el proceso de conducir y coordinar los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso y liderazgo de un grupo, incluye la supervisión de las actividades, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuada comunicación para facilitar las actividades y evitar conflictos interpersonales.

**Control:** Incluye verificar durante los procesos o al final de los mismos el desempeño del grupo de trabajo. Esta verificación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a realizar. A partir del control, se deben tomar

medidas correctivas que orienten el trabajo hacia los resultados esperados.

#### **d) Características de la gestión administrativa**

La gestión es compleja, principalmente porque las peculiaridades de oferta y demanda del servicio de atención educacional (Corella, 1996) señala que la gestión obliga a adoptar nuevos conceptos en la dirección de la organización, a crear nuevos métodos y desarrollar nuevas organizaciones, vale decir, cambiar el estilo tradicional de trabajo. Por otro lado, la heterogeneidad del personal que trabaja en el sector determina la existencia de actitudes contrarias a la innovación y al cambio, lo que implica un constante reto para la capacitación como herramienta destinada a modificar actitudes. Hay que recordar que el principal activo de las universidades son sus recursos humanos.

#### **e) Propósitos de la Gestión administrativa**

Entre los propósitos de la gestión administrativa se encuentran: Brindar soporte a la planificación y control de las actividades organizacionales; Direccionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica); Identificar y pronosticar las necesidades de financiación de la empresa y elegir la óptima combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente: Inspeccionar administrativamente decisiones de la empresa respecto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc. Para Muñiz (2006, p.21)

#### **f) Importancia de la Gestión Administrativa**

La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros (Muñiz, 2006, p.21).

La gestión administrativa es el proceso más importante cuando se pone en marcha un negocio ya que de ella va depender el éxito fracaso de la empresa, además 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, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva sobre la competencia.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera la calidad de los servicios de atención influye en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017?

#### **1.5. Justificación**

Este trabajo de investigación nace debido a la necesidad de determinar si la calidad del servicio de atención influye en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2016, en los últimos años el uso de la palabra eficiencia se ha vuelto común tanto en nuestra vida diaria como en nuestra vida profesional. Esta palabra es mucho más que una simple forma de calificar el servicio dado, se encuentra más identificado con el acuerdo entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los empleados sobre las expectativas de los mismos. Es en estas circunstancias que surge la necesidad de generar eficiencia en los servicios de atención, para contribuir en la mejora de la gestión administrativa en la oficina de admisión de la UNT. Por tanto, este estudio de investigación tiene su justificación en los siguientes aspectos:

- **Valor Teórico**, pretende dar respuestas teóricas a los nuevos esquemas de la eficiencia de los servicios de atención, donde las instituciones están más comprometidas en materia de calidad y han comenzado recientemente a mejorar el servicio que brindan a sus usuarios. Este proceso supone integrar el concepto de eficiencia de servicios de calidad y la gestión administrativa no solo en la oficina de admisión, sino

también en todos los departamentos de la universidad nacional de Trujillo. Por tanto los aportes que aquí se hagan servirán para este propósito.

- **Relevancia social**, esta investigación pretende generar aporte que contribuyan a precisar cuáles son los requisitos que debe cumplir un servicio de atención para ser eficiente, asimismo de qué manera este mejora la gestión administrativa en la oficina de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo. Esto nos hará conocedores de las necesidades y expectativas de los consumidores. Esto quiere decir que cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores se consigue su plena satisfacción. Resulta imprescindible y necesario actuar en otros campos diferentes del técnico para mejorar la eficiencia del servicio de atención.
- **Implicaciones prácticas**, eesta investigación está orientada a la eficiencia del servicio de atención, puesto que se vuelve necesaria, por las exigencias contractuales y por ser un atributo de competitividad que los clientes y usuarios finales reconocen. De esta forma, las instituciones educativas mejoraran la gestión administrativa de sus departamentos. Puesto que habrá una eficiente servicio de atención cuando haya acuerdo entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los empleados sobre las expectativas de los mismos.
- **Utilidad metodológica**, esta investigación se realizara respetando los procedimientos metodológicos del sistema de investigación científica, y se usarán para ello dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, los mismos que deberán ser confiables y válidos. Es así que estos procedimientos incluyen el planeamiento de interrogantes, objetivos e hipótesis, a fin de establecer un conocimiento probable acerca de los factores que influyen en la calidad del servicio de atención para mejorar la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

## **1.6.Hipótesis**

La calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **1.6.1. Hipótesis Nula (Ho)**

La calidad de los servicios de atención no influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

- La calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- La calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- La calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- La calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- La calidad de los servicios de atención respecto del producto influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- La calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. General**

Determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **1.7.2. Específicos**

- Identificar el nivel de la calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.
- Identificar los niveles de la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.
- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto del producto influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

- Determinar si la calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

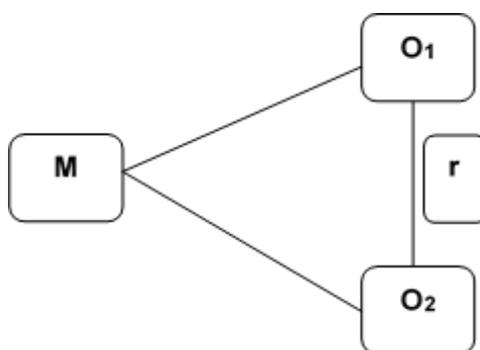
## II.MÉTODO

### 2.1.Diseño de Investigación

Para el caso en cuestión se ha utilizado un diseño correlacional transeccional causal, con la finalidad de establecer la relación de variables medidas en una muestra, y en un único periodo de tiempo.

Según Kerlinger, F. (1979); los diseños transeccionales correlacionales causales poseen como finalidad la descripción de relaciones entre dos o más variables en un determinado momento. Se trata además, de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado.

La representación del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (Usuarios de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017)

O1 : Observación de la variable independiente – Calidad de los servicios de atención

O2 : Observación de la variable dependiente – Gestión administrativa.

r : Relación de causalidad de las variables

## **2.2. Tipo de estudio**

El estudio fue no experimental, puesto que no se manipulo ninguna variable y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural siendo luego analizados (Hernández, R, et al, 2010).

Por su finalidad, la investigación fue aplicada, y es aquella donde se parte de una situación problemática que necesita ser intervenida y mejorada. Empieza con la descripción sistemática de la situación deficitaria y luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes (Romero, M., 2013).

## **2.3. Variables**

### **2.3.1. Definición Conceptual**

#### **Variable independiente: Calidad de los servicio de atención**

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (Estrada, W., 2007).

#### **Variable dependiente: Gestión Administrativa**

Según Kaplan & Norton (2000), es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Ésta se aplica a todo tipo de

organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.

Clushkov, V. (2003), es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente (p.87).

### **2.3.2. Definición operacional**

#### **Variable independiente: Calidad de los servicios de atención**

Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 6 dimensiones creadas para tal fin: procedimientos, instalaciones, tecnología disponible, información, producto y recursos humanos; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Para medirlo se aplicó un cuestionario compuesto por 58 ítems.

#### **Variable dependiente: Gestión Administrativa**

Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 5 dimensiones creadas para tal fin: gestión de recursos, organización, dirección, logros y resultados y control y supervisión; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Para medirlo se aplicó un cuestionario compuesto por 48 ítems.

## 2.4. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>Variable independiente:</b> <b>Calidad de los servicios de atención</b></p>	<p>La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público</p>	<p>Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 6 dimensiones creadas para tal fin: procedimientos, instalaciones, tecnología disponible, información, producto y recursos humanos; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional</p>	<p><b>PROCEDIMIENTOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitación de las quejas y reclamaciones</li> <li>▪ Procedimientos administrativos</li> <li>▪ Máximo establecido</li> <li>▪ Control y manejo</li> <li>▪ Formularios y normatividad actualizada</li> <li>▪ Atención preferente e inmediata</li> <li>▪ Consultas y requerimientos</li> <li>▪ Servicio de atención telefónica</li> <li>▪ Cambios y actualizaciones</li> <li>▪ Calidad y eficiencia</li> <li>▪ Procesos de prestación del servicio</li> </ul>	<p>Ordinal de tipo Likert</p> <p>Excelente</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
			<p><b>INSTALACIONES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación adecuada y confortable</li> <li>▪ Instalaciones y servicios</li> <li>▪ Inspecciones regulares</li> <li>▪ Funcionamiento de las instalaciones</li> <li>▪ Servicios confiables</li> <li>▪ Fácil acceso</li> <li>▪ Inversiones en equipos</li> <li>▪ Ambientes seguros y confortables</li> <li>▪ Tecnologías de información y comunicación</li> </ul>	
			<p><b>TECNOLOGÍA DISPONIBLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plataforma web de apoyo</li> <li>▪ Canales de atención</li> <li>▪ Interacción tecnológica</li> <li>▪ Sistemas de pago de servicios por internet</li> <li>▪ Estado de sus trámites y gestiones</li> <li>▪ Agilizan los procesos de comunicación</li> <li>▪ Uso de tecnologías informáticas</li> <li>▪ Tiempos de respuesta rápidos</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>▪ Marketing y publicidad</li> </ul>	
			<p><b>INFORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información confidencial</li> <li>▪ Amplia información</li> <li>▪ Formatos de fácil comprensión y uso</li> <li>▪ Almacenamiento de la información</li> <li>▪ Toma de decisiones con conocimiento</li> <li>▪ Estrategias de comunicación y orientación</li> <li>▪ Lenguaje claro y sencillo</li> <li>▪ Información y sugerencias</li> </ul>	

	<p>usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (Estrada, W., 2007).</p>	<p>de Trujillo, 2017. Para medirlo se aplicó un cuestionario compuesto por 58 ítems.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas de gestión y automatización</li> </ul>	
			<b>PRODUCTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expectativas de los usuarios</li> <li>▪ Percepciones positivas del usuario</li> <li>▪ Tiempo de espera</li> <li>▪ Problemas o dudas</li> <li>▪ Encuestas periódicas</li> <li>▪ Grado de satisfacción</li> <li>▪ Servicios y productos relacionados</li> <li>▪ Satisfacción en los usuarios</li> <li>▪ Oferta de productos y servicios académicos</li> <li>▪ Estrategias y técnicas de servicio innovadoras</li> </ul>	
			<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funciones asignadas</li> <li>▪ Capacitación permanente</li> <li>▪ Condiciones laborales</li> <li>▪ Personal calificado y con capacidad técnica</li> <li>▪ Cursos de actualización</li> <li>▪ Gestión y coordinación</li> <li>▪ Confianza al usuario</li> <li>▪ Programas de desarrollo integral</li> <li>▪ Evaluaciones del desempeño</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable dependiente: Gestión administrativa</b>	Según Kaplan & Norton (2000), "es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas". Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio. Clushkov, V. (2003). "Es un dispositivo que organiza y realiza la	Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 5 dimensiones creadas para tal fin: gestión de recursos, organización, dirección, logros y resultados y control y supervisión; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017. Para medirlo se	<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo eficiente y eficaz</li> <li>▪ Desempeño eficiente</li> <li>▪ Asignación de recursos</li> <li>▪ Recursos propios</li> <li>▪ Planificación, organización, control y evaluación</li> <li>▪ Equilibrio económico-financiero</li> <li>▪ Sostenibilidad económica</li> <li>▪ Herramientas útiles</li> <li>▪ Consecución de los objetivos institucionales</li> <li>▪ Ejecución y elaboración de planes estratégicos</li> <li>▪ Captación de los fondos necesarios</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert  Excelente Bueno Regular Malo
			<b>ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes institucionales</li> <li>▪ Estructura organizacional</li> <li>▪ Debilidades y amenazas</li> <li>▪ Disponibilidad del personal</li> <li>▪ Gestión efectiva del presupuesto</li> <li>▪ Cumplimiento del cronograma institucional</li> <li>▪ Cumplimiento de la misión</li> <li>▪ Recursos económicos, materiales y humanos</li> <li>▪ Evaluación permanente</li> <li>▪ Soporte informático</li> </ul>	
			<b>DIRECCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación laboral</li> <li>▪ Objetivos institucionales</li> <li>▪ Políticas, procedimientos y métodos</li> <li>▪ Unidades operativas</li> <li>▪ Habilidades y destrezas</li> <li>▪ Reclutamiento y selección</li> <li>▪ Obligaciones de carácter administrativo</li> <li>▪ Adquisición de bienes y contratación de servicios</li> <li>▪ Problemas de la gestión administrativa</li> </ul>	

	transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente". (p.87)	aplicó un cuestionario compuesto por 48 ítems.	<b>LOGROS Y RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimización en el desempeño laboral</li> <li>▪ plan general de logros</li> <li>▪ Prestación eficiente del servicio</li> <li>▪ Maximizan los productos y servicios</li> <li>▪ Funcionamiento del sistema</li> <li>▪ Objetivos estratégicos</li> <li>▪ Sistema de información</li> <li>▪ Recursos asignados</li> <li>▪ Uso de tecnología y medios informáticos</li> </ul>	
			<b>CONTROL Y SUPERVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación y control interno</li> <li>▪ Rendición de cuentas</li> <li>▪ Plan estratégico institucional</li> <li>▪ Recompensas y reconocimiento</li> <li>▪ Acciones correctivas pertinentes</li> <li>▪ Estados financieros</li> <li>▪ Instalaciones y equipamiento</li> <li>▪ Planes de capacitación permanente</li> <li>▪ Desempeño de las áreas</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia

## 2.5. Población y muestra

### 2.5.1. Población

Según Levin & Rubin (1999, p. 135), una población es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones. La población para este estudio, está conformada por los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; tal como queda precisado en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

***Distribución de la población de trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.***

CONDICIÓN	Usuarios		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo	70	50	<b>120</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>50</b>	<b>120</b>

**Fuente:** Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017

### 2.5.2. Muestra

La muestra está conformada por 80 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; y se determinó por el muestreo no probabilístico a conveniencia del autor; para González, M. (2016), es el que se utiliza de manera empírica, por tanto, no se realiza bajo normas probabilísticas de selección, de este modo en sus procesos intervienen opiniones y criterios personales del

investigador o no existe norma bien definida o validada. Para fijar el tamaño de la muestra en estos casos, los investigadores se apoyan en factores como: presupuesto disponible, reglas empíricas y número de subgrupos que se van a analizar. Pretende seleccionar unidades de análisis que cumplen los requisitos de la población objeto de estudio, pero que, sin embargo, no son seleccionadas al azar.

La distribución de la muestra es presentada en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

***Distribución de la muestra de la población de trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.***

CONDICIÓN	TRABAJADORES		TOTAL
	Hombres	Mujeres	
Trabajadores	45	35	80
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>35</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **2.5.3. Criterios de selección**

#### **Criterios de Inclusión**

- Trabajadores Cas de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.
- Trabajadores nombrados de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **Criterios de exclusión**

- Trabajadores de otras oficinas y áreas de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.
- Docentes de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### **Unidad de análisis**

Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

## **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.6.1. Técnicas**

**La encuesta;** según Tamayo y Tamayo (2008, p. 24), la encuesta es aquella que posibilita emitir respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, después del recojo sistemático de información acorde al diseño previamente fijado que asegure el rigor de la información obtenida.

En esta investigación, se requirió para si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017. Las encuestas se realizaron usando dos cuestionarios escritos; la encuesta es con frecuencia el medio que permite obtener opiniones, sugerencias y conocer las respuestas de la muestra respecto de lo planteado en la hipótesis de investigación.

### **2.6.2. Instrumentos**

**El cuestionario;** según el autor Tamayo y Tamayo (2008, p. 124), señala que el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio. Fue elaborado sobre la

base de un conjunto de preguntas cerradas y se aplicó a los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017, donde se recogerá información sobre las variables en estudio: Eficiencia del servicio de atención y Gestión administrativa.

El cuestionario referido a la variable independiente, calidad de los servicios de atención, está compuesto por 6 dimensiones: procedimientos, instalaciones, tecnología disponible, información, producto y recursos humanos; totalizando 58 ítems.

El cuestionario referido a la variable dependiente, Gestión administrativa comprende 5 dimensiones: gestión de recursos, organización, dirección, logros y resultados y control y supervisión; las que hacen un total de 48 ítems.

### **2.6.3. Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **▪ La validez de los instrumentos de recolección de datos**

La validez del instrumento según Hernández, et. al (2006), señala que un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas (p. 107).

En esta investigación, se obtuvo mediante el juicio de expertos, acción que fue revisada en todas las etapas de la investigación, con el objetivo de colocar el modelo a consideración y juicio de expertos en la materia, facilitando el andamiaje metodológico del instrumento en su forma como en su fondo, con el objetivo de evaluar y hacer las correcciones respectivas, de esta manera se garantiza la calidad y certeza del instrumento.

Los expertos que han validado los instrumentos en esta investigación fueron:

- Mg. Velásquez Casana Ydalia Yesenia
- Dr. Miranda Flores, Javier Néstor

#### ▪ **Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Según Rusque, M. (2003, p. 134) la confiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

Los instrumentos en esta investigación fueron sometidos a una prueba piloto de observación de 20 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017, determinándose la confiabilidad mediante el Coeficiente de Alfa de Cronbach, calculado a través del software de estadística SPSS V23.

Según George & Mallery (1995), refiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables, si toma un valor entre 0,5 y 0,6 se puede considerar como un nivel pobre, si se sitúa entre 0,6 y 0,7 se está ante un nivel débil; entre 0,7 y 0,8 hace referencia a un nivel aceptable; en el intervalo 0,8 – 0,9 se puede calificar como un nivel bueno, y si toma un valor superior a 0,9 sería excelente.

Para el cuestionario de Calidad de los servicios de atención, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.689 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión procedimientos, el valor Alfa de Cronbach es de 0,690 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión instalaciones, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,674 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión tecnología disponible, el valor del Alfa de

Cronbach es de 0,679 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión información, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,682 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión producto el valor del Alfa de Cronbach es de 0,698 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión recursos humanos el valor del Alfa de Cronbach es de 0,713 que corresponde al nivel muy aceptable.

Para el cuestionario de gestión administrativa, el valor del Alfa de Cronbach es de 0.696 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión gestión de recursos, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,763 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión organización, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,679 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión dirección, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,609 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión logros y resultados, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,660 que corresponde al nivel muy aceptable; en la dimensión control y supervisión, el valor del Alfa de Cronbach es de 0,769 que corresponde al nivel muy aceptable.

## **2.7. Métodos de Análisis de datos**

Los métodos utilizados para el análisis de los datos son los que se precisan a continuación:

### **a) Técnicas de procesamiento de datos**

Para la recolección de los datos en esta investigación, se aplicó un cuestionario a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo. Se elaboró para este fin una matriz para la base de datos donde se digito la información recogida mediante los instrumentos; además, se elaboraron tablas y figuras estadísticas para presentar de forma ordenada los resultados facilitando su lectura e interpretación.

### **b) Técnicas de análisis de datos**

Los métodos que se utilizaron para analizar los datos son los que se describen:

### **a) Estadística descriptiva:**

- Matriz de base de datos de las variables: Calidad de los servicios de atención y gestión administrativa y sus dimensiones
- Construcción de tablas para distribución de frecuencias
- Elaboración de figuras estadísticas

### **b) Estadística inferencial:**

- Para procesar y obtener los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales y para la contrastación de las hipótesis, se utilizó el software estadístico para ciencias sociales (SPSS V23).
- Prueba de Kolmogorov - Smirnov con nivel de significancia al 5% para determinar la normalidad en la distribución de la muestra tanto en las variables como en las dimensiones; asimismo el uso de pruebas no paramétricas.

## **2.8. Aspectos éticos**

Los aspectos éticos tomados en cuenta en esta investigación para darle rigor científico; son los que se detallan a continuación:

- **Consentimiento de la Entidad:** Se solicitó a la Universidad Nacional de Trujillo, la autorización pertinente para la realización del estudio logrando la participación de sus trabajadores en forma potestativa.
- **Confidencialidad:** La finalidad del consentimiento informado fue asegurar que los individuos participen en la investigación puesto que esta es compatible con sus valores, intereses y preferencias; y lo con el conocimiento suficiente para decidir con responsabilidad sobre sí mismos.
- **Libre participación:** La participación de los trabajadores en la investigación se realizó sin presión alguna, solo motivados por la importancia de la investigación.
- **Anonimidad:** Las encuestas se aplicaron de forma anónima, con el fin de salvaguardar el derecho de los trabajadores, garantizando su privacidad y reduciendo cualquier perjuicio del que pueda ser blanco.

### III. RESULTADOS

Habiendo realizado el análisis y procesamiento de los datos de la investigación, se han obtenido los resultados; los mismos que se han desarrollado en función con los objetivos e hipótesis propuestos de forma inicial; debido al tipo y diseño de investigación se ha utilizado metodología cuantitativa con aplicación estadística. Los datos fueron tabulados y graficados en concordancia con las normas y requerimientos establecidos científicamente, son producto de la aplicación de dos cuestionarios que se elaboraron para medir ambas variables.

Se usó la prueba de Kolmogorov Smirnov para analizar la distribución de la muestra y siendo esta no normal, se usó el estadístico de prueba del coeficiente de contingencia Tau-b de Kendall. El objetivo general de la presente investigación ha sido determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Esta investigación pretende dar aportes a la mejora de la Gestión administrativa en la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo a partir de la calidad de los servicios de atención, entendiéndose que la calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangible o intangible) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia.

### 3.1. Descripción de resultados de la calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Tabla 3

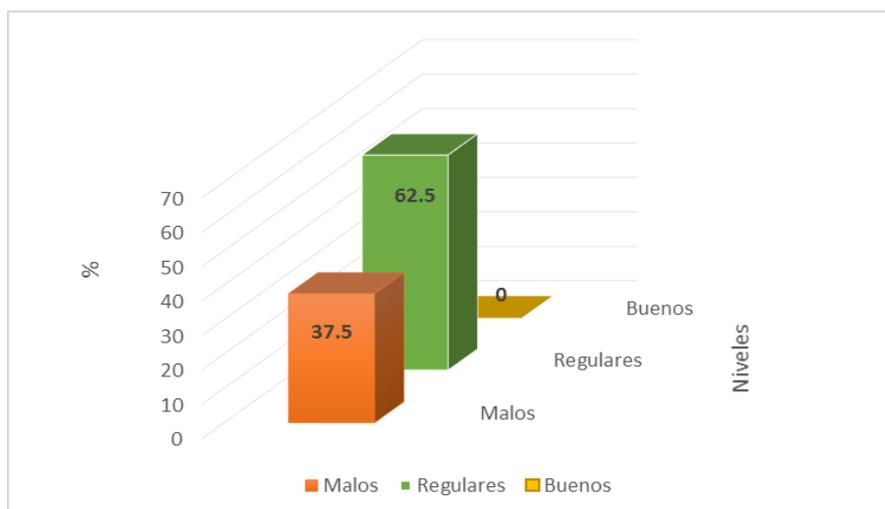
*Niveles de la calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*

NIVELES	Eficiencia de los Servicios de Atención	
	P	%
Malo	30	37.5
Regular	50	62.5
Bueno	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de base de datos

#### **Interpretación:**

En la tabla 3, se encuentra la variable Calidad de los servicios de atención, donde el mayor nivel es regular con un 62.5% (50 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel malo con un 37.5% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel bueno con 0%. Consecuentemente, se puede concluir que los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, sostienen que la Calidad de los servicios de atención juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del usuario, el nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la cadena de suministro: flujos de información, de materiales, de productos, etc.; la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización.



**Figura 1.** Niveles de puntajes obtenidos de los niveles de la calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Fuente: Tabla 3

### 3.2. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención: procedimientos, instalaciones, tecnología disponible, información, producto y recursos humanos.

**Tabla 4**

**Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.**

NIVELES	Procedimientos		Instalaciones		Tecnología Disponible		Información		Producto		Recursos Humanos	
	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
Malo	29	36.2	44	55	31	38.7	40	50	41	51.2	29	36.2
Regular	49	61.3	34	42.5	49	61.3	40	50	39	48.8	45	56.3
Bueno	2	2.5	2	2.5	0	0	0	0	0	0	6	7.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

**Interpretación:**

En la tabla 4 se presentan las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención, la más alta cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: procedimientos 61.3%, tecnología disponible 61.3%, recursos humanos 56.3%, información 50%, producto 48.8% e instalaciones 42.5%.

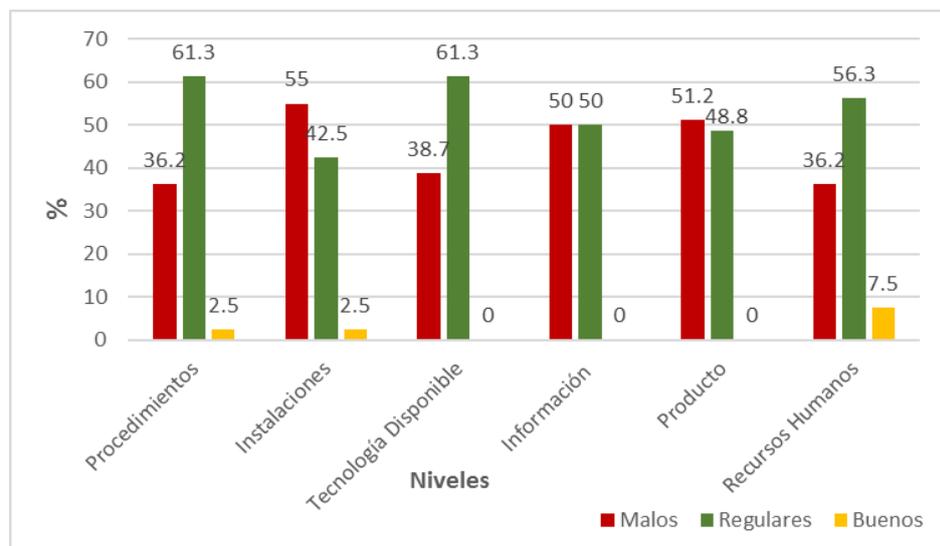
La calidad del servicio viene a ser la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangible o intangible) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia.

De la tabla mostrada se puede concluir que la dimensión con mayor porcentaje es procedimientos con un 61.3%, la misma que se encuentra en el nivel regular; esto se vincula a lo expresado por los encuestados cuando refieren que se atiende de forma inmediata la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios cumpliendo los procedimientos administrativos y los requisitos formales exigidos, se cumple con el plazo máximo establecido para responder al usuario de los servicios siguiendo los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención. Se ofrece al usuario documentos de apoyo, formularios y normatividad actualizada, se ofrece atención preferente e inmediata para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas discapacitadas. Las consultas y requerimientos se atienden a través de todos los canales de atención, se cuenta con una línea que ofrece servicio de atención telefónica realizando el control de cambios y actualizaciones del procedimiento administrativo. Se ofrece calidad y eficiencia a los usuarios que solicitan que acuden a solicitar productos o

servicios y, asimismo; se adoptan enfoques y diseñan los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del usuario.

En igual forma, tenemos la dimensión tecnología disponible con un 61.3%, en el nivel regular, los motivos que fundamentan esta respuesta en los encuestados, es que se tiene una plataforma web de apoyo y colaboración dirigida a facilitar las tareas de atención a la ciudadanía contando con diversos canales de atención para hacer eficiente el servicio, se usan formas de interacción tecnológica como el correo electrónico, chat y foros.

Se cuentan con sistemas de pago de servicios por internet. Los usuarios pueden consultar en línea el estado de sus trámites y gestiones usando herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de comunicación. El uso de tecnologías informáticas genera una reducción de costos en los servicios y tramites, la Tecnología de Información usada permite tiempos de respuesta rápidos a los trámites realizados. La Oficina General de Admisión utiliza las redes sociales para ofrecer atención al usuario y realiza constantes acciones de marketing y publicidad.



**Figura 2.** Niveles de obtenidos de los niveles de las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

**Fuente:** Tabla 4

### 3.3. Descripción de resultados de los niveles de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Tabla 5

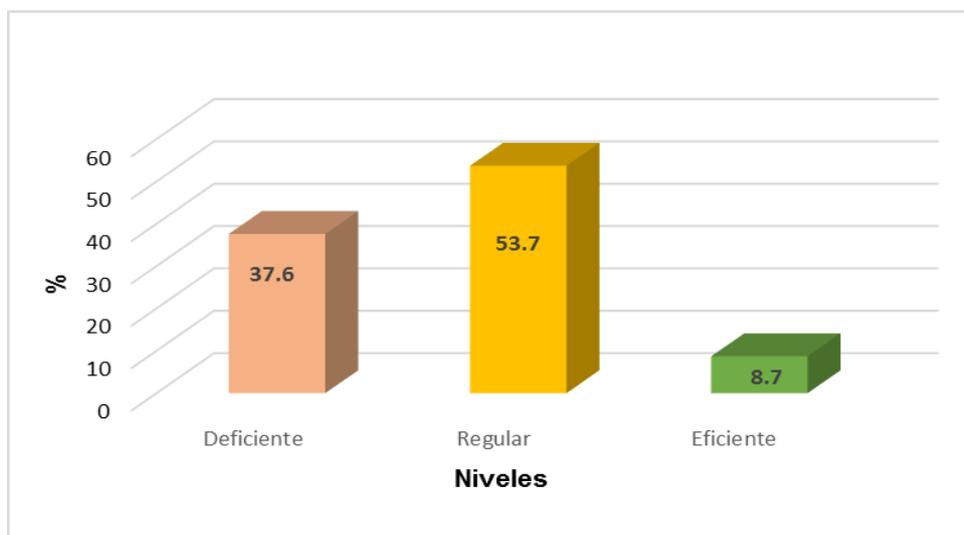
*Comparación de los puntajes de los niveles de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*

NIVELES	Gestión Administrativa	
	P	%
Deficiente	30	37.6
Regular	43	53.7
Eficiente	7	8.7
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Matriz de base de datos

#### **Interpretación:**

En la tabla 5 se aprecia que en la variable gestión administrativa el mayor nivel es el regular con un 53.7% (43 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel deficiente con un 37.6% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel eficiente con 8.7% (7 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo). En este sentido, se puede colegir que los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo encuestados piensan que gestión administrativa es de regular a deficiente y que ninguna organización puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; es ella quien permite alcanzar las metas de las organizaciones, ya sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva.



**Figura 3.** Niveles obtenidos de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Fuente: Tabla 5

### 3.4. Descripción de resultados de los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa: gestión de recursos, organización, dirección, logros y resultados y control y supervisión.

**Tabla 6**

**Comparación de los puntajes de los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.**

NIVELES	Gestión de Recursos		Organización		Dirección		Logros y Resultados		Control y Supervisión	
	P	%	P	%	P	%	P	%	P	%
Deficiente	33	41.3	45	56.3	23	28.8	31	38.7	40	50
Regular	47	58.7	35	43.7	55	68.7	49	61.3	38	47.5
Eficiente	0	0	0	0	2	2.5	0	0	2	2.5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Fuente: Matriz de base de datos

### **Interpretación:**

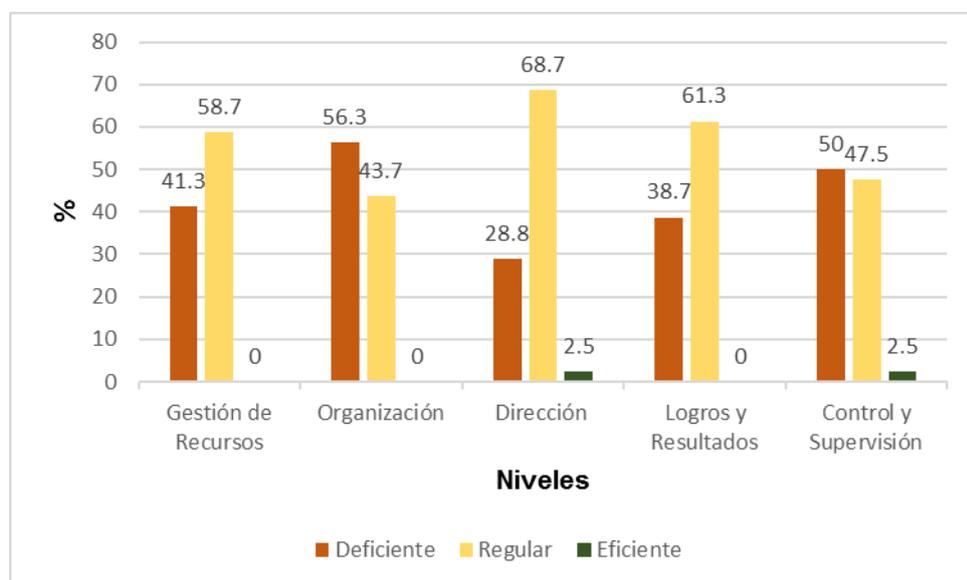
En la tabla 6, se muestran las dimensiones de la variable gestión administrativa, donde la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: dirección 68.7%, logros y resultados 61.3%, gestión de recursos 58.7%, control y supervisión 47.5% y organización 43.7%.

La gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. El proceso administrativo en las empresas comprende las funciones gerenciales de planificación, organización, control y dirección. Para que el administrador pueda cumplir con los objetivos tiene que planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades de la unidad de producción.

En la tabla antes mostrada, cabe decir que la dimensión con mayor porcentaje es dirección con un 68.7% en el nivel regular; esto se refuerza con lo manifestado por o encuestados cuando expresan que existe motivación laboral que permite alcanzar el máximo a todos los empleados de la Oficina General de Admisión, se seleccionan y asignan labores específicas a los empleados a fin lograr los objetivos institucionales, se establecen políticas, procedimientos y métodos de desempeño que hacen eficientes los servicios que se ofrecen subdividiendo el trabajo en unidades operativas manejables y relacionadas entre sí. Se selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado a sus habilidades y destrezas organizando el reclutamiento y selección de los servidores en función al perfil de los puestos y se vela por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de carácter administrativo. Además, se coordina la adquisición de bienes y contratación de servicios que requiere la Institución para su normal

desarrollo y se resuelven rápidamente los problemas que surjan durante la gestión administrativa.

Además, encontramos a la dimensión logros y resultados con un 61.3% en el nivel regular, esta percepción se sostiene en lo manifestado por los encuestados cuando sostienen que se logra una administración eficiente y una optimización en el desempeño laboral y se establece un plan general de logros anual con sugerencia de cambios y mejoras. Se planifican oportunamente los requerimientos de los usuarios para garantizar la prestación eficiente del servicio maximizando los productos y servicios superando las metas establecidas. Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del sistema, los logros de los objetivos estratégicos se expresan en indicadores medibles y cuantificables. Se establece un sistema de información expedito que facilita la toma de decisiones, los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos y con los recursos asignados integrando el uso de tecnología y medios informáticos de forma progresiva para la mejora de la gestión administrativa.



**Figura 4.** Niveles de obtenidos de los niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

**Fuente:** Tabla 6

### 3.4. Resultados ligados a las hipótesis

Tabla 7

*Prueba de Kolmogorov Smirnov de los puntajes sobre la calidad de los servicios de atención, sus dimensiones y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*

Pruebas No Paramétricas		Calidad de los servicios de atención	Gestión Administrativa	Procedimientos	Instalaciones	Tecnología Disponible	Información	Producto	Recursos Humanos
N		80	80	80	80	80	80	80	80
Parámetros Normales	Media	117,94	95,78	22,38	18,38	20,86	18,18	20,03	18,13
	Desviación estándar	15,808	12,059	3,889	3,293	3,101	3,201	2,925	3,899
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,102	,116	,212	,142	,168	,102	,118	,222
	Positivo	,055	,103	,101	,120	,108	,079	,080	,106
	Negativo	-,102	-,116	-,212	-,142	-,168	-,102	-,118	-,222
Estadístico de prueba		,102	,116	,212	,142	,168	,102	,118	,222
Sig. asintótica (bilateral)		,039	,009	,000	,000	,000	,040	,008	,000

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

En la Tabla 7 encontramos el resultado de la prueba (Kolmogorov-Smirnov) aplicada a las variables y sus dimensiones; aplicada la prueba la mayoría de los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), en las variables y sus dimensiones presentando una distribución no normal, por tanto, se establece el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre las variables, debido a que se adecua al diseño de investigación propuesto, se usó estadístico de prueba el coeficiente de contingencia Tau-b de Kendall, debido a que permitirá más ajuste de los datos estadísticos que se obtuvieron en la investigación.

**3.4.1. Prueba de hipótesis general:** La calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

**Tabla 8**

***Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.***

Calidad en los servicios de Atención		Gestión Administrativa		Total
		Deficiente	Regular	
Deficiente	N	12	18	30
	%	15,0%	22,5%	37,5%
Regular	N	23	28	50
	%	27,5%	35,0%	62,5%
Total	N	42,5	57,5	80
	%	46,3%	53,8%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.87    Sig. P = 0.001 < 0.01**

**Rho de Spearman = 0,85**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 8, se puede deducir que el 35.0% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención es regular consecuentemente la gestión administrativa es regular, mientras que, el 27.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención es regular sin embargo la gestión administrativa es deficiente. Se aprecia que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.87$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

### 3.4.2. Prueba de hipótesis específicas

*H<sub>1</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.*

**Tabla 9**

**Tabla Cruzada de los procedimientos y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.**

Procedimientos		Gestión Administrativa		Total
		Regular	Eficiente	
Regular	N	15	16	31
	%	18,8%	20,0%	38,8%
Bueno	N	22	27	49
	%	27,5%	33,7%	61,2%
Total	N	37	43	80
	%	46,3%	53,7%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.54      Sig. P = 0.003 < 0.05**

**Rho de Spearman = 0,53**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 9, se puede deducir que el 33.7% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos son buenos y por tanto la gestión administrativa es eficiente; de otro lado, el 27.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos son buenos no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.54$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.05$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

*H<sub>2</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.*

**Tabla 10**

**Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.**

Instalaciones	Gestión Administrativa		Total
	Deficiente	Regular	
Malo	N	25	46
	%	31,3%	57,5%
Regular	N	18	34
	%	22,5%	42,5%
Total	N	43	80
	%	53,8%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.71**

**Sig. P = 0.000 < 0.01**

**Rho de Spearman = 0,70**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 10, se puede deducir que el 31.3% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones es malo y por ende la gestión administrativa es deficiente; asimismo, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones es mala no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.71$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

*H<sub>3</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.*

**Tabla 11**

***Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.***

Tecnología Disponible		Gestión Administrativa		Total
		Deficiente	Regular	
Deficiente	N	20	11	31
	%	25,0%	13,8%	38,8%
Regular	N	23	26	49
	%	28,8%	32,5%	61,3%
Total	N	43	37	80
	%	53,8%	46,3%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.72**

**Sig. P = 0.000 < 0.01**

**Rho de Spearman = 0,71**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 11, se puede deducir que el 32.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible es regular y por ello la gestión administrativa es regular; mientras que, el 22% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible es regular sin embargo la gestión administrativa es deficiente. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.72$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

*H<sub>4</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.*

**Tabla 12**

**Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención respecto de la información y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.**

Información		Gestión Administrativa		Total
		Deficiente	Regular	
Deficiente	N	19	21	40
	%	23,8%	26,3%	50,0%
Regular	N	18	22	40
	%	22,5%	27,5%	50,0%
Total	N	37	43	80
	%	46,3%	53,8%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.65      Sig. P = 0.001 < 0.01**

**Rho de Spearman = 0,64**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 12, se puede deducir que el 27.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la información es regular por ende la gestión administrativa es regular; en tanto que, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la información es deficiente no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.65$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

*H<sub>5</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto del producto influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.*

**Tabla 13**

***Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención respecto del producto y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.***

Producto		Gestión Administrativa		Total
		Regular	Eficiente	
Regular	N	20	21	41
	%	25,0%	26,3%	51,3%
Bueno	N	17	22	39
	%	21,3%	27,5%	48,8%
Total	N	37	43	80
	%	46,3%	53,8%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.52**

**Sig. P = 0.000 < 0.01**

**Rho de Spearman = 0,51**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

### Interpretación:

De la Tabla 13, se puede deducir que el 27.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto del producto es bueno por tanto la gestión administrativa es eficiente; mientras que, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto del producto es regular y a pesar de ello la gestión administrativa es eficiente. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.52$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

*H<sub>6</sub>: La calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.*

**Tabla 14**

***Tabla Cruzada de la calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la UNT, 2017.***

Recursos Humanos		Gestión Administrativa		Total
		Regular	Eficiente	
Regular	N	18	17	35
	%	22,5%	21,5%	44,0 %
Bueno	N	19	26	45
	%	23,5%	32,5%	56,0%
Total	N	37	43	80
	%	46,0%	54,0%	100,0%

**Tau-b de Kendall ( $\tau$ ) = 0.59**

**Sig. P = 0.001 < 0.01**

**Rho de Spearman= 0,58**

**Fuente:** Instrumentos aplicados a los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

**Interpretación:**

De la Tabla 14, se puede deducir que el 32.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos son buenos lo que conlleva a que la gestión administrativa sea eficiente; de otro lado, el 23.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos es buena pero la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.59$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

#### IV. DISCUSIÓN

La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (Estrada, W., 2007).

Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangibles o intangibles) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia. Dado que la calidad del servicio es una herramienta de ventas, es, también, una ventaja comparativa a largo plazo. De hecho, con mucha frecuencia, es la única ventaja que puede lograr una organización que opera en una economía de servicios en la que muchas organizaciones brindan (fundamentalmente) el mismo servicio.

El servicio al cliente en un sentido amplio, es la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente, que es un concepto más amplio, ya que incluye todos los elementos del marketing mix: producto, precio, promoción y distribución. El éxito de una organización, la reducción de costes y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de una cadena de suministro bien gestionada, integrada y flexible, controlada en tiempo real y en la que fluye información eficientemente. En este sentido, el nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la cadena de suministro:

flujos de información, de materiales, de productos, etc. Cuanto más efectiva sea la gestión de la cadena de suministro, mayor valor añadido incorporará el servicio prestado al cliente.

Ninguna organización puede alcanzar el éxito si no tiene una administración competente; es ella quien permite alcanzar las metas de las organizaciones, ya sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva. La administración imparte eficacia y eficiencia a los esfuerzos humanos, a través del logro de las metas oportunamente, y eficiencia reduciendo en lo posible la utilización de los recursos, es decir, con los menores costos y gastos posibles (Márquez, M., 2002).

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. El proceso administrativo en las empresas comprende las funciones gerenciales de planificación, organización, control y dirección. Para que el administrador pueda cumplir con los objetivos tiene que planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades de la unidad de producción.

De los resultados obtenidos mediante aplicando estadística, tenemos que en la tabla 3, se encuentra la variable Calidad de los servicios de atención, donde el mayor nivel es regular con un 62.5% (50 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel malo con un 37.5% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel bueno con 0%. En ese sentido señala Foretur (2010), que el servicio al cliente juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente. La fidelización del cliente permite a la organización retenerlo,

de manera que asegura la rentabilidad de la “inversión inicial” de captación, desarrollo de productos y prestación del servicio. Por este motivo, el servicio al cliente debe ser considerado como una de las actividades estratégicas básicas de la empresa.

Consecuentemente, se puede concluir que los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, sostienen que la Calidad de los servicios de atención juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del usuario, el nivel del servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la cadena de suministro: flujos de información, de materiales, de productos, etc.; la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización.

En la tabla 4 se presentan las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención, la más alta cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: procedimientos 61.3%, tecnología disponible 61.3%, recursos humanos 56.3%, información 50%, producto 48.8% e instalaciones 42.5%.

La calidad del servicio viene a ser la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangibles o intangibles) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia.

De la tabla mostrada se puede concluir que la dimensión con mayor porcentaje es procedimientos con un 61.3%, la misma que se encuentra en el nivel regular; esto se vincula a lo expresado por los encuestados

cuando refieren que se atiende de forma inmediata la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios cumpliendo los procedimientos administrativos y los requisitos formales exigidos, se cumple con el plazo máximo establecido para responder al usuario de los servicios siguiendo los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención. Se ofrece al usuario documentos de apoyo, formularios y normatividad actualizada, se ofrece atención preferente e inmediata para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas discapacitadas. Las consultas y requerimientos se atienden a través de todos los canales de atención, se cuenta con una línea que ofrece servicio de atención telefónica realizando el control de cambios y actualizaciones del procedimiento administrativo. Se ofrece calidad y eficiencia a los usuarios que solicitan que acuden a solicitar productos o servicios y, asimismo; se adoptan enfoques y diseñan los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del usuario.

Al respecto el Grupo Kaisen (2006), precisa que los procedimientos que se deben implementar son acciones específicas a seguir para eliminar cualquier tipo de causa de conflictos relacionados con un mal servicio al cliente. Para con esto reducir la magnitud de los problemas y el nivel de riesgo asociado a estos que podría ser la pérdida de un cliente. El motivo por el cual se lleva a cabo este procedimiento es establecer, elaborar, ejecutar, documentar políticas para la toma de decisiones correctivas en respuesta a los reclamos o quejas de los clientes.

En igual forma, tenemos la dimensión tecnología disponible con un 61.3%, en el nivel regular, los motivos que fundamentan esta respuesta en los encuestados, es que se tiene una plataforma web de apoyo y colaboración dirigida a facilitar las tareas de atención a la ciudadanía contando con diversos canales de atención para hacer eficiente el servicio, se usan formas de interacción tecnológica como el correo electrónico, chat y foros, se cuentan con sistemas de pago de servicios por internet. Los usuarios pueden consultar en línea el estado de sus trámites y gestiones usando herramientas tecnológicas que permitan

agilizar los procesos de comunicación. El uso de tecnologías informáticas genera una reducción de costos en los servicios y tramites, la Tecnología de Información usada permite tiempos de respuesta rápidos a los trámites realizados. La Oficina General de Admisión utiliza las redes sociales para ofrecer atención al usuario y realiza constantes acciones de marketing y publicidad.

Sostiene Moya, M. (2004), que las Tecnologías de Información e Internet, se han convertido en una de las herramientas más eficaces para lograr que las empresas estén en contacto con sus clientes en pocos segundos, a través del uso de diferentes formas de servicio de atención al cliente, manejar grandes volúmenes de información, realizar transacciones vía electrónica, ofrecer promociones y ofertas vía Internet y mucho más, logrando establecer una estrecha relación con sus clientes permitiéndole a la empresa lograr sus objetivos en relación al aumento de sus utilidades

En la tabla 5 se aprecia que en la variable gestión administrativa el mayor nivel es el regular con un 53.7% (43 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel deficiente con un 37.6% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel eficiente con 8.7% (7 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo). Precisa Anzola, S. (2002, p. 70) que la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

En este sentido, se puede colegir que los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo encuestados piensan que gestión administrativa es de regular a deficiente y que ninguna organización puede alcanzar el éxito si no tiene una

administración competente; es ella quien permite alcanzar las metas de las organizaciones, ya sean económicas, políticas o sociales, encauzando las aptitudes y energías humanas hacia una acción efectiva.

En la tabla 6, se muestran las dimensiones de la variable gestión administrativa, donde la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: dirección 68.7%, logros y resultados 61.3%, gestión de recursos 58.7%, control y supervisión 47.5% y organización 43.7%.

La gestión administrativa es una de las actividades más importantes en una organización, ya que mediante esta se puede lograr el cumplimiento y el logro de los objetivos mediante la unión de esfuerzos coordinados de todo el personal que labora dentro de la misma. Toda empresa persigue un fin, el mismo que se puede alcanzar mediante un proceso ordenado. El proceso administrativo en las empresas comprende las funciones gerenciales de planificación, organización, control y dirección. Para que el administrador pueda cumplir con los objetivos tiene que planificar, organizar, controlar y dirigir todas las actividades de la unidad de producción.

En la tabla antes mostrada, cabe decir que la dimensión con mayor porcentaje es dirección con un 68.7% en el nivel regular; esto se refuerza con lo manifestado por o encuestados cuando expresan que existe motivación laboral que permite alcanzar el máximo a todos los empleados de la Oficina General de Admisión, se seleccionan y asignan labores específicas a los empleados a fin lograr los objetivos institucionales, se establecen políticas, procedimientos y métodos de desempeño que hacen eficientes los servicios que se ofrecen subdividiendo el trabajo en unidades operativas manejables y relacionadas entre sí. Se selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado a sus habilidades y destrezas organizando el reclutamiento y selección de los servidores en función al perfil de los puestos y se vela por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones

de carácter administrativo. Además, se coordina la adquisición de bienes y contratación de servicios que requiere la Institución para su normal desenvolvimiento y se resuelven rápidamente los problemas que surjan durante la gestión administrativa.

Manifiesta Ayala, A. (2013), que la Dirección será eficiente en cuanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa, y estos sólo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización

Además, encontramos a la dimensión logros y resultados con un 61.3% en el nivel regular, esta percepción se sostiene en lo manifestado por los encuestados cuando sostienen que se logra una administración eficiente y una optimización en el desempeño laboral y se establece un plan general de logros anual con sugerencia de cambios y mejoras. Se planifican oportunamente los requerimientos de los usuarios para garantizar la prestación eficiente del servicio maximizando los productos y servicios superando las metas establecidas. Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del sistema, los logros de los objetivos estratégicos se expresan en indicadores medibles y cuantificables. Se establece un sistema de información expedito que facilita la toma de decisiones, los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos y con los recursos asignados integrando el uso de tecnología y medios informáticos de forma progresiva para la mejora de la gestión administrativa.

Entiende Camejo, J. (2012), que lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una organización están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder de la organización es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera frecuente para evaluar desempeño y resultados.

En la Tabla 7 encontramos el resultado de la prueba (Kolmogorov-Smirnov) aplicada a las variables y sus dimensiones; aplicada la prueba la mayoría de los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), en las variables y sus dimensiones presentando una distribución no normal, por tanto, se establece el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación de causalidad entre las variables, debido a que se adecua al diseño de investigación propuesto, se usó estadístico de prueba el coeficiente de contingencia Tau-b de Kendall, debido a que permitirá más ajuste de los datos estadísticos que se obtuvieron en la investigación.

De la Tabla 8, se puede deducir que el 35.0% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención es regular consecuentemente la gestión administrativa es regular, mientras que, el 27.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención es regular sin embargo la gestión administrativa es deficiente. Se aprecia que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.87$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Precisa Melara, M. (2013), que la calidad del servicio puede definirse como la evaluación de cumplimiento, es decir si dicho servicio cumple con los fines que tiene previsto y que puede verse modificado en futuras transacciones por futuras experiencias. A esto se le conoce como evaluación actitudinal del servicio. Por ello, la calidad del servicio la define el cliente, él es quien decide si el servicio es de calidad o no partiendo de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

De la Tabla 9, se puede deducir que el 33.7% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo,

consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos son buenos y por tanto la gestión administrativa es eficiente; de otro lado, el 27.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos son buenos no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.54$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.05$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

Foretur (2010), explica que los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

De la Tabla 10, se puede deducir que el 31.3% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones es malo y por ende la gestión administrativa es deficiente; asimismo, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones es mala no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.71$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye

significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

Blanco, J. (2009), manifiesta que el cliente empieza a evaluar la organización desde su aspecto físico, todo juega parte de esta evaluación, desde la limpieza, el orden, la apariencia externa de las instalaciones físicas, hasta el personal y los equipos utilizados. Asimismo, Crecenegocios (2009), dice que el cliente debe contar con todas las comodidades posibles, para ello, el local debe contar con un espacio lo suficientemente amplio como para que el cliente se sienta a gusto. Se debe contar con sillas o sillones cómodos, mesas amplias, estacionamiento vehicular, un lugar donde el cliente puede dejar guardadas sus pertenencias, etc.

De la Tabla 11, se puede deducir que el 32.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible es regular y por ello la gestión administrativa es regular; mientras que, el 22% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible es regular sin embargo la gestión administrativa es deficiente. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.72$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

Actualmente en el servicio, se están empleando mecanismos tecnológicos que permiten un contacto significativo con los clientes, de manera tal que éstos puede obtener un mayor respaldo de manera continua, utilizando dicha tecnología para lograr mejor trato y un notable volumen de información. Como respuesta a esta creciente necesidad,

las empresas han desarrollado diversos instrumentos tendientes a satisfacer la necesidad de información de los clientes, a los cuales se les denomina: sistemas de servicio al cliente (Ortiz, D., et. al., 2000).

Sostienen este planteamiento Ariza, F. & Ariza, J. (2017), cuando afirman que en la actualidad, para que una empresa resulte competitiva, necesita que la gestión de las relaciones con sus clientes se realice mediante el uso de las nuevas tecnologías. Tener la información disponible donde se necesita y en el momento en el que se necesita, se ha convertido en una prioridad para la competitividad, ya que afecta, entre otros parámetros, a la optimización de recursos, la satisfacción de los clientes, la optimización del tiempo, y la capacidad de adaptación al cambio.

De la Tabla 12, se puede deducir que el 27.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la información es regular por ende la gestión administrativa es regular; en tanto que, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de la información es deficiente no obstante la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.65$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

La información es un elemento básico en la empresa, de ahí que frente a circunstancias tales como la expansión y diversificación de actividades, la constante variación de los empleados en plantilla, las empresas, a través de su nivel directivo, sientan la necesidad de estructurar y formalizar sus sistemas de información. Y todo ello porque la información es la materia prima imprescindible en todas y cada una de las fases que conlleva una toma de decisiones, entendiendo por éste, el proceso

dirigido a la selección y ejecución de una acción que resuelva un problema, permitiendo la ejecución de unos objetivos establecidos. La información constituye, pues, un recurso estratégico lo mismo que los recursos humanos, financieros, tecnológicos o comerciales. La importancia adquirida progresivamente por la información en la vida de la empresa se pone de manifiesto con la evolución misma de la informática, encargada de tratarla con procesos automáticos (Martínez, F., 2006).

De la Tabla 13, se puede deducir que el 27.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto del producto es bueno por tanto la gestión administrativa es eficiente; mientras que, el 26.3% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto del producto es regular y a pesar de ello la gestión administrativa es eficiente. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.52$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

El nivel de satisfacción de un cliente es el resultado de comparar su percepción de los beneficios de un producto o servicio en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo, con lo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia entre el valor percibido y las expectativas (Manene, L., 2012).

En palabras de Kotler, P. & Keller, K. (2012), los consumidores realizan una compra esperando obtener un producto que satisfaga su necesidad, tienen una expectativa específica de dicho producto, que contiene propiedades inherentes que son esperadas por el mismo. Cuando el bien adquirido no cumple con estos requisitos mínimos entonces se considera un producto de mala calidad. Las empresas que desean

entregar mayor valor, deben asegurarse de que sus productos no solo contengan estas propiedades inherentes sino que también superen las mismas

De la Tabla 14, se puede deducir que el 32.5% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos son buenos lo que conlleva a que la gestión administrativa sea eficiente; de otro lado, el 23.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos es buena pero la gestión administrativa es regular. El coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.59$ , con nivel de significancia menor al 1% ( $P < 0.01$ ); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017.

Sostiene Najul, J. (2011), la capacitación del capital humano permite cambiar sistemáticamente su conducta y excelencia en la ejecución de sus actividades incrementando su eficiencia organizacional. Las empresas, para planificar el uso más eficaz del conocimiento de su gente, deben entender a su capital humano y al mismo tiempo, los conocimientos, habilidades y capacidades que poseen actualmente y que necesitarán para seguir siendo competitivas en el futuro.

De otro lado, la empatía es una variable crucial al momento de la atención al cliente, ya que no todos los clientes son iguales y cada uno piensa de manera diferente, el saber otorgar confianza y entablar una buena relación desde un comienzo, es importante ya que si esto se logra se estará dando un valor agregado al servicio (Blanco, J., 2009).

La calidad de la atención es un proceso factible y válido, si es contemplado como parte de la gestión administrativa con indicadores

concretos y estrategias de recolección de información diseñadas a de acuerdo a la naturaleza del servicio que se ofrece; en muchos casos la sola evaluación de la satisfacción como indicador de calidad es de poca utilidad si no se comparan los resultados con indicadores objetivos medibles en los usuarios, asimismo según Donabedian, indica que la evaluación de la calidad de la atención debe tener las características de integralidad y sistematicidad para que sea confiable y válida, considerando componentes adecuados a la naturaleza del servicio tanto de la estructura como del proceso y el resultado, Al respecto, es importante utilizar la mayor cantidad de indicadores de la actividad del servicio, ampliar los márgenes de acción del mismo, optimizar los recursos disponibles y establecer mecanismos permanentes para garantizar una óptima atención a los usuarios. El desarrollo de un programa de evaluación de la calidad de la atención requiere de la concurrencia de todos los implicados en el servicio prestado.

Finalmente, haciendo un recuento sobre la utilidad y evaluación de la calidad de la atención en una institución, se ha podido observar que este ha generado resultados importantes que permiten la mejora de los servicios prestados, en tanto en el campo de la atención en la oficina de admisión de la Universidad Nacional de Trujillo no solo se ha orientado a la evaluación de la satisfacción de los usuarios directos e indirectos, sino a medir la influencia de estos en la gestión administrativa, demostrándose a través de los resultados el alto grado de significancia, de generar eficiencia en los servicios de atención, para contribuir en la mejora de la gestión administrativa en la oficina de admisión de la UNT.

## V. CONCLUSIONES

1. La calidad de los servicios de atención influye significativamente en un 35.0% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; siendo el estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.87$ , con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar ( $P < 0.01$ ); por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.
2. La variable calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; presenta un nivel regular con un 62.5%.
3. En las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención, la más alta cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: procedimientos 61.3%, tecnología disponible 61.3%, recursos humanos 56.3%, información 50%, producto 48.8% e instalaciones 42.5%.
4. La variable Gestión Administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; tiene un nivel es el regular con un 53.7%.
5. En las dimensiones de la variable gestión administrativa, donde la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: dirección 68.7%, logros y resultados 61.3%, gestión de recursos 58.7%, control y supervisión 47.5% y organización 43.7%.
6. La calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en un 33.7% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.

7. La calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en un 31.3% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.
8. La calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en un 32.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.
9. La calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en un 27.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.
10. La calidad de los servicios de atención respecto del producto influye significativamente en un 27.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.
11. La calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en un 32.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Rector de la Universidad Nacional de Trujillo implementar programas de software de últimas tecnologías, para lograr una eficaz identificación de los postulantes a la hora del ingreso para rendir el examen.
  
- Se recomienda al Rector de la Universidad Nacional de Trujillo implementar procedimientos o instructivos de simplificación administrativa de buen servicio al ciudadano, con el fin de mejorar la gestión administrativa, y dar una buena imagen institucional.
  
- Se recomienda al Rector, a través del vicerrectorado académico, la modernización de las instalaciones físicas y adecuaciones de los ambientes de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, permitiendo así que los trabajadores laboren cómodamente, generando predisposición a prestar calidad de atención en los servicios.
  
- Se recomienda al Rector de la Universidad Nacional de Trujillo implementar el cuadro de capacitaciones anuales para los servidores de la Oficina General de Admisión para el uso adecuado de los programas de software de últimas tecnologías.
  
- A los Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, hacer uso adecuado de la tecnología brindada por la institución, no permitiendo que interfiera en sus labores, sobre todo al momento de prestar la atención de un servicio al usuario.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abasal, F. (2002). Consumidor, Clientela y Distribución para la Economía del Futuro. Gráficas Dehon. Madrid.
- Agudo, F., et. al (1995). Modelo secuencial de percepción de la calidad de servicios: análisis exploratorio. VII Encuentros de Profesores Universitarios de Marketing, Barcelona.
- Albrecht, Karl. et.al. La Gerencia del Servicio. 3R Editores. Bogotá, 2003.
- Alet, J. (1994). Marketing relacional: Cómo obtener clientes leales y rentables. Barcelona: Gestión 200.
- Alet, J. (1997): Fidelización y calidad de servicio. Investigación y Marketing. Aedemo, n. 57.
- Álvarez, J. (2006). Introducción a la calidad. España: Ideas propias Editorial.
- Berné, C., et. al (1996). La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad. Economía Industrial.
- Blanco, J. (2009). Medición de la satisfacción del cliente del restaurante museo taurino, y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor. Pontificia Universidad Javeriana.
- Camejo, J. (2012). Definición y características de los indicadores de gestión empresarial. Grandes pymes.
- Campos, S. & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta Alternativa. Trabajo de grado previo a la obtención del título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología, Universidad Técnica del Norte.

- Cervantes, P. (2012). Metodología para la Identificación de las Dimensiones de la Calidad y la Satisfacción del Índice Mexicano de Satisfacción al Usuario de los Programas Sociales de Sedesol y su Puesta a Prueba en: Los Casos del Programa de Estancias y Guarderías Infantiles así como del Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias” Tesis de Maestría. Universidad Iberoamericana.
- Chauvin, S. (2017). Análisis del Producto o Servicio a Ofrecer. Revista Mujeres de empresa.
- Cruz & Mújica (1993). La relación precio-calidad objetiva en los mercados de productos de consumo. Información Comercial Española, Revista de Economía.
- Dalrymple, J. & Cron, W. (2000). Administración de Ventas, 1ra Edición, Edit. Limusa, México.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- Estrada, W. (2007). Servicio y atención al cliente, Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los Servicios de Justicia.
- Fernández, M. (1996). Estructuración de las variables que determinan la calidad de servicio. Ponencia en Congreso de AEDEM, Granada.
- Gallarza, M., & Gil, I. (2006). Desarrollo de una escala multidimensional para medir el valor percibido de una experiencia de servicio. Revista Española de Investigación de Marketing.
- Gil, I., et. al (2005). Encuentro de servicio, valor percibido y satisfacción del cliente en la relación entre empresas. Cuadernos de Estudios Empresariales.

- Goland, A., et. al (1990). Cómo No Satisfacer a los Clientes. Boletín de Círculo de Empresas. No. 51. Madrid.
- González, F. (2007). Introducción a la gestión de calidad. Madrid: Publicaciones Delta.
- Gutiérrez, J. (1991). La relación precio-calidad. Análisis teórico y evidencia empírica. Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid.
- Hartley, F. (1992). Fundamento de Ventas, 1ra Edición, Edit. Continental, México.
- Hoffman, D. & Bateson, J.(2011). Marketing de Servicios y Estrategias, 4ta Edición, Edit. Artgraph, México
- Kotler, P. & Keller, L. (2012). Dirección de Marketing. 14a Edición. Ed. Pearson Educación. México.
- Lovelock, C. (2009). Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia – Integración de Calidad de Servicio y Productividad, 6ª Edición, Edit. Pearson Educación, México.
- Manene, L. (2012). El cliente: su valor, satisfacción, fidelización, retención y lealtad. Actualidad empresarial.
- Márquez, M. (2002). La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del estado apure, Venezuela. Revista Mexicana de Agro negocios.
- Martínez, F. (2006). El subsistema de información de la empresa.
- Martínez, J. (2013). Estructura social y desigualdad en España, Madrid, Libros de la Catarata.
- Moya, M. (2004). Modelo de servicio de atención al cliente con apoyo tecnológico. Seminario para optar al título de Ingeniero en Información y Control de Gestión, Universidad de Chile.

- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Observatorio Laboral Revista Venezolana, Vol. 4, N° 8, Universidad de Carabobo.
- Ortiz D. & Ruiz, G. (2000). Sistemas de servicio al cliente implementado en las empresas: un análisis de su eficiencia en el logro de la calidad del servicio. INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales.
- Pamies, D. S. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: ESIC Editorial.
- Pedraza, A., Moreno, I., & Pineda, C. (2011). Efectividad de las estrategias de retención universitaria: la función del docente. Educación y Educadores.
- Ponce, E. (2013). Dirección como función administrativa, blogspot.pe.
- Porter, M. (2002). Ventaja Competitiva - Posicionamiento de Servicios en Mercados Competitivos, 11va Edición, Edit. Continental SA., México.
- Prado, A. (2,010). El financiamiento como estrategia de optimización de Gestión en las MYPES textil confecciones de Gamarra. Universidad de San Martín de Porres.
- Rachael, F. & Pickvance, S. (1998). Recursos institucionales, estructurales y jurídicos, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo.
- Robert, F. (1992). Administración de Ventas. Factores que afectan el volumen de ventas, editorial Ciudad.
- Sanín, H. (1998). Manual de Administración de Proyectos de Desarrollo Municipal. Volumen I – Identificación y Formulación. Unión Internacional de Municipios y Poderes Locales – Centro

Latinoamericano de Capacitación y Desarrollo Local -  
(IULA/CELCADEL) Quito

Talavera, C. (2015). La Atención al Usuario de la Administración Pública, Alteco Consultores.

Tschohl, J. (2008). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Service Quality Institute Latin América.

Urrea, O & Chica, S. (2008). Gerencia de Recursos físicos y financieros. Programa Administración Pública Territorial. Escuela Superior de Administración Pública.

Vázquez, R., et. al (1997). Calidad de servicio y satisfacción del consumidor: Un enfoque multidimensional para empresas de supermercados. Información Comercial Española, Revista de Economía.

Vértice, P. (2008). La calidad en el servicio al cliente. España: Editorial Vértice.

Vértice, P. (2009). Atención eficaz de quejas y reclamaciones. España: Editorial Vértice.

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. México: McGraw Hill.

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar si la eficiencia del servicio de atención mejora significativamente la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación.

Para su desarrollo usted debe ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán plantear sugerencias para mejorar la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de dos partes. Así tenemos:

- La primera, dirigida a identificar aspectos generales del encuestado.
- La segunda, orientada a conocer la percepción que tiene el trabajador respecto de la eficiencia del servicio de atención mejora significativamente la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017. Esta parte consta de cincuenta y cuatro (54) ítems, cada ítem incluye cinco (5) alternativas de respuestas.
- Lea con mucha atención las preguntas y las opciones para las repuestas. Para cada ítem marque con un lápiz sólo una respuesta colocando una equis (x) en el recuadro que considere que se ajuste más a la realidad.

#### I. IDENTIFICACIÓN PERSONAL *(Marque con una X)*

1. GÉNERO	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

2. EDAD	
Entre 50 y 60	<input type="checkbox"/>
Entre 60 y 70	<input type="checkbox"/>
Entre 70 y 80	<input type="checkbox"/>
Más de 80	<input type="checkbox"/>

3. FORMACIÓN	
Universitaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

**PROCEDIMIENTOS (Marque con una X)**

N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
01	Se atiende de forma inmediata la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios				
02	se cumplen los procedimientos administrativos y los requisitos formales exigidos				
03	Se cumple con el plazo máximo establecido para responder al usuario de los servicios				
04	Se siguen los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención				
05	Se ofrece al usuario documentos de apoyo, formularios y normatividad actualizada				
06	Se ofrece atención preferente e inmediata para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas discapacitadas				
07	Se atienden todas las consultas y requerimientos a través de todos los canales de atención				
08	Se cuenta con una línea que ofrece servicio de atención telefónica				
09	Se realiza el control de cambios y actualizaciones del procedimiento administrativo				
10	Se ofrece calidad y eficiencia a los usuarios que solicitan que acuden a solicitar productos o servicios				
11	Se adoptan enfoques y diseñan los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del usuario				

**INSTALACIONES**

N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
12	Se supervisa que la implementación sea adecuada y comfortable para el trabajador y el usuario				
13	Se cuenta con instalaciones y servicios de atención asequibles y accesibles para todos los usuarios				
14	Se realizan inspecciones regulares y mantenimiento apropiado al equipamiento e infraestructura				
15	El buen funcionamiento de las instalaciones supone un incremento en la satisfacción del usuario				
16	Los servicios que se ofrecen son confiables y ofrecen información actualizada				
17	Las instalaciones son de fácil acceso cuentan con una ubicación estratégica				
18	Se realizan inversiones en equipos utilizando el espacio de la manera más eficiente				
19	Los ambientes son seguros y confortables tanto para los empleados como para los usuarios				

20	Se encuentran debidamente equipados con tecnologías de información y comunicación				
<b>TECNOLOGÍA DISPONIBLE</b>					
N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
21	Se tiene una plataforma web de apoyo y colaboración dirigida a facilitar las tareas de atención a la ciudadanía				
22	Se cuentan con diversos canales de atención para hacer eficiente el servicio				
23	Se usan formas de interacción tecnológica como el correo electrónico, chat y foros				
24	Se cuentan con sistemas de pago de servicios por internet				
25	Los usuarios pueden consultar en línea el estado de sus trámites y gestiones				
26	Se usan herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de comunicación				
27	El uso de tecnologías informáticas genera una reducción de costos en los servicios y tramites				
28	La Tecnología de Información usada permite tiempos de respuesta rápidos a los trámites realizados				
29	La Oficina General de Admisión utiliza las redes sociales para ofrecer atención al usuario				
30	La Oficina General de Admisión realiza constantes acciones de marketing y publicidad				
<b>INFORMACIÓN</b>					
N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
31	Se conserva de forma seguridad la información confidencial de los usuarios				
32	Se ofrece amplia información acerca de los requisitos, condiciones y documentos necesarios				
33	La información se encuentra en formatos de fácil comprensión y uso para el usuario				
34	El almacenamiento de la información hace posible su búsqueda y recuperación en cualquier momento				
35	Se proporciona a los usuarios la información que necesitan para tomar decisiones con conocimiento				
36	Se diseñan las estrategias de comunicación y orientación que se presentan al usuario				
37	Los empleados mantienen una comunicación permanente usando un lenguaje claro y sencillo				
38	Se tiene en cuenta la información y sugerencias suministradas por los usuarios				
39	La institución cuenta con sistemas de gestión y automatización				

	de la información				
<b>PRODUCTO</b>					
N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
40	Los productos y servicios entregados satisfacen las expectativas de los usuarios				
41	La satisfacción con el servicio se expresa a través de percepciones positivas del usuario				
42	Se reduce el tiempo de espera y las colas en la Oficina General de Admisión				
43	Se resuelven los problemas o dudas que tienen los usuarios con respecto al producto o servicio recibido				
44	Se realizan encuestas periódicas que permiten identificar los posibles servicios a ofrecer				
45	Se mide permanentemente el grados de satisfacción de los usuarios con la atención recibida				
46	Se ofrecen servicios y productos relacionados con las demás áreas y oficinas de la universidad				
47	La prestación del servicio está dirigida a lograr la satisfacción en los usuarios				
48	Las exigencias del usuario orientan la estrategia de la Oficina General de Admisión con respecto a la oferta de productos y servicios académicos				
49	La Oficina General de Admisión diseña estrategias y técnicas de servicio innovadoras y eficientes				
<b>RECURSOS HUMANOS</b>					
50	Los trabajadores realizan y cumplen las funciones asignadas por la Oficina General de Admisión				
51	Se brinda capacitación permanente en las actividades realizadas para incrementar la productividad laboral				
52	Las buenas condiciones laborales favorecen la calidad en el servicio atención de los trabajadores				
53	Se cuenta con personal calificado y con capacidad técnica que saben cómo dirigirse debidamente al usuario				
54	El personal con regularidad recibe cursos de actualización en servicios de atención				
55	La Oficina General de Admisión realiza trabajos de gestión y coordinación para la búsqueda de nuevos usuarios				
56	Los empleados demuestran competencia en su trabajo e inspiran confianza al usuario				
57	Se cuentan con programas de desarrollo integral del recurso humano lo que agrega valor a la institución				
58	Se realizan evaluaciones del desempeño de los empleados en las actividades que realizan a diario				

## ANEXO 2

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar si la eficiencia del servicio de atención mejora significativamente la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación.

Para su desarrollo usted debe ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán plantear sugerencias para mejorar la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo.

#### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de dos partes. Así tenemos:

- La primera, dirigida a identificar aspectos generales del encuestado.
- La segunda, orientada a conocer la percepción que tiene el trabajador respecto de la eficiencia del servicio de atención mejora significativamente la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017. Esta parte consta de cincuenta y cuatro (48) ítems, cada ítem incluye cinco (4) alternativas de respuestas.
- Lea con mucha atención las preguntas y las opciones para las repuestas. Para cada ítem marque con un lápiz sólo una respuesta colocando una equis (x) en el recuadro que considere que se ajuste más a la realidad.

#### II. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (Marque con una X)

4. GÉNERO	
Masculino	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>

5. EDAD	
Entre 50 y 60	<input type="checkbox"/>
Entre 60 y 70	<input type="checkbox"/>
Entre 70 y 80	<input type="checkbox"/>
Más de 80	<input type="checkbox"/>

6. FORMACIÓN	
Universitaria	<input type="checkbox"/>
Secundaria	<input type="checkbox"/>
Primaria	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>

### GESTIÓN DE RECURSOS (Marque con una X)

N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
1	Se realiza un manejo eficiente y eficaz de los recursos de la Oficina General de Admisión				
2	Se promueve el desempeño eficiente del personal que trabaja en la Oficina General de Admisión				
3	La asignación de recursos a los proyectos de la Oficina General de Admisión se hacen de forma transparente				
4	Se administran los recursos propios de forma eficiente y en beneficio de la Oficina General de Admisión				
5	Se realizan procesos fundamentales encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos de la Oficina General de Admisión				
6	Se mantiene un equilibrio económico-financiero dentro de la Oficina General de Admisión				
7	Se gestionan los recursos orientadas a garantizar su sostenibilidad económica				
8	Se cuenta con herramientas útiles para la mejora continua de la gestión económico-financiera				
9	Se garantiza la consecución de los objetivos institucionales así como de su misión				
10	Se asignan a las personas responsables de la ejecución y elaboración de planes estratégicos				
11	Se consigue la captación de los fondos necesarios para llevar a cabo las acciones programadas				
<b>ORGANIZACIÓN</b>					
N.º	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
12	Se ejecutan los planes institucionales de acuerdo con la estructura organizacional				
13	Se cuenta con una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente				
14	Se conocen las debilidades y amenazas para mejorarlas y convertirlas en fortalezas				
15	Se garantiza la disponibilidad del personal en los procesos de la Oficina General de Admisión bajo los criterios de la organización				
16	Se garantiza la gestión efectiva del presupuesto aprobado para el proceso de trabajo de la Oficina General de Admisión				
17	Se da cumplimiento al cronograma institucional de la Oficina General de Admisión alcanzando las metas propuestas				
18	Su estructura organizacional facilita su correcto funcionamiento permitiéndole cumplir con su misión				

19	Se utilizan los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos institucionales				
20	Se realiza la evaluación permanente del funcionamiento de la Oficina General de Admisión				
21	Se tiene el soporte informático necesario para el adecuado y eficiente desarrollo de las actividades				
<b>DIRECCIÓN</b>					
<b>N.º</b>	<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
22	Existe motivación laboral que permite alcanzar el máximo a todos los empleados de la Oficina General de Admisión				
23	Se seleccionan y asignan labores específicas a los empleados a fin lograr los objetivos institucionales				
24	Se establecen políticas, procedimientos y métodos de desempeño que hacen eficientes los servicios que se ofrecen				
25	Se subdivide el trabajo en unidades operativas manejables y relacionadas entre si				
26	Se selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado a su habilidades y destrezas				
27	Se organiza el reclutamiento y selección de los servidores en función al perfil de los puestos				
28	Se vela por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de carácter administrativo				
29	Se coordina la adquisición de bienes y contratación de servicios que requiere la Institución para su normal desenvolvimiento				
30	Se resuelven rápidamente los problemas que surjan durante la gestión administrativa				
<b>LOGROS Y RESULTADOS</b>					
<b>N.º</b>	<b>Ítems</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
31	Se logra una administración eficiente y una optimización en el desempeño laboral				
32	Se establece un plan general de logros anual con sugerencia de cambios y mejoras				
33	Se planifican oportunamente los requerimientos de los usuarios para garantizar la prestación eficiente del servicio				
34	Se maximizan los productos y servicios superando las metas establecidas				
35	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del sistema				
36	El logro de los objetivos estratégicos se expresan en indicadores medibles y cuantificables				
37	Se establece un sistema de información expedito que facilita la toma de decisiones				
38	Los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos y con los recursos asignados				

39	Se integra el uso de tecnología y medios informáticos de forma progresiva para la mejora de la gestión administrativa				
<b>CONTROL Y SUPERVISIÓN</b>					
40	Se facilitan las labores de auditoría, de evaluación y control interno				
41	Se realiza la rendición de cuentas con transparencia en la gestión de los recursos				
42	Se verifica la conformidad de las actividades con el plan estratégico institucional				
43	Se ofrece recompensas y reconocimiento al trabajo eficiente de los empleados				
44	Se sugieren las acciones correctivas pertinentes siempre que estas sean necesarias				
45	Se elaboran oportunamente los estados financieros de la Oficina General de Admisión				
46	Se realiza el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y equipamiento de la Oficina General de Admisión				
47	Se elaboran planes de capacitación permanente para las autoridades y trabajadores				
48	Se evalúa el desempeño de las distintas áreas de la Oficina General de Admisión				

### ANEXO 3

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>PROCEDIMIENTOS</b>			
1	Se atiende de forma inmediata la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios	,536	,636
2	se cumplen los procedimientos administrativos y los requisitos formales exigidos	,298	,675
3	Se cumple con el plazo máximo establecido para responder al usuario de los servicios	,017	,706
4	Se siguen los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención	,306	,674
5	Se ofrece al usuario documentos de apoyo, formularios y normatividad actualizada	,121	,700
6	Se ofrece atención preferente e inmediata para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas discapacitadas	,684	,604
7	Se atienden todas las consultas y requerimientos a través de todos los canales de atención	,470	,643
8	Se cuenta con una línea que ofrece servicio de atención telefónica	,481	,643
9	Se realiza el control de cambios y actualizaciones del procedimiento administrativo	,217	,690
10	Se ofrece calidad y eficiencia a los usuarios que solicitan que acuden a solicitar productos o servicios	,303	,675
11	Se adoptan enfoques y diseñan los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del usuario	,252	,690
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.690$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>INSTALACIONES</b>			
12	Se supervisa que la implementación sea adecuada y confortable para el trabajador y el usuario	,457	,622
13	Se cuenta con instalaciones y servicios de atención asequibles y accesibles para todos los usuarios	,472	,617
14	Se realizan inspecciones regulares y mantenimiento apropiado al equipamiento e infraestructura	,302	,658
15	El buen funcionamiento de las instalaciones supone un incremento en la satisfacción del usuario	,146	,695
16	Los servicios que se ofrecen son confiables y ofrecen información actualizada	,374	,647
17	Las instalaciones son de fácil acceso cuentan con una ubicación estratégica	,280	,661
18	Se realizan inversiones en equipos utilizando el espacio de la manera más eficiente	,327	,653
19	Los ambientes son seguros y confortables tanto para los empleados como para los usuarios	,255	,667

20	Se encuentran debidamente equipados con tecnologías de información y comunicación	,567	,590
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.674$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>TECNOLOGÍA DISPONIBLE</b>			
21	Se tiene una plataforma web de apoyo y colaboración dirigida a facilitar las tareas de atención a la ciudadanía	,494	,624
22	Se cuentan con diversos canales de atención para hacer eficiente el servicio	,385	,647
23	Se usan formas de interacción tecnológica como el correo electrónico, chat y foros	,302	,662
24	Se cuentan con sistemas de pago de servicios por internet	,255	,672
25	Los usuarios pueden consultar en línea el estado de sus trámites y gestiones	,020	,711
26	Se usan herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de comunicación	,372	,649
27	El uso de tecnologías informáticas genera una reducción de costos en los servicios y tramites	,382	,650
28	La Tecnología de Información usada permite tiempos de respuesta rápidos a los trámites realizados	,407	,648
29	La Oficina General de Admisión utiliza las redes sociales para ofrecer atención al usuario	,313	,660
30	La Oficina General de Admisión realiza constantes acciones de marketing y publicidad	,513	,616
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.679$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>INFORMACIÓN</b>			
31	Se conserva de forma seguridad la información confidencial de los usuarios	,518	,551
32	Se ofrece amplia información acerca de los requisitos, condiciones y documentos necesarios	,190	,631
33	La información se encuentra en formatos de fácil comprensión y uso para el usuario	,245	,614
34	El almacenamiento de la información hace posible su búsqueda y recuperación en cualquier momento	-,003	,683
35	Se proporciona a los usuarios la información que necesitan para tomar decisiones con conocimiento	,243	,616
36	Se diseñan las estrategias de comunicación y orientación que se presentan al usuario	,727	,503
37	Los empleados mantienen una comunicación permanente usando un lenguaje claro y sencillo	,343	,591
38	Se tiene en cuenta la información y sugerencias suministradas por los usuarios	,324	,596
39	La institución cuenta con sistemas de gestión y automatización de la información	,367	,584
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.682$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>PRODUCTO</b>			
40	Los productos y servicios entregados satisfacen las expectativas de los usuarios	,553	,665
41	La satisfacción con el servicio se expresa a través de percepciones positivas del usuario	,199	,703
42	Se reduce el tiempo de espera y las colas en la Oficina General de Admisión	,438	,662

43	Se resuelven los problemas o dudas que tienen los usuarios con respecto al producto o servicio recibido	,566	,633
44	Se realizan encuestas periódicas que permiten identificar los posibles servicios a ofrecer	,557	,631
45	Se mide permanentemente el grados de satisfacción de los usuarios con la atención recibida	,292	,692
46	Se ofrecen servicios y productos relacionados con las demás áreas y oficinas de la universidad	,370	,674
47	La prestación del servicio está dirigida a lograr la satisfacción en los usuarios	,246	,692
48	Las exigencias del usuario orientan la estrategia de la Oficina General de Admisión con respecto a la oferta de productos y servicios académicos	,311	,687
49	La Oficina General de Admisión diseña estrategias y técnicas de servicio innovadoras y eficientes	,182	,700
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.698$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>RECURSOS HUMANOS</b>			
50	Los trabajadores realizan y cumplen las funciones asignadas por la Oficina General de Admisión	,391	,695
51	Se brinda capacitación permanente en las actividades realizadas para incrementar la productividad laboral	,398	,687
52	Las buenas condiciones laborales favorecen la calidad en el servicio atención de los trabajadores	,126	,725
53	Se cuenta con personal calificado y con capacidad técnica que saben cómo dirigirse debidamente al usuario	,402	,686
54	El personal con regularidad recibe cursos de actualización en servicios de atención	,437	,681
55	La Oficina General de Admisión realiza trabajos de gestión y coordinación para la búsqueda de nuevos usuarios	,508	,667
56	Los empleados demuestran competencia en su trabajo e inspiran confianza al usuario	,460	,674
57	Se cuentan con programas de desarrollo integral del recurso humano lo que agrega valor a la institución	,383	,690
58	Se realizan evaluaciones del desempeño de los empleados en las actividades que realizan a diario	,428	,687
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.713$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

## ANEXO 4

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de la variable gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>			
1	Se realiza un manejo eficiente y eficaz de los recursos de la Oficina General de Admisión	,467	,742
2	Se promueve el desempeño eficiente del personal que trabaja en la Oficina General de Admisión	,535	,735
3	La asignación de recursos a los proyectos de la Oficina General de Admisión se hacen de forma transparente	,536	,731
4	Se administran los recursos propios de forma eficiente y en beneficio de la Oficina General de Admisión	,194	,769
5	Se realizan procesos fundamentales encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos de la Oficina General de Admisión	,234	,768
6	Se mantiene un equilibrio económico-financiero dentro de la Oficina General de Admisión	,361	,751
7	Se gestionan los recursos orientadas a garantizar su sostenibilidad económica	,357	,754
8	Se cuenta con herramientas útiles para la mejora continua de la gestión económico-financiera	,580	,726
9	Se garantiza la consecución de los objetivos institucionales así como de su misión	,443	,742
10	Se asignan a las personas responsables de la ejecución y elaboración de planes estratégicos	,443	,742
11	Se consigue la captación de los fondos necesarios para llevar a cabo las acciones programadas	,482	,736
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.763$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>ORGANIZACIÓN</b>			
12	Se ejecutan los planes institucionales de acuerdo con la estructura organizacional	,289	,665
13	Se cuenta con una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente	,320	,660
14	Se conocen las debilidades y amenazas para mejorarlas y convertirlas en fortalezas	,441	,638
15	Se garantizar la disponibilidad del personal en los procesos de la Oficina General de Admisión bajo los criterios de la organización	,179	,680
16	Se garantiza la gestión efectiva del presupuesto aprobado para el proceso de trabajo de la Oficina General de Admisión	,386	,649
17	Se da cumplimiento al cronograma institucional de la Oficina General de Admisión alcanzando las metas propuestas	,303	,662
18	Su estructura organizacional facilita su correcto funcionamiento permitiéndole cumplir con su misión	,446	,633
19	Se utilizan los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos	,106	,697

	institucionales		
20	Se realiza la evaluación permanente del funcionamiento de la Oficina General de Admisión	,421	,640
21	Se tiene el soporte informático necesario para el adecuado y eficiente desarrollo de las actividades	,520	,623
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.679$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>DIRECCIÓN</b>			
22	Existe motivación laboral que permite alcanzar el máximo a todos los empleados de la Oficina General de Admisión	,233	,596
23	Se seleccionan y asignan labores específicas a los empleados a fin lograr los objetivos institucionales	,159	,609
24	Se establecen políticas, procedimientos y métodos de desempeño que hacen eficientes los servicios que se ofrecen	,163	,612
25	Se subdivide el trabajo en unidades operativas manejables y relacionadas entre si	,223	,606
26	Se selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado a su habilidades y destrezas	,454	,533
27	Se organiza el reclutamiento y selección de los servidores en función al perfil de los puestos	,532	,509
28	Se vela por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de carácter administrativo	,136	,614
29	Se coordina la adquisición de bienes y contratación de servicios que requiere la Institución para su normal desenvolvimiento	,400	,550
30	Se resuelven rápidamente los problemas que surjan durante la gestión administrativa	,328	,571
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.609$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
<b>LOGROS Y RESULTADOS</b>			
31	Se logra una administración eficiente y una optimización en el desempeño laboral	,366	,635
32	Se establece un plan general de logros anual con sugerencia de cambios y mejoras	,336	,637
33	Se planifican oportunamente los requerimientos de los usuarios para garantizar la prestación eficiente del servicio	,168	,666
34	Se maximizan los productos y servicios superando las metas establecidas	,312	,642
35	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del sistema	,575	,578
36	El logro de los objetivos estratégicos se expresan en indicadores medibles y cuantificables	,317	,640
37	Se establece un sistema de información expedito que facilita la toma de decisiones	,376	,625
38	Los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos y con los recursos asignados	,361	,634
39	Se integra el uso de tecnología y medios informáticos de forma progresiva para la mejora de la gestión administrativa	,328	,637
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.660$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

<b>CONTROL Y SUPERVISIÓN</b>			
40	Se facilitan las labores de auditoría, de evaluación y control interno	,364	,760
41	Se realiza la rendición de cuentas con transparencia en la gestión de los recursos	,585	,731
42	Se verifica la conformidad de las actividades con el plan estratégico institucional	,198	,779
43	Se ofrece recompensas y reconocimiento al trabajo eficiente de los empleados	,521	,737
44	Se sugieren las acciones correctivas pertinentes siempre que estas sean necesarias	,219	,787
45	Se elaboran oportunamente los estados financieros de la Oficina General de Admisión	,418	,752
46	Se realiza el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y equipamiento de la Oficina General de Admisión	,388	,759
47	Se elaboran planes de capacitación permanente para las autoridades y trabajadores	,750	,695
48	Se evalúa el desempeño de las distintas áreas de la Oficina General de Admisión	,675	,707
<p>Alfa de Cronbach: <math>\alpha = 0.769</math>  La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE</p>			

## ANEXO 5

### Matriz de validación del instrumento

**Tabla 15**

**TITULO DE LA TESIS:** *La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de los servicios de atención												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: PROCEDIMIENTOS</b>												
Tramitación de las quejas y reclamaciones	Se atiende de forma inmediata la tramitación de las quejas y reclamaciones de los usuarios	1		1		1		1		1		
Procedimientos administrativos	se cumplen los procedimientos administrativos y los requisitos formales exigidos	1		1		1		1		1		
Máximo establecido	Se cumple con el plazo máximo establecido para responder al usuario de los servicios	1		1		1		1		1		
Control y manejo	Se siguen los procedimientos necesarios para un adecuado control y manejo del proceso de atención	1		1		1		1		1		
Formularios y normatividad actualizada	Se ofrece al usuario documentos de apoyo, formularios y normatividad actualizada	1		1		1		1		1		
Atención preferente e inmediata	Se ofrece atención preferente e inmediata para las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas discapacitadas	1		1		1		1		1		
Consultas y requerimientos	Se atienden todas las consultas y requerimientos a través de todos los canales de atención	1		1		1		1		1		

Servicio de atención telefónica	Se cuenta con una línea que ofrece servicio de atención telefónica	1		1		1		1		1	
Cambios y actualizaciones	Se realiza el control de cambios y actualizaciones del procedimiento administrativo	1		1		1		1		1	
Calidad y eficiencia	Se ofrece calidad y eficiencia a los usuarios que solicitan que acuden a solicitar productos o servicios	1		1		1		1		1	
Procesos de prestación del servicio	Se adoptan enfoques y diseñan los procesos de prestación del servicio desde la perspectiva del usuario	1		1		1		1		1	

### DIMENSIÓN 2: INSTALACIONES

Implementación adecuada y confortable	Se supervisa que la implementación sea adecuada y confortable para el trabajador y el usuario	1		1		1		1		1	
Instalaciones y servicios	Se cuenta con instalaciones y servicios de atención asequibles y accesibles para todos los usuarios	1		1		1		1		1	
Inspecciones regulares	Se realizan inspecciones regulares y mantenimiento apropiado al equipamiento e infraestructura	1		1		1		1		1	
Funcionamiento de las instalaciones	El buen funcionamiento de las instalaciones supone un incremento en la satisfacción del usuario	1		1		1		1		1	
Servicios confiables	Los servicios que se ofrecen son confiables y ofrecen información actualizada	1		1		1		1		1	
Fácil acceso	Las instalaciones son de fácil acceso cuentan con una ubicación estratégica	1		1		1		1		1	
Inversiones en equipos	Se realizan inversiones en equipos utilizando el espacio de la manera más eficiente	1		1		1		1		1	
Ambientes seguros y confortables	Los ambientes son seguros y confortables tanto para los empleados como para los usuarios	1		1		1		1		1	
Tecnologías de información y comunicación	Se encuentran debidamente equipados con tecnologías de información y comunicación	1		1		1		1		1	

### DIMENSIÓN 3: TECNOLOGÍA DISPONIBLE

Plataforma web de apoyo	Se tiene una plataforma web de apoyo y colaboración dirigida a facilitar las tareas de atención a la ciudadanía	1		1		1		1		1	
Canales de atención	Se cuentan con diversos canales de atención para hacer eficiente el servicio	1		1		1		1		1	

Interacción tecnológica	Se usan formas de interacción tecnológica como el correo electrónico, chat y foros	/		/		/		/		/	
Sistemas de pago de servicios por internet	Se cuentan con sistemas de pago de servicios por internet	/		/		/		/		/	
Estado de sus trámites y gestiones	Los usuarios pueden consultar en línea el estado de sus trámites y gestiones	/		/		/		/		/	
Agilizan los procesos de comunicación	Se usan herramientas tecnológicas que permitan agilizar los procesos de comunicación	/		/		/		/		/	
Uso de tecnologías informáticas	El uso de tecnologías informáticas genera una reducción de costos en los servicios y tramites	/		/		/		/		/	
Tiempos de respuesta rápidos	La Tecnología de Información usada permite tiempos de respuesta rápidos a los trámites realizados	/		/		/		/		/	
Redes sociales	La Oficina General de Admisión utiliza las redes sociales para ofrecer atención al usuario	/		/		/		/		/	
Marketing y publicidad	La Oficina General de Admisión realiza constantes acciones de marketing y publicidad	/		/		/		/		/	

#### DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN

Información confidencial	Se conserva de forma seguridad la información confidencial de los usuarios	/		/		/		/		/	
Amplia información	Se ofrece amplia información acerca de los requisitos, condiciones y documentos necesarios	/		/		/		/		/	
Formatos de fácil comprensión y uso	La información se encuentra en formatos de fácil comprensión y uso para el usuario	/		/		/		/		/	
Almacenamiento de la información	El almacenamiento de la información hace posible su búsqueda y recuperación en cualquier momento	/		/		/		/		/	
Toma de decisiones con conocimiento	Se proporciona a los usuarios la información que necesitan para tomar decisiones con conocimiento	/		/		/		/		/	
Estrategias de comunicación y orientación	Se diseñan las estrategias de comunicación y orientación que se presentan al usuario	/		/		/		/		/	
Lenguaje claro y sencillo	Los empleados mantienen una comunicación permanente usando un lenguaje claro y sencillo	/		/		/		/		/	
Información y sugerencias	Se tiene en cuenta la información y sugerencias suministradas por los usuarios	/		/		/		/		/	
Sistemas de gestión y automatización	La institución cuenta con sistemas de gestión y automatización de la información	/		/		/		/		/	

### DIMENSIÓN 5: PRODUCTO

Expectativas de los usuarios	Los productos y servicios entregados satisfacen las expectativas de los usuarios	√		√		√		√		√		
Percepciones positivas del usuario	La satisfacción con el servicio se expresa a través de percepciones positivas del usuario	√		√		√		√		√		
Tiempo de espera	Se reduce el tiempo de espera y las colas en la Oficina General de Admisión	√		√		√		√		√		
Problemas o dudas	Se resuelven los problemas o dudas que tienen los usuarios con respecto al producto o servicio recibido	√		√		√		√		√		
Encuestas periódicas	Se realizan encuestas periódicas que permiten identificar los posibles servicios a ofrecer	√		√		√		√		√		
Grado de satisfacción	Se mide permanentemente el grados de satisfacción de los usuarios con la atención recibida	√		√		√		√		√		
Servicios y productos relacionados	Se ofrecen servicios y productos relacionados con las demás áreas y oficinas de la universidad	√		√		√		√		√		
Satisfacción en los usuarios	La prestación del servicio está dirigida a lograr la satisfacción en los usuarios	√		√		√		√		√		
Oferta de productos y servicios académicos	Las exigencias del usuario orientan la estrategia de la Oficina General de Admisión con respecto a la oferta de productos y servicios académicos	√		√		√		√		√		
Estrategias y técnicas de servicio innovadoras	La Oficina General de Admisión diseña estrategias y técnicas de servicio innovadoras y eficientes	√		√		√		√		√		

### DIMENSIÓN 6: RECURSOS HUMANOS

Funciones asignadas	Los trabajadores realizan y cumplen las funciones asignadas por la Oficina General de Admisión	√		√		√		√		√		
Capacitación permanente	Se brinda capacitación permanente en las actividades realizadas para incrementar la productividad laboral	√		√		√		√		√		
Condiciones laborales	Las buenas condiciones laborales favorecen la calidad en el servicio atención de los trabajadores	√		√		√		√		√		
Personal calificado y con capacidad técnica	Se cuenta con personal calificado y con capacidad técnica que saben cómo dirigirse debidamente al usuario	√		√		√		√		√		
Cursos de actualización	El personal con regularidad recibe cursos de actualización en servicios de atención	√		√		√		√		√		
Gestión y coordinación	La Oficina General de Admisión realiza trabajos de gestión y coordinación para la búsqueda de nuevos usuarios	√		√		√		√		√		
Confianza al usuario	Los empleados demuestran competencia en su trabajo e inspiran confianza al usuario	√		√		√		√		√		
Programas de desarrollo integral	Se cuentan con programas de desarrollo integral del recurso humano lo que agrega valor a la institución	√		√		√		√		√		

Evaluaciones del desempeño	Se realizan evaluaciones del desempeño de los empleados en las actividades que realizan a diario	1	1	1	1	1	
----------------------------	--	---	---	---	---	---	--

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Ydalia Jesenia Velasquez Casana	<b>DNI N°</b>	42240425
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Calidad de los servicios de atención		
<b>Dirección domiciliaria</b>	Mavel Arzvalo Mz A-7/LT 8 II Etapa	<b>Teléfono domicilio</b>	044-272819
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Antropóloga / Abogada	<b>Teléfono Celular</b>	961841968
<b>Grado Académico</b>	Magister		
<b>Mención</b>	Gestión Pública y Desarrollo Local		
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 31 enero del 2017

**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES		DNI N°	18 173945
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Calidad de los servicios de atención			
Dirección domiciliaria	Felipe PINGLO N° 650 - Urb. Primavera		Teléfono domicilio	22 1958
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		Teléfono Celular	949960370
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD			
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUSILLO, 31 ENERO DEL 2017	

**Tabla 16**

**TITULO DE LA TESIS:** *La calidad de los servicios de atención y su influencia en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.*

VARIABLE INDEPENDIENTE: <b>Gestión Administrativa</b>												
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
<b>DIMENSIÓN 1: Gestión de recursos</b>												
Manejo eficiente y eficaz	Se realiza un manejo eficiente y eficaz de los recursos de la Oficina General de Admisión	1		1		1		1		1		
Desempeño eficiente	Se promueve el desempeño eficiente del personal que trabaja en la Oficina General de Admisión	1		1		1		1		1		
Asignación de recursos	La asignación de recursos a los proyectos de la Oficina General de Admisión se hacen de forma transparente	1		1		1		1		1		
Recursos propios	Se administran los recursos propios de forma eficiente y en beneficio de la Oficina General de Admisión	1		1		1		1		1		
Planificación, organización, control y evaluación	Se realizan procesos fundamentales encaminados a planificar, organizar, controlar y evaluar los recursos económicos de la Oficina General de Admisión	1		1		1		1		1		
Equilibrio económico-financiero	Se mantiene un equilibrio económico-financiero dentro de la Oficina General de Admisión	1		1		1		1		1		
Sostenibilidad económica	Se gestionan los recursos orientadas a garantizar su sostenibilidad económica	1		1		1		1		1		
Herramientas útiles	Se cuenta con herramientas útiles para la mejora continua de la gestión económico-financiera	1		1		1		1		1		
Consecución de los objetivos institucionales	Se garantiza la consecución de los objetivos institucionales así como de su misión	1		1		1		1		1		

Ejecución y elaboración de planes estratégicos	Se asignan a las personas responsables de la ejecución y elaboración de planes estratégicos	↑		↑		↑		↑		↑	
Captación de los fondos necesarios	Se consigue la captación de los fondos necesarios para llevar a cabo las acciones programadas	↑		↑		↑		↑		↑	

## DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN

Planes institucionales	Se ejecutan los planes institucionales de acuerdo con la estructura organizacional	↑		↑		↑		↑		↑	
Estructura organizacional	Se cuenta con una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente	↑		↑		↑		↑		↑	
Debilidades y amenazas	Se conocen las debilidades y amenazas para mejorarlas y convertirlas en fortalezas	↑		↑		↑		↑		↑	
Disponibilidad del personal	Se garantiza la disponibilidad del personal en los procesos de la Oficina General de Admisión bajo los criterios de la organización	↑		↑		↑		↑		↑	
Gestión efectiva del presupuesto	Se garantiza la gestión efectiva del presupuesto aprobado para el proceso de trabajo de la Oficina General de Admisión	↑		↑		↑		↑		↑	
Cumplimiento del cronograma institucional	Se da cumplimiento al cronograma institucional de la Oficina General de Admisión alcanzando las metas propuestas	↑		↑		↑		↑		↑	
Cumplimiento de la misión	Su estructura organizacional facilita su correcto funcionamiento permitiéndole cumplir con su misión	↑		↑		↑		↑		↑	
Recursos económicos, materiales y humanos	Se utilizan los recursos económicos, materiales y humanos para el cumplimiento de los objetivos institucionales	↑		↑		↑		↑		↑	
Evaluación permanente	Se realiza la evaluación permanente del funcionamiento de la Oficina General de Admisión	↑		↑		↑		↑		↑	
Soporte informático	Se tiene el soporte informático necesario para el adecuado y eficiente desarrollo de las actividades	↑		↑		↑		↑		↑	

## DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN

Motivación laboral	Existe motivación laboral que permite alcanzar el máximo a todos los empleados de la Oficina General de Admisión	↑		↑		↑		↑		↑	
Objetivos institucionales	Se seleccionan y asignan labores específicas a los empleados a fin lograr los objetivos institucionales	↑		↑		↑		↑		↑	
Políticas, procedimientos y métodos	Se establecen políticas, procedimientos y métodos de desempeño que hacen eficientes los servicios que se ofrecen	↑		↑		↑		↑		↑	

Unidades operativas	Se subdivide el trabajo en unidades operativas manejables y relacionadas entre si	/	/	/	/	/	/	/	/
Habilidades y destrezas	Se selecciona y coloca a los individuos en el puesto adecuado a su habilidades y destrezas	/	/	/	/	/	/	/	/
Reclutamiento y selección	Se organiza el reclutamiento y selección de los servidores en función al perfil de los puestos	/	/	/	/	/	/	/	/
Obligaciones de carácter administrativo	Se vela por los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de carácter administrativo	/	/	/	/	/	/	/	/
Adquisición de bienes y contratación de servicios	Se coordina la adquisición de bienes y contratación de servicios que requiere la Institución para su normal desenvolvimiento	/	/	/	/	/	/	/	/
Problemas de la gestión administrativa	Se resuelven rápidamente los problemas que surjan durante la gestión administrativa	/	/	/	/	/	/	/	/

#### DIMENSIÓN 4: LOGROS Y RESULTADOS

Optimización en el desempeño laboral	Se logra una administración eficiente y una optimización en el desempeño laboral	/	/	/	/	/	/	/	/
Plan general de logros	Se establece un plan general de logros anual con sugerencia de cambios y mejoras	/	/	/	/	/	/	/	/
Prestación eficiente del servicio	Se planifican oportunamente los requerimientos de los usuarios para garantizar la prestación eficiente del servicio	/	/	/	/	/	/	/	/
Maximizan los productos y servicios	Se maximizan los productos y servicios superando las metas establecidas	/	/	/	/	/	/	/	/
Funcionamiento del sistema	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con el funcionamiento del sistema	/	/	/	/	/	/	/	/
Objetivos estratégicos	El logro de los objetivos estratégicos se expresan en indicadores medibles y cuantificables	/	/	/	/	/	/	/	/
Sistema de información	Se establece un sistema de información expedito que facilita la toma de decisiones	/	/	/	/	/	/	/	/
Recursos asignados	Los objetivos se cumplen dentro de los plazos establecidos y con los recursos asignados	/	/	/	/	/	/	/	/
Uso de tecnología y medios informáticos	Se integra el uso de tecnología y medios informáticos de forma progresiva para la mejora de la gestión administrativa	/	/	/	/	/	/	/	/

### DIMENSIÓN 5: CONTROL Y SUPERVISIÓN

Evaluación y control interno	Se facilitan las labores de auditoría, de evaluación y control interno	/	/	/	/	/	/	/	/
Rendición de cuentas	Se realiza la rendición de cuentas con transparencia en la gestión de los recursos	/	/	/	/	/	/	/	/
Plan estratégico institucional	Se verifica la conformidad de las actividades con el plan estratégico institucional	/	/	/	/	/	/	/	/
Recompensas y reconocimiento	Se ofrece recompensas y reconocimiento al trabajo eficiente de los empleados	/	/	/	/	/	/	/	/
Acciones correctivas pertinentes	Se sugieren las acciones correctivas pertinentes siempre que estas sean necesarias	/	/	/	/	/	/	/	/
Estados financieros	Se elaboran oportunamente los estados financieros de la Oficina General de Admisión	/	/	/	/	/	/	/	/
Instalaciones y equipamiento	Se realiza el mantenimiento y mejoramiento de las instalaciones y equipamiento de la Oficina General de Admisión	/	/	/	/	/	/	/	/
Planes de capacitación permanente	Se elaboran planes de capacitación permanente para las autoridades y trabajadores	/	/	/	/	/	/	/	/
Desempeño de las áreas	Se evalúa el desempeño de las distintas áreas de la Oficina General de Admisión	/	/	/	/	/	/	/	/

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	Ydalia Yesenia Velazquez Casana		<b>DNI N°</b>	4224 0425
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa			
<b>Dirección domiciliaria</b>	Manuel Arevalo Mza-7/18 II Etapa	<b>Teléfono domicilio</b>	044-272819	
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	Antropóloga / Abogada	<b>Teléfono Celular</b>	961841968	
<b>Grado Académico</b>	Magister			
<b>Mención</b>	Gestión Pública y Desarrollo Local			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo, 31 enero 2017	

**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	CARLOS ALBERTO NORIEGA ANGELES		<b>DNI N°</b>	1817 3945
<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa			
<b>Dirección domiciliaria</b>	FELIPE PINGLO N° 650 - Urb Primavera		<b>Teléfono domicilio</b>	22 1958
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN		<b>Teléfono Celular</b>	949960370
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR			
<b>Mención</b>	GESTION PUBLICA y GOBERNABILIDAD			
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO, 31 ENERO DEL 2017	

## ANEXO 6

### Matriz de consistencia

INTRODUCCIÓN	MARCO METODOLÓGICO			RESULTADOS	DISCUSIÓN	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES	
<p><b>ANTECEDENTES:</b></p> <p>. Campos, S. (2011), en su Tesis: <i>Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011</i>. Propuesta alternativa, de la Universidad Técnica del Norte, Ibarra; Tesis para optar el título de Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología</p> <p>García, J. (2012), en su Tesis: <i>Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud "el bosque"</i>. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador; Tesis Para optar el grado de magister en gerencia y administración de salud</p> <p>Gordon, R. (2013), en su Tesis: <i>La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán, de la Universidad politécnica del Carchi, Ecuador; Tesis de grado previa la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing,</i></p>	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA:	<p><b>DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS:</b></p> <p>En la tabla 3, se encuentra la variable <b>Calidad de los servicios de atención</b>, donde el mayor nivel es regular con un 62.5% (50 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel malo con un 37.5% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel bueno con 0%.</p> <p>En la tabla 4 se presentan las dimensiones de la variable <b>calidad de los servicios de atención</b>, la más alta cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: procedimientos 61.3%, tecnología disponible 61.3%, recursos humanos 56.3%, información 50%, producto 48.8% e instalaciones 42.5%.</p> <p>En la tabla 5 se aprecia que en la variable <b>gestión administrativa</b> el mayor nivel es el</p>	<p>La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general.</p> <p>La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general.</p> <p>El servicio al cliente en un sentido amplio, es la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente, que es un concepto más</p>	<p>1. La calidad de los servicios de atención influye significativamente en un 35.0% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; siendo el estadístico de prueba Tau-b de kendall es <math>\tau = 0.87</math>, con nivel de significancia menor al 1% de significancia estándar (<math>P &lt; 0.01</math>); por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>2. La variable calidad de los servicios de atención de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; presenta un nivel regular con un 62.5%.</p> <p>3. En las dimensiones de la variable calidad de los servicios de atención, la más alta cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los</p>	<p>1.</p> <p>2.</p> <p>3.</p> <p>4.</p>
	VARIABLE INDEPENDIENTE:	PROCEDIMIENTOS	INDICADORES	TIPO DE ESTUDIO:				
	<p><b>Calidad de los servicios de atención</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>La calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. El servicio y la atención de calidad son el reflejo del compromiso de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general. La calidad no tiene nada de misterioso. Es un reencuentro con el cliente o público usuario, desarrollado gracias a nuestra capacidad de entendimiento, de oír</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitación de las quejas y reclamaciones</li> <li>▪ Procedimientos administrativos</li> <li>▪ Máximo establecido</li> <li>▪ Control y manejo</li> <li>▪ Formularios y normatividad actualizada</li> <li>▪ Atención preferente e inmediata</li> <li>▪ Consultas y requerimientos</li> <li>▪ Servicio de atención telefónica</li> <li>▪ Cambios y actualizaciones</li> <li>▪ Calidad y eficiencia</li> <li>• Procesos de prestación del servicio</li> </ul>	<p><b>El estudio es no experimental</b></p>				
		INSTALACIONES	INDICADORES	TIPO DE ESTUDIO:				
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementación adecuada y confortable</li> <li>▪ Instalaciones y servicios</li> <li>▪ Inspecciones regulares</li> <li>▪ Funcionamiento de las instalaciones</li> <li>▪ Servicios confiables</li> <li>▪ Fácil acceso</li> <li>▪ Inversiones en equipos</li> <li>▪ Ambientes seguros y confortables</li> <li>• Tecnologías de información y comunicación</li> </ul>						
		TECNOLOGÍA DISPONIBLE	TIPO DE ESTUDIO:					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plataforma web de apoyo</li> <li>▪ Canales de atención</li> <li>▪ Interacción tecnológica</li> <li>▪ Sistemas de pago de servicios por internet</li> </ul>						

<p><b>TEORÍAS QUE FUNDAMENTE LAS VARIABLES:</b></p> <p>La calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (Tschohl, J., 2008).  <b>Según Kaplan &amp; Norton (2000), es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas. Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio</b></p> <p><b>JUSTIFICACIÓN:</b></p> <p>Este trabajo de investigación nace debido a la necesidad de determinar si la calidad del servicio de atención influye en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2016, en los últimos años el uso</p>	<p>su voz, su clamor, su pedido, descifrarlo y responder en términos de servicio. La orientación hacia el cliente o público usuario, permite que las organizaciones tiendan a otorgar un mejor servicio pensado en sus diferentes necesidades, gustos y deseos (Estrada, W., 2007)</p> <p><b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b></p> <p>Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 6 dimensiones creadas para tal fin: procedimientos, instalaciones, tecnología disponible, información, producto y recursos humanos; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017. Para medirlo se aplicó un cuestionario compuesto por 58 ítems.</p> <p><b>ESCALA DE</b></p>	<p><b>INFORMACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estado de sus trámites y gestiones</li> <li>▪ Agilizan los procesos de comunicación</li> <li>▪ Uso de tecnologías informáticas</li> <li>▪ Tiempos de respuesta rápidos</li> <li>▪ Redes sociales</li> <li>• <b>Marketing y publicidad</b></li> <li>▪ Información confidencial</li> <li>▪ Amplia información</li> <li>▪ Formatos de fácil comprensión y uso</li> <li>▪ Almacenamiento de la información</li> <li>▪ Toma de decisiones con conocimiento</li> <li>▪ Estrategias de comunicación y orientación</li> <li>▪ Lenguaje claro y sencillo</li> <li>▪ Información y sugerencias</li> <li>• <b>Sistemas de gestión y automatización</b></li> </ul>	<p><b>POBLACION:</b></p> <p>La población para este estudio, está conformada por los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>La muestra está conformada por 50 productores</p>	<p>regular con un 53.7% (43 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo), seguido del nivel deficiente con un 37.6% (30 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo) y finalmente el nivel eficiente con 8.7% (7 Trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo).</p> <p>En la tabla 6, se muestran las dimensiones de la variable gestión administrativa, donde la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: dirección 68.7%, logros y resultados 61.3%, gestión de recursos 58.7%, control y supervisión 47.5% y organización 43.7%.</p> <p>En la Tabla 7 encontramos el resultado de la prueba (Kolmogorov-Smirnov) aplicada a las variables y sus dimensiones; aplicada la prueba la mayoría de los valores son menores al 5% de significancia (<math>p &lt; 0.05</math>), en las variables y sus dimensiones presentando una distribución no normal, por tanto, se establece el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de la relación</p>	<p>amplio, ya que incluye todos los elementos del marketing mix: producto, precio, promoción y distribución. La calidad del servicio viene a ser la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes, esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente con los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma. Las mejoras en el servicio que los clientes perciben se convierten (para ellos) en señales de que la calidad del producto (tangible o intangible) ha mejorado. Los servicios que ofrece la organización deben recibir mejor publicidad que la que se les hace a los servicios suministrados por la competencia.</p> <p>Al respecto el Grupo Kaisen (2006), precisa que los procedimientos que se deben implementar son acciones específicas a seguir para eliminar cualquier</p>	<p>porcentajes siguientes: procedimientos 61.3%, tecnología disponible 61.3%, recursos humanos 56.3%, información 50%, producto 48.8% e instalaciones 42.5%.</p> <p>4. La variable Gestión Administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017; tiene un nivel es el regular con un 53.7%</p> <p>5. En las dimensiones de la variable gestión administrativa, donde la mayor cantidad de respuestas se encuentran en el nivel regular en los porcentajes siguientes: dirección 68.7%, logros y resultados 61.3%, gestión de recursos 58.7%, control y supervisión 47.5% y organización 43.7%.</p> <p>6. La calidad de los servicios de atención respecto de los procedimientos influye significativamente en un 33.7% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se</p>	
--	---	---------------------------	---	---	--	---	--	--

<p>de la palabra eficiencia se ha vuelto común tanto en nuestra vida diaria como en nuestra vida profesional. Es en estas circunstancias que surge la necesidad de generar eficiencia en los servicios de atención, para contribuir en la mejora de la gestión administrativa en la oficina de admisión de la UNT</p> <p><b>PARADIGMA:</b> Positivo-cuantitativo</p> <p><b>PROBLEMA:</b> ¿De qué manera la calidad de los servicios de atención influye en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017?</p> <p><b>HIPÓTESIS:</b> La calidad de los servicios de atención influye</p>	<p><b>MEDICION:</b>  Ordinal de tipo Likert:</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confianza al usuario</li> <li>▪ Programas de desarrollo integral</li> </ul> <p>Evaluaciones del desempeño</p>	<p>de quinua y tarwi del distrito de Sanagoran, Provincia de Sánchez Carrión, Departamento de La Libertad, 2016.</p> <p><b>MUESTREO:</b>  Muestreo no probabilístico a conveniencia del autor.</p>	<p><b>de causalidad entre las variables, debido a que se adecua al diseño de investigación propuesto, se usó estadístico de prueba el coeficiente de contingencia Tau-b de Kendall, debido a que permitirá más ajuste de los datos estadísticos que se obtuvieron en la investigación</b></p>	<p>tipo de causa de conflictos relacionados con un mal servicio al cliente. Para con esto reducir la magnitud de los problemas y el nivel de riesgo asociado a estos que podría ser la pérdida de un cliente. El motivo por el cual se lleva a cabo este procedimiento es establecer, elaborar, ejecutar, documentar políticas para la toma de decisiones correctivas en respuesta a los reclamos o quejas de los clientes.</p>	<p>acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>7. La calidad de los servicios de atención respecto de las instalaciones influye significativamente en un 31.3% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p> <p>8. La calidad de los servicios de atención respecto de la tecnología disponible influye significativamente en un 32.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>					

<p>significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.</p> <p><b>OBJETIVO:</b></p> <p>Determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p><b>Gestión administrativa</b></p> <p><b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b></p> <p>Según Kaplan &amp; Norton (2000), "es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas seleccionadas". Ésta se aplica a todo tipo de organizaciones bien sean pequeñas o grandes empresas lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y a las de servicio.</p> <p>Clushkov, V. (2003). "Es un dispositivo que organiza y realiza la transformación ordenada de la información, recibe la información del objeto de dirección, la procesa y la transmite bajo la forma necesaria para la gestión, realizando este proceso continuamente".</p>	<p><b>GESTIÓN DE RECURSOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo eficiente y eficaz</li> <li>▪ Desempeño eficiente</li> <li>▪ Asignación de recursos</li> <li>▪ Recursos propios</li> <li>▪ Planificación, organización, control y evaluación</li> <li>▪ Equilibrio económico-financiero</li> <li>▪ Sostenibilidad económica</li> <li>▪ Herramientas útiles</li> <li>▪ Consecución de los objetivos institucionales</li> <li>▪ Ejecución y elaboración de planes estratégicos</li> <li>• Captación de los fondos necesarios</li> </ul>	<p><b>PRUEBAS DE HIPÓTESIS:</b></p> <p>De la Tabla 8, se puede deducir que el 35.0% de los trabajadores de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, consideran que calidad de los servicios de atención es regular consecuentemente la gestión administrativa es regular, mientras que, el 27.5% de los trabajadores, consideran que calidad de los servicios de atención es regular sin embargo la gestión administrativa es deficiente. Se aprecia que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es <math>\tau = 0.87</math>, con nivel de significancia menor al 1% (<math>P &lt; 0.01</math>); esta cifra permite corroborar que la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.</p>	<p><b>TECNICAS:</b></p> <p><b>La encuesta</b></p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p><b>El cuestionario</b></p>	<p>nula.</p> <p>9. La calidad de los servicios de atención respecto de la información influye significativamente en un 27.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p>
		<p><b>ORGANIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planes institucionales</li> <li>▪ Estructura organizacional</li> <li>▪ Debilidades y amenazas</li> <li>▪ Disponibilidad del personal</li> <li>▪ Gestión efectiva del presupuesto</li> <li>▪ Cumplimiento del cronograma institucional</li> <li>▪ Cumplimiento de la misión</li> <li>▪ Recursos económicos, materiales y humanos</li> <li>▪ Evaluación permanente</li> <li>• Soporte informático</li> </ul>			<p>10. La calidad de los servicios de atención respecto del producto influye significativamente en un 27.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p>
		<p><b>DIRECCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivación laboral</li> <li>▪ Objetivos institucionales</li> <li>▪ Políticas, procedimientos y métodos</li> <li>▪ Unidades operativas</li> <li>▪ Habilidades y destrezas</li> <li>▪ Reclutamiento y selección</li> <li>▪ Obligaciones de carácter administrativo</li> </ul>			<p>11. La calidad de los servicios de atención respecto de los recursos humanos influye significativamente en un 32.5% en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo 2017; se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.</p>

	(p.87)		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquisición de bienes y contratación de servicios</li> <li>• Problemas de la gestión administrativa</li> </ul>				nula.	
	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<p>Se realizó la medición total de la variable calidad de los servicios de atención a partir de sus 5 dimensiones creadas para tal fin: gestión de recursos, organización, dirección, logros y resultados y control y supervisión; para determinar si la calidad de los servicios de atención influye significativamente en la gestión administrativa de la Oficina General de Admisión de la Universidad Nacional de Trujillo, 2017.</p> <p>Para medirlo se aplicó un cuestionario compuesto por 48 ítems.</p>	<b>LOGROS Y RESULTADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimización en el desempeño laboral</li> <li>▪ plan general de logros</li> <li>▪ Prestación eficiente del servicio</li> <li>▪ Maximizan los productos y servicios</li> <li>▪ Funcionamiento del sistema</li> <li>▪ Objetivos estratégicos</li> <li>▪ Sistema de información</li> <li>▪ Recursos asignados</li> <li>Uso de tecnología y medios informáticos</li> </ul>				
	<b>ESCALA DE MEDICION:</b>		<b>CONTROL Y SUPERVISIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación y control interno</li> <li>▪ Rendición de cuentas</li> <li>▪ Plan estratégico institucional</li> <li>▪ Recompensas y reconocimiento</li> <li>▪ Acciones correctivas pertinentes</li> <li>▪ Estados financieros</li> <li>▪ Instalaciones y equipamiento</li> <li>▪ Planes de capacitación permanente</li> <li>• Desempeño de las áreas</li> </ul>				
	Ordinal de tipo				<b>METODOS DE ANALISIS DE</b>			

	Likert		<b>DATOS</b> a) Estadística descriptiva:  b) Estadística inferencial:				
<b>PROPUESTA:</b>							