



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TESIS**

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad  
de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad  
Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna

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

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Br. Chambilla Condori, Edwin César

**ASESOR:**

Dr. Calderón Urriola, Nicolás Fidel

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

Página del Jurado

.....  
Dra. Alvarez Becerra, Rina Maria

Presidente

.....  
Mgr. Pereda Guanilo, Victor Ivan

Secretario

.....  
Dr. Calderon Urriola, Nicolas

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis padres Raúl y Yolanda por darme la oportunidad de desarrollarme y crecer profesionalmente.

A Brissa y Susancar quienes son el mayor impulso en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por acogerme y permitirme el crecimiento profesional.

A mi asesor Dr. Nicolás Calderón Urriola por su orientación y apoyo en la culminación del presente trabajo de investigación.

A mis maestros por trasmitirme sus experiencias y sabiduría.

El autor

## DECLARACIÓN JURADA

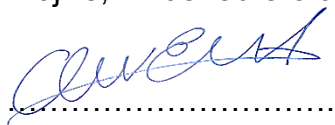
Yo, EDWIN CÉSAR CHAMBILLA CONDORI, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 43541615 con la tesis titulada: Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo al título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Trujillo, 24 de febrero de 2018



Br. Edwin César Chambilla Condori

DNI: 43541615

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, pongo ante ustedes la tesis titulada: **Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna** con la finalidad de determinar la relación entre la **Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna** en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| Página del Jurado .....   | ii   |
| DEDICATORIA.....  | iii  |
| AGRADECIMIENTO.....   | iv   |
| DECLARACIÓN JURADA .....  | v    |
| PRESENTACIÓN .....  | vi   |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....   | viii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....  | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 14   |
| 1.1. Realidad problemática .....  | 14   |
| 1.2. Trabajos previos .....   | 17   |
| 1.3. Teorías relacionadas .....   | 25   |
| 1.4. Formulación del problema.....  | 44   |
| 1.5. Justificación del Estudio.....   | 44   |
| 1.6. Hipótesis .....  | 45   |
| 1.7. Objetivos. ....  | 46   |
| 2.1. Diseño de investigación.....   | 48   |
| 2.2. Variables, operacionalización.....   | 49   |
| 2.3. Población y muestra .....  | 52   |
| 2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos, confiabilidad y validez ..... | 54   |
| 2.5. Métodos de análisis de datos .....   | 59   |
| 2.6. Aspectos éticos .....  | 60   |
| III. RESULTADOS.....  | 61   |
| 3.2. Contrastación de Hipótesis.....  | 73   |
| IV DISCUSIÓN.....   | 88   |
| V. CONCLUSIONES .....   | 92   |
| VI. RECOMENDACIONES.....  | 94   |
| VII. REFERENCIAS .....  | 95   |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Datos según la variable Gestión administrativa .....                     | 62 |
| Figura 2 Datos según la dimensión Planificación .....                             | 63 |
| Figura 3 Datos según la dimensión Organización .....                              | 64 |
| Figura 4 Datos según la dimensión Dirección .....                                 | 65 |
| Figura 5 Datos según la dimensión Control.....                                    | 66 |
| Figura 6 Datos según la variable Calidad de Servicio .....                        | 67 |
| Figura 7 Datos según la dimensión Elementos tangibles.....                        | 68 |
| Figura 8 Datos según la dimensión Confiabilidad .....                             | 69 |
| Figura 9 Datos según la dimensión Velocidad de respuesta.....                     | 70 |
| Figura 10 Datos según la dimensión Aseguramiento .....                            | 71 |
| Figura 11 Datos según la dimensión Empatía.....                                   | 72 |
| Figura 12 La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio ..... | 74 |
| Figura 13 La Planificación se relaciona con la Calidad de servicio .....          | 77 |
| Figura 14 La Organización se relaciona con la Calidad de servicio .....           | 80 |
| Figura 15 La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio .....              | 83 |
| Figura 16 El Control se relaciona con la Calidad de servicio .....                | 86 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Distribución de estudiantes por escuelas de los ciclos X y XII de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales en el año 2017. ....   | 52 |
| Tabla 2. Distribución de estudiantes de la muestra de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann   | 53 |
| Tabla 3. Ficha técnica del instrumento 1: Gestión administrativa.....   | 55 |
| Tabla 4. Ficha técnica del instrumento 2: Calidad de servicio.....  | 56 |
| Tabla 6. Alpha de Cronbach: Gestión administrativa .....  | 58 |
| Tabla 7. Alpha de Cronbach: Calidad de servicio.....  | 59 |
| Tabla 8. Distribución de estudiantes, según nivel de Gestión administrativa percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 ..... | 62 |
| Tabla 9. Distribución de estudiantes, según nivel de planificación percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....          | 63 |
| Tabla 10. Distribución de estudiantes, según nivel de Organización percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....          | 64 |
| Tabla 11. Distribución de estudiantes, según nivel de Dirección percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....             | 65 |
| Tabla 12. Distribución de estudiantes, según nivel de Control percibido en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....               | 66 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 13. Distribución de estudiantes, según nivel de Calidad de servicio percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....    | 67 |
| Tabla 14. Distribución de estudiantes, según Elementos tangibles percibidos en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....            | 68 |
| Tabla 15. Distribución de estudiantes, según nivel de Confiabilidad percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....          | 69 |
| Tabla 16. Distribución de estudiantes, según nivel de Velocidad de respuesta percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 ..... | 70 |
| Tabla 17. Distribución de estudiantes, según nivel de Aseguramiento percibido en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....          | 71 |
| Tabla 18. Distribución de estudiantes, según nivel de Empatía percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann,2017 .....                | 72 |
| Tabla 19. La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio .....  | 74 |
| Tabla 20. Prueba chi cuadrado para la Gestión administrativa y la Calidad de servicio .....  | 75 |
| Tabla 21. La Planificación se relaciona con la Calidad de servicio .....   | 77 |
| Tabla 22. Prueba chi cuadrado para la Planificación y la Calidad de servicio .....   | 78 |
| Tabla 23. La Organización se relaciona con la Calidad de servicio .....  | 80 |
| Tabla 24. Prueba chi cuadrado para la Organización y la Calidad de servicio .....  | 81 |

|  |    |
|--|----|
| Tabla 25. La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio.....            | 83 |
| Tabla 26. Prueba chi cuadrado para la Dirección y la Calidad de servicio ..... | 84 |
| Tabla 27. El Control se relaciona con la Calidad de servicio.....              | 86 |
| Tabla 28. Prueba chi cuadrado para el Control y la Calidad de servicio .....   | 87 |

## RESUMEN

El presente trabajo buscó demostrar si la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio que brinda la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. En donde se utilizó como método el diseño no experimental transversal, el que permite la recolección de datos en un tiempo único, en un solo momento. El cálculo de la muestra (n) fue aplicando un muestreo no probabilístico por cuotas y estuvo constituida por 80 estudiantes de ambos sexos del último ciclo de las cuatro Escuelas Profesionales (Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Contables y Financieras, Ingeniería Comercial, Ciencias Administrativas) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann quienes son usuarios del servicio seleccionados proporcionalmente en función a su escuela. Según los resultados el 23,8 % de los estudiantes perciben una Gestión administrativa de nivel bueno, el 32,5% perciben un nivel regular y un 43,8% un nivel malo. Por otro lado, el 23,8 % de los estudiantes perciben una Calidad de servicio de nivel bueno, el 36,3% perciben un nivel regular y un 40% un nivel malo. Conclusión: la Gestión administrativa se relacionaba significativamente con la Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio era alto, esto debido a la tendencia estadística obtenida de las encuestas realizadas a los estudiantes usuarios del servicio.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, estudiante.

## **ABSTRACT**

This investigation sought to demonstrate whether the administrative management is related to the quality of service provided by the Faculty of Laws and Business Sciences of the National University Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Where the non-experimental transverse design was used as a method, which allows the collection of data in a single time, in a single moment. The calculation of the sample (n) was applied a non-probabilistic sampling by quotas and was constituted by 80 students of both sexes of the last cycle of the four Professional Schools (Law and Political Sciences, Accounting and Financial Sciences, Commercial Engineering, Administrative Sciences) of the Faculty of Legal and Business Sciences of the National University Jorge Basadre Grohmann who are users of the service selected proportionally according to their school. According to the results, 23.8% of students perceive an administrative level of good, 32.5% perceive a regular level and 43.8% a bad level. On the other hand, 23.8% of students perceive a quality of service at a good level, 36.3% perceive a regular level and 40% perceive a bad level. Conclusion: Administrative management was significantly related to the quality of service provided by the Faculty since the level of correlation between administrative management and service quality was high, this due to the statistical trend obtained from the surveys conducted on students users of the service.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, student.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Es totalmente conocido que la gestión pública, en nuestro país, no goza de gran prestigio. Es por ello que la Ley N° 30057: Servir(2018) tiene como finalidad lograr que las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad para el usuario y, de esta manera, corregir estos problemas que generaron por mucho tiempo sinsabores no permitiendo brindar, en muchos casos, la calidad de servicio del que hoy en día se habla en gestión administrativa.

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna no es ajena a estos problemas. Hablar de la gestión administrativa aquí es hablar, en muchos casos, de un sistema de gestión lento que finalmente desemboca en un deficiente servicio hacia docentes y estudiantes.

De igual forma se debe señalar que la consultora británica *QS University Ranking* (Rankings, 2018) mostró el ranking donde de 385 universidades en Latinoamérica del 2018, no figura la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna y esto no hace más que confirmar que existen elementos que no permiten que la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna tenga la presencia esperada. Alcanzar la calidad de servicio en el sentido más amplio, no constituye únicamente en cumplir procedimientos administrativos, sino que también en lograr la satisfacción plena del usuario. Lamentablemente en nuestro país, en muchos casos, se tiene una idea trasnochada de gestión administrativa ya que los cargos que se otorgan no siempre se dan después de un exigente proceso de selección. La Facultad en mención aparentemente es un reflejo de la gestión pública nacional venida a menos ya que sigue el modelo burocrático y retrógrado para tiempos actuales. En el artículo 3 “Definición de la universidad” de la Nueva Ley Universitaria (SUNEDU, 2018) se señala claramente que “la universidad es una comunidad académica orientada a la investigación y a la docencia, que brinda una formación humanista, científica y tecnológica con una

clara conciencia de nuestro país como realidad multicultural” Sin embargo, la situación real de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales no refleja el ideal de universidad ya que la práctica investigativa es carente y probablemente una mejor gestión administrativa podría dar solución a estas situaciones. El artículo 5 de la mencionada Nueva Ley universitaria N°30220 señala que uno de los principios de la universidad es la Calidad académica, por lo tanto, podemos inferir que para alcanzarla requerimos no solo de equipamiento, sino de una gestión administrativa competente que pueda, mediante una selección del Talento humano adecuada, mejorar la calidad de servicio.

Es así como diversos procesos, que bien podrían estar sistematizados, no cumplen cabalmente con principios como la eficiencia y eficacia. Así por ejemplo, las enormes y angustiosas colas siguen parte medular de cada proceso de matrícula al inicio del año académico, estudiantes de la escuela de Ingeniería Comercial que desde su génesis no cuentan con una infraestructura propia, estudiantes de la escuela de Administración que cuentan con un sistema de biblioteca virtual implementado con computadoras del siglo pasado, estudiantes de la escuela de Contabilidad y Derecho cuentan con escasos recursos tecnológicos teniendo que solicitar un proyector multimedia que genera tiempos de demora; minutos valiosos si se pretende generar Calidad de servicio. Y en líneas generales estos son problemas que se mantienen en el tiempo.

La Facultad seguirá teniendo una gran cantidad de postulantes aun si el problema continúa por ser pública, sin embargo, al no generar y brindar calidad de servicio estos futuros profesionales tendrán menos posibilidades de competir en el mercado y peor aun internacionalmente ya que como se mencionó líneas arriba no se tiene una participación privilegiada ni expectante en el ranking de las mejores universidades de Latinoamérica. Por otro lado, es importante señalar que en estos últimos años se habló bastante de Calidad del servicio universitario. El ex congresista Daniel Mora, iniciador de la Nueva ley universitaria N° 30220 ha demostrado en diversos medios de comunicación la lamentable realidad de la educación universitaria en nuestro país.

Todo ello conduce a una rigurosa reflexión sobre el servicio educativo que se ha estado brindando a los estudiantes universitarios en el país quienes verán que recibir maltratos de parte de los trabajadores administrativos, muchos de ellos nombrados, es natural. Hoy, el concepto de Calidad va tomando fuerza y no es meramente discursivo, ni parte de una moda. Hoy la calidad probablemente marca la diferencia entre el existir y el extinguirse.

Se adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial, según el artículo 3 de la nuevamente mencionada Nueva Ley universitaria, entonces siendo un servicio esencial debería ser de calidad innegablemente. Agregado a ello están los temas de posible corrupción que evidentemente romperían con cualquier sueño pretencioso de alcanzar la calidad. Es por ello que hace unos años, como ya se mencionó, se promulgó La Nueva Ley Universitaria, que tiene por objeto lograr la mejora continua de la calidad educativa, es decir la calidad del servicio educativo. Una universidad que se presenta envuelta en problemas de identidad y temas políticos se irá descarrilando de manera sistemática de sus fines académicos y de investigación, es ahí donde la Calidad del Servicio, en este caso educativo, debe prevalecer para la mejora de la educación superior.

Ahora bien, la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales es una muestra de muchas de las problemáticas ya señaladas. Los docentes, muchos de ellos estarían sin maestría de especialidad, más preocupados probablemente algunos de ellos en disputas de poder interno que en su preparación académica, por lo que no formarían parte de una exigente selección del Talento humano y por ende no contribuirían a generar calidad. Por el otro lado los que se encargarían de la selección en muchos casos antepondrían sus fines políticos internos a la exigencia académica y de este modo el problema repercutiría en la disminución de la calidad de servicio. Este problema indudablemente afectaría la tranquilidad de los estudiantes quienes en años anteriores tuvieron la necesidad de “tomar la universidad” en reclamo a las autoridades al sentirse olvidados, burlados y hasta hace poco fueron protagonistas y ejecutores de la destitución de un rector. Por ello podríamos afirmar que la calidad de servicio conllevaría a una armonía y buen



clima institucional de manejarse responsablemente y si el problema continúa podríamos ver nuevamente como el caos deterioraría la institucionalidad de la facultad e incluso de la universidad.

La situación problemática expuesta, finalmente, amerita indagar la probable relación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio que se ofrece a los estudiantes de la Facultad de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

## **1.2. Trabajos previos**

Sobre el tema y variables en cuestión se han identificado y analizado los siguientes antecedentes:

### **A nivel internacional:**

Gordon(2013) desarrolló una investigación en Tulcán, Ecuador titulada *“La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán”*. El estudio se halla dentro del campo social por lo cual tiene una explicación cualitativa, mientras el tipo de investigación la define como descriptiva, explicativa, bibliográfica, histórica y de campo. Consecuentemente con los resultados obtenidos al elaborar, aplicar, analizar e interpretar los resultados de las encuestas a los gerentes de las empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán y a la muestra obtenida de los 3225 comerciantes registrados en la cámara, se evidencia el problema, pues existe un considerable grado de insatisfacción en la atención al cliente en relación a los resultados que se generan. Así mismo, los gerentes de las diferentes empresas de transporte de carga de la ciudad de Tulcán, están conscientes de las deficiencias existentes por lo cual la pertinencia de la propuesta de implementar un modelo de gestión, aplicado a la Empresa de Transporte de carga Reinoso Arcos Logística y Transporte INTL Logitrans S.A.” a fin de mejorar los procesos y resultados de las actividades que cumple dicha entidad tanto como la satisfacción de los clientes para finalmente ubicarla como la principal institución que promueve a la excelencia de la atención al cliente y mejora de sus servicios. Luego del desarrollo de la tesis llegó a las siguientes conclusiones: Con el diagnóstico que se pudo determinar se puede acotar que si existe la necesidad de mejorar el tema

organizacional; existe debilidad en general en la aplicación del proceso administrativo, sobre todo de fase de planificación; el propósito del análisis de la empresa de transporte de carga pesada “Logitrans Reinoso Arcos” es la de mejorar los procesos dentro de la misma con la implantación de un Modelo de gestión administrativa la cual ayudará a resolver los problemas a nivel organizacional y por ende lograr la satisfacción de los clientes brindando un servicio de calidad.

Campos Encalada & Loza Chavez (2011), desarrollaron una investigación en la ciudad de Ibarra – Ecuador, titulada *“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. Se desarrolla una investigación propositiva descriptiva. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. Teniendo como conclusiones: a) Se determinó que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no conocen todos los servicios que presta, b) la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales, c) No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento y d) se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

Finol De Franco & Pirela (2004) sustentó la tesis titulada: *“Estudio sobre la evaluación de la gestión administrativa del gerente educativo en instituciones de educación básica”*. (Venezuela) donde sostienen que la calidad educativa depende en gran medida de la gestión de los gerentes educativos. Identifican a los directores y subdirectores, quienes deben considerar como básicas las funciones de planificación, organización, dirección, control, supervisión y evaluación, como integradores de su gestión administrativa. Este estudio de campo enmarcado en un diseño no experimental, descriptivo y transversal. Abarcó una población de 15 gerentes educativos y 112 docentes de 7 escuelas del municipio de Maracaibo, Venezuela, en instrumento de medición fue el

cuestionario. Los resultados mostraron que, en cuanto a la función de planificación, en el indicador diagnóstico, el 80% de los directivos afirmaron que siempre se elaboraba en forma conjunta, en tanto que el 45% de los docentes dijeron que se hacía de esta manera, pero solo algunas veces. En cuanto a la organización, en el indicador horario escolar, el 90% de los directivos contestaron que siempre se hace en función de las necesidades de los alumnos y docentes, en tanto que el 95% de esos últimos dijeron que siempre se elaboraba solo en función de los alumnos. En relación al tipo de dirección, en el indicador liderazgo, el 65% de los docentes afirmaron que los directivos mostraban características propias de un estilo autocrático, con poco espacio para la comunicación, y con un proceso de toma de decisiones centradas en la Dirección u otra persona directivo. Contrario a esto, el 90% de los directivos afirmaron que su estilo era democrático y participativo, siendo evidente la diferencia de percepción en ambos grupos, y creando un ambiente en el que aumentan las posibilidades de insatisfacción laboral.

#### **A nivel nacional:**

Araujo (2014) sustentó la tesis: *“Calidad del Servicio al cliente y posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco”*, dice lo siguiente: Se aplicó un muestreo aleatorio simple que según fórmula es de 66 clientes, los mismos que han sido distribuidos por estratos. Como instrumentos se utilizó fichas, cuestionarios y guía de información. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: Gracias a los resultados obtenidos y su análisis correspondiente ha sido posible demostrar la validez de la hipótesis que expresa que: *“La Calidad del Servicio al Cliente, contribuye de manera efectiva al Posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco”* ; al respecto se observa que ambas variables tienen una calificación promedio de “Bueno”, en una escala de Likert de cinco niveles (Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente), existiendo por tanto potencial para mejorar. Los objetivos de investigación han sido alcanzados satisfactoriamente, pues han permitido diagnosticar y/o calificar a las dos variables de estudio (la calidad de servicio al cliente y el posicionamiento del negocio), pudiendo determinar su calificación y estrecha relación.

Onton, Mendoza, & Ponce (2012) *“Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú. Señala como objetivo de la investigación elaborar un estudio sobre la calidad de servicio para el pasajero turista de acuerdo con sus expectativas y percepción en el aeropuerto de Lima. El modelo utilizado en la presente investigación se ha centrado en el estudio comparativo entre las expectativas y la percepción del pasajero turista sobre la calidad del servicio en el aeropuerto de Lima, basado en el modelo de Parasuraman. Los atributos base considerados para el presente estudio son los cinco del modelo de Parasuraman: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El diseño de esta investigación tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo. Como fuente de investigación se utilizó la encuesta y se adaptó las seis dimensiones al instrumento SERVQUAL de Parasuraman et al. (1992). Cada pregunta tiene un diseño de tipo Likert con una escala del 1 al 7. La población está conformada por los pasajeros turistas cuyo punto de ingreso y salida del Perú es el aeropuerto de Lima. Para identificar la muestra se consideró a los pasajeros que se encontraban en la sala de embarque internacional a punto de regresar a su país de origen. El tamaño de la muestra fue de 401 personas. De los resultados se puede concluir que de los atributos que esperan de un excelente aeropuerto, los pasajeros indicaron que la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son los más importantes. Asimismo, el servicio del aeropuerto es homogéneo y cumple en gran medida con las seis dimensiones planteadas por el estudio. En base al medidor de satisfacción global indica que las dimensiones de mayor influencia son los elementos tangibles y la seguridad. Esto indica que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto. Respecto a la priorización de las características que perciben del aeropuerto, destaca el aspecto positivo de una atención efectiva; no obstante, como aspectos negativos resaltan la falta de empatía y los equipajes perdidos. El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje

máximo. En este caso se puede observar que la variable calidad de servicio tiene relación directa con la presente investigación.

Flores & Castillo (2014) sustentó la tesis: *“La calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología”*, estudio en el cual se señala como objetivo de su trabajo de investigación:

Determinar de qué manera la calidad del servicio administrativo se relaciona con la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología; mediante una investigación descriptiva, correlacional, por cuanto describe un fenómeno ya investigado, por el cual se busca determinar la relación existente entre sus variables, siendo su diseño no experimental, ya que se realiza en el año 2014; se tuvo como población al personal administrativo del Instituto Nacional de Oftalmología ubicado en la Avenida Tingo María 398 del distrito de Lima, siendo el personal un total de 50 trabajadores, siendo una población pequeña será observada el mismo número de usuarios señalado como población; mediante un cuestionario se buscó determinar la relación existente entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención; concluyéndose con el resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman, = 0,756, por lo cual existe relación alta entre la variable la calidad de servicio administrativo y la variable atención, siendo aún más específico, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0,657, se concluyó que existe correlación moderada entre la variable calidad de hardware y la variable atención, se obtiene obteniéndose el Rho Spearman, = 0,766, se concluyó que existe correlación alta entre la variable calidad de software y la variable atención y Rho Spearman, = 0,458, se concluyó que existe correlación baja entre la variable calidad humana y la variable atención.

Farfán (2015) en la en la tesis de grado titulada *“La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo san francisco de Lima”*. El trabajo de investigación demostró la relación existente entre la gestión del servicio y la satisfacción de los clientes. El estudio tuvo como objetivo el desarrollo de una propuesta de gestión de servicio para el museo de San Francisco lo cual permitiera la optimización de la satisfacción de sus clientes. Como parte del estudio se realizó un análisis situacional de la propuesta de gestión que tenía en consideración, una guía de gestión, diseñar una metodología adecuada, la implementación de un sistema de gestión de la calidad, el diseño y

formulación de indicadores de gestión, y un manual de calidad. El estudio fue cuantitativo y tomo como punto de partida un estudio descriptivo ya que buscaba medir, evaluar y recolectar información sobre las variables de estudio; y fue correlacional, ya que analizó la relación entre las dos variables. El nivel de la investigación fue básica-aplicativa, ya que, consideró las bases teóricas como fundamentos y las aplica a un contexto determinado: El Museo de San Francisco. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas, cuestionarios y observación directa a los procesos y clientes (internos y externos del museo). Las encuestas se aplicaron a una muestra total de 40 empleados del museo. Se utilizó indicadores de gestión para comprobar y medir tanto la información como los resultados. La información recolectada se obtuvo a partir de dos unidades de análisis: Clientes internos (personal) y clientes externos (visitantes); sobre los cuales se recogió información acerca de niveles de satisfacción, servicio, calidad y percepción. A través de este estudio, se logró identificar aspectos a mejorar mediante la propuesta de gestión del servicio. Las Conclusiones del presente estudio fueron : La satisfacción de los trabajadores (clientes internos) representa un 58,1 % de satisfacción, mientras que el nivel de satisfacción de los clientes externos (visitantes) representa un 69,69% de satisfacción. y la gestión del servicio permite optimizar la satisfacción de clientes en el museo San Francisco de Lima. Estos niveles de satisfacción son optimizables si se gestiona adecuadamente el servicio. La eficiente gestión del servicio necesita utilizar herramientas como: el análisis situacional del museo para poder determinar las necesidades y conocer la realidad del museo, el manual de calidad que permite establecer lineamientos de acción del museo, el diseño de una guía de gestión para implementar un sistema de gestión de calidad que permita mejorar los procesos eficientemente y la propuesta de diseño de indicadores de gestión y satisfacción.

Jiménez (2006) En el estudio *“La gestión en la clínica PROMEDIC y la calidad del servicio a sus clientes”*. El crecimiento de la organización de salud privada como PROMEDIC, se ha evidenciado en el mercado porque se ha convertido en una de las opciones restauradoras de salud de carácter privado. El estudio de tipo correlacional se estableció para una población de 3000 clientes donde la muestra fue de 168 clientes. Las herramientas utilizadas para recolectar datos fueron: entrevista y encuesta. Concluyó que la política y estrategias son percibidas como

bueno en un 66,7 %, el liderazgo del gestor de la clínica es coherente, confiable y efectivo. En lo referente al control los niveles de aceptación se cuantifican en un 82,7%.

Barrutia (2015) desarrolló una investigación en Perú titulada *“Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015”* cuyo objetivo principal fue establecer una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, aplicando dos cuestionarios a una muestra de 80 trabajadores, seleccionados por muestreo aleatorio simple. Para comparar con la calidad del servicio prestado, se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al mismo número de usuarios (un usuario por cada trabajador). Entre las conclusiones planteadas se encuentran, el coeficiente de correlación de Pearson obtenido en el estudio ( $R=+0,748$ ) comprueba la existencia de una relación directa entre la percepción de la Gestión Administrativa por parte del personal encargado de la atención al público y la percepción de la Calidad del Servicio de un usuario, la dimensión planeación de la variable Gestión Administrativa tuvo una buena correlación con la Calidad de Servicio ( $R = 0,596$ ), aunque no alcanzó el valor mínimo para ser considerada alta en el estudio ( $R = \geq 0,6$ ). Esta dimensión fue la que presentó el menor coeficiente de correlación; la dimensión organización de la variable Gestión Administrativa evidenció una correlación alta con la Calidad de Servicio ( $R = 0,701$ ), siendo la dimensión que mayor coeficiente de correlación obtuvo. Las dimensiones restantes, dirección y control, presentaron también una correlación alta con la Calidad de Servicio ( $R = 0,658$  y  $R = 0,646$ , respectivamente). El análisis de las correlaciones entre las dimensiones de ambas variables en estudio evidencia que las dimensiones empatía y los aspectos tangibles de la Calidad de Servicio tienen una casi nula correlación con las distintas variables de la Gestión Administrativa ( $R < 0,4$ ).

Quichca (2012) en su tesis de título *“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”*, plantea como objetivo principal analizar la relación entre la 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. La investigación es de tipo descriptivo y correlacional entre la calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, el diseño es no experimental, de corte transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores. Se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzó una confiabilidad aceptable ( $r=90\%$ ). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente (Inercia: 79,1%;  $\chi^2= 50,35$ ;  $p=0,00 < 0,05$ ). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35,40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38,70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36,30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37,90% de los estudiantes lo califica como buena

#### **A nivel local:**

Huanca (2012) sustentó la tesis titulada: *“La calidad del servicio del centro de capacitación permanente S.A.C. y su influencia en el Desempeño del capital humano de la Dirección regional de salud Tacna, 2010”*. Para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Utilizó una muestra: 170 encuestados. Las conclusiones a la que arribó fueron las siguientes: La calidad de servicio del Centro de Capacitación Permanente S.A.C, es baja, puesto que el número de programas ofertados, los tipos de programas ofertados, la infraestructura y equipos, las ponencias brindadas, material académico proporcionado, los precios ofertados, el tiempo de duración de los programas, y nivel académico de los ponentes no satisface las expectativas de los participantes. El Desempeño Laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Tacna es inadecuado; puesto que los



conocimientos para ejercer el cargo, la calidad de trabajo, la cantidad de trabajo, la iniciativa y creatividad; y, la comunicación son los elementos que condicionan su accionar. La Calidad del servicio que brinda el Centro de Capacitación Permanente S.A.C. influye en el nivel de Desempeño del Capital Humano de la Dirección Regional de Salud de Tacna.

### **1.3. Teorías relacionadas**

#### **1.3.1. Gestión Administrativa**

Amat (2007, pág. 92), sostiene que “Gestión tiene que ver con la gobernabilidad, integración entre lo técnico y lo político; la gestión articula los procesos teóricos y prácticos para dar sentido y razón de ser a la gobernabilidad y a la dirección de todos los equipos e individuos”.

Salgueiro (2001, pág. 18), lo considera como “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos. Es decir, le llama gestión a aquellas acciones relacionadas con actividades que están dirigidas a la realización y desarrollo de objetivos que han debido establecerse con anterioridad”.

Desde el punto de vista más ligado a la teoría organizacional, la gestión es vista como un conjunto de procesos teóricos-prácticos integrados horizontal y verticalmente dentro del sistema organizacional, para cumplir los mandatos sociales. Por otro lado, sobre la administración tenemos:

La administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales" (Chiavenato, 2008, pág. 52).

“La tarea de la administración consiste en interpretar los objetivos de la empresa y transformarlo en acción empresarial mediante la planeación, organización, dirección y el control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de una empresa para conseguir los objetivos.” (Chiavenato, 2008, pág. 68).

"La tarea básica de la administración es hacer las cosas por medio de las personas de manera eficaz y eficiente" (Chiavenato, 2008, pág. 58).

(Guzmán, 2006) De todo lo expuesto por estos autores, podemos decir que la administración no puede concretizarse sin la gestión y el gestionar es saber

administrar recursos o personas. Hoy en día se habla de la gestión de calidad total, margen de error cero, etcétera.

Rodríguez V. (2009), afirma “Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr objetivos establecidos” (p. 18)

“La dirección de un organismo social y su forma efectiva en alcanzar sus objetivos fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes” (Koontz, O'Donnell, & Weihrich, 1985, pág. 58).

“Gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos plateados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control” (Anzola, 2002, pág. 56).

Tomando en cuenta las definiciones citadas se puede decir que:

“La administración es el conjunto de procesos que incluye planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos y todo ello bajo la eficiencia y eficacia, de otro modo la administración no habrá cumplido con su objetivo. Muchos autores consideraron la coordinación como parte de la dirección, sin embargo, debemos aclarar que la coordinación para Fayol tenía un fin especial y fundamental”.

Las dimensiones de la variable 1: Gestión Administrativa son:

#### - **Planificación**

Así mismo se considera que la planificación comprende las tareas de realizar una definición de las metas u objetivos de una entidad u organización, así como también trazar planes o estrategias generales para poder lograr las metas, así mismo generar el desarrollo de planes para coordinar actividades y fusionarlas. Su propósito se basa en el ofrecimiento de una dirección, busca reducir el impacto al cambio, disminuye la redundancia y el desperdicio y pone las reglas estándar que se utilizarán para las acciones de control, el autor considera que la planificación señala una dirección para a los no directivos y también a los directivos, de esa forma los empleados de una organización están seguros de a dónde van con su trabajo (Robbins S. , 2000).

“Conglomerado de decisiones acerca de las metas que se deben perseguir en la organización, qué actividades emprender y cómo aprovechar los recursos para alcanzar esas metas” (Jones & Jennifer, 2010, pág. 53).

(Diez De Castro, García Del Junco, Jimenez, & Periañez, 2001) Consiste básicamente en elegir y fijar las misiones y objetivos de la organización. Después, determinar las políticas, proyectos, programas, procedimientos, métodos, presupuestos, normas y estrategias necesarias para alcanzarlos, incluyendo además la toma de decisiones al tener que escoger entre diversos cursos de acción futuros.

Los Indicadores de Gestión de la planificación administrativa son:

**a) Planificación estratégica**

El Plan estratégico es el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo (Dess & Lumpkin, 2003).

**b) Toma de decisiones**

La toma de decisiones es fundamental para el organismo y conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas (kast, 2000).

**c) Prosumidor**

El término *prosumer* aparecía por primera vez en el libro “La Tercera Ola” escrito por Alvin Toffler. En los años 80, las marcas concebían a los consumidores como masas homogéneas cuya función era consumir. De aquí a que sus esfuerzos se centraban en la producción de nuevos bienes destinados a incentivar el consumo, más que a satisfacer necesidades. Ante un mercado dominado por pocas corporaciones, nadie se planteaba la posibilidad de que la audiencia pudiera tener voz y voto, y su papel era básicamente pasivo. Con la emergencia de la web 2.0 y la proliferación de las comunidades interactivas, las marcas vieron que no sólo debían convencer a los consumidores, sino que, además, tenían que escucharlos. Es aquí donde nace el Prosumidor, fruto de la unión de los términos “Productor” y “Consumidor” (Gilibets, 2018).

#### **d) Recursos asignados**

Se denomina recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad. En economía, se llama recursos a aquellos factores que combinados son capaces de generar valor en la producción de bienes y servicios. Estos, desde una perspectiva económica clásica, son capital, tierra y trabajo (Gabriel, 2018).

#### **e) Metas de desarrollo**

Son fácilmente alcanzables cuando los supervisores y empleados colaboran y desarrollan un plan para alcanzarlos. Esto fomenta la aceptación y la rendición de cuentas por parte del empleado, lo que crea un sentido de propiedad de los empleados. Trabajar juntos para identificar las metas de desempeño del empleado también transmite interés del supervisor en el desarrollo del potencial y la aptitud de los empleados. (Mayhew, 2018)

#### **f) Objetivos y metas**

Los objetivos constituyen una visión más generalista y poco detallada. Son ideas en la mente que están sujetas a las emociones.

Por otro lado, las metas reflejan una visión muy clara, concreta y detallada de lo que se quiere conseguir. Permiten determinar las acciones concretas que se desea acometer para alcanzar los resultados deseados (Calafell, 2018).

#### **g) Planes operativos y presupuestos anuales**

Para Hernán Cadenillas Luna, el Plan Operativo es un instrumento de gestión muy útil para cumplir objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario, y nombrar responsables de cada acción. Permite, además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluar la gestión anual, semestral, mensual, según se planifique (Cadenillas, 2018). La creación de un presupuesto anual nos permite conocer si tras un periodo de tiempo determinado, normalmente un año, se ha llegado a los resultados económicos esperados. Los presupuestos anuales se realizan de forma anticipada, ya sea en un negocio o empresa; o un particular o una familia. En los presupuestos anuales se compara los gastos con los ingresos y se determina si es adecuada la utilización de los recursos (Milejemplos, 2018).

## **h) Análisis situacional**

El análisis situacional es el estudio del medio en que se desenvuelve la empresa en un determinado momento, tomando en cuenta los factores internos y externos mismos que influyen en cómo se proyecta la empresa en su entorno (Salgado, 2018)

### **- Organización**

Consistentemente a la Organización se la toma como un proceso para ordenar, distribuir el trabajo, ejercer la autoridad y los recursos entre los trabajadores de una organización, para que de esta forma se puedan alcanzar las metas esperadas de la organización. Por lo cual diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos. Los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional (KOONTZ, & WEIHRICH 2008).

“Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones”. (Stephen & Mary, 2005, pág. 85)

Los Indicadores de Gestión de la organización administrativa son:

### **a) Estructura organizacional**

Gestiopolis (2018) cita a Mintzberg (1984, pág. 63) “Estructura organizacional es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas”

### **b) Proceso de selección de personal**

El proceso de reclutamiento y selección de personal es un conjunto de etapas o pasos que tienen como objetivo el reclutar y seleccionar al personal más idóneo para un puesto de trabajo en una empresa. Éste empieza con la definición del perfil del postulante, y continúa con la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de postulantes, la evaluación de éstos, la selección y contratación del más idóneo, y la inducción y capacitación de éste (CreceNegocios, 2018).

### **c) Capacitación del personal**

Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso,

es muy importante recalcar que no es lo mismo la capacitación y el desarrollo de personal esto viene siendo como nuestro presente y futuro. El adiestramiento o capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos logran que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa (Bailón, 2018).

#### **d) Registro y control**

Esta Sección es la instancia responsable de la ejecución de todos los trámites de movimientos de personal (docentes, administrativo, técnico de servicio y obrero) así como del control de los contratos y convenios de trabajo; atiende reclamos relacionados con pagos y modificación de datos personales. Elabora informes y reportes semanales sobre el estado de los movimientos de Personal (Universidad, 2018).

#### **e) Estructura organizacional moderna**

En cuanto a los tipos de diseño de estructuras modernas, estos surgieron a partir de la década de 1990 y se caracterizan por ser altamente flexibles y dinámicos, orientados a facilitar a las organizaciones su adaptación rápida y efectiva a los cambios del entorno de forma competitiva (Bernal & Sierra, 2013, pág. 384).

#### **f) Desarrollo organizacional**

El desarrollo organizacional es un proceso que nunca termina, ya que son cambiantes las empresas, los procesos, los entornos, local, nacional e internacional, la tecnología y las formas de trabajar. Todo cambio impacta el trabajo de la empresa y el desarrollo organizacional debe medir estos impactos y responder a ellos dentro de la visión, los valores y la misión de la institución.

El desarrollo organizacional es parte fundamental de la gestión del cambio en una empresa, cambio que es inevitable, y es una labor muy importante que, cuando no lo hace un departamento especializado de la empresa, lo hace el empresario, aunque no sepa que lo esté haciendo (Álvarez, 2018).

#### **g) Manual de organización y funciones**

Según Franklin Ríos Ramos, Director de Perfil ([www.eperfil.org](http://www.eperfil.org)), nos dice que el Manual de organización y funciones (MOF) es un documento formal que las empresas elaboran para plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado, y que sirve como guía para todo el personal (Zegarra, 2018).

#### **h) Departamentalización funcional**

Es el agrupamiento de actividades por departamentos de acuerdo con las funciones y características que lleva a cabo la empresa (Rojas, 2018).

#### **i) Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional es una importante herramienta de mucho aporte laboral en la actualidad que da lugar a la transmisión de la información dentro de las organizaciones para identificar los requerimientos y logros de la organización y los colaboradores de la misma. La comunicación organizacional llega a permitir el conocimiento de los recursos humanos, su desarrollo en la empresa, productividad en los departamentos de trabajo. La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Fernández, 1999).

#### **j) Coordinación**

Logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo (Rojas, 2018).

#### **k) Tecnologías de la información y comunicación**

TIC es la abreviatura para referirse a las Tecnologías de la información y la comunicación. Las TIC son un conjunto de tecnologías desarrolladas para una información y comunicación más eficiente (Significados.com, 2018).

#### **l) Talento humano**

La definición de talento humano respecto a distintas corrientes teóricas podría en algún momento confundirse con otros conceptos relacionados como competencias, capital humano, habilidades, destrezas, etc. En esencia, se considerará como referente una definición común que pretende resumir tal diversidad. Por ende, la definición pretenderá abarcar todas las áreas que pueda contener el concepto (Fabatalentohumano2013, 2018).

#### **- Dirección**

“Es la capacidad de influir en las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo. Implica mandar, influir y motivar a los empleados

para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para la tarea de dirección, de hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización, los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. La dirección incluye motivación, enfoque de liderazgo, equipos y trabajo en equipo y comunicación” (Jiménez, 2008, pág. 56).

“Es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración” (Koontz Harold & Weihrich Heinz, 2004, pág. 96).

Según estos autores, todas las organizaciones necesitan organizar sus recursos, sus tareas o cargos, y diseñar la estructura organizacional para el desarrollo de sus funciones, en particular para responder básicamente a las exigencias del entorno cambiante, también es muy importante señalar que el acto de organizar debe responder al proceso de la planeación.

Los Indicadores de Gestión de la dirección administrativa son:

#### **a) Liderazgo gerencial**

El liderazgo empresarial o gerencial se basa en saber dirigir ya sea la propia empresa o dirigir dentro de la propia empresa. Está más que demostrado que el liderazgo empresarial o autoritario basado en la superioridad o infundir miedo no funciona, al contrario; crea recelo (Ángel, 2018).

#### **b) Resolución de conflictos**

El conflicto forma parte de la vida y es un motor de progreso, pero en determinadas condiciones puede conducir a la violencia. Un posible método de resolución de conflictos se desarrolla en los siguientes pasos:

- Definir adecuadamente el conflicto.
- Establecer cuáles son los objetivos y ordenarlos según su importancia.
- Diseñar las posibles soluciones al conflicto.
- Elegir la solución que se considere mejor y elaborar un plan para llevarla a cabo.



- Llevar a la práctica la solución elegida.
- Valorar los resultados obtenidos y, si no son los deseados, repetir todo el procedimiento para tratar de mejorarlos (Universia, 2018).

### **c) Comunicación abierta**

La comunicación abierta es una dimensión del clima familiar y es vital para que la familia empresaria funcione de manera saludable. En líneas generales, podemos definir la comunicación como intercambio de información con el fin de compartirla con otra persona, y como proceso esencial para la resolución de problemas tanto emocionales como práctico instrumental (Business, 2018).

### **d) Trabajo en equipo**

El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Se origina también de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en las organizaciones (Randstad, 2018).

### **e) Motivación al personal**

La motivación personal trata pues de generar el estado emocional y mental necesario para poder desarrollar cualquier acción que necesitemos de forma adecuada. Así, observamos que motivación personal y emoción son términos que están estrechamente vinculados (Méndez, 2018).

### **f) Manejo de personal**

A muchos profesionales en la actualidad se les requiere que ejerzan influencia sin contar con autoridad formal; es decir, se les solicita generar resultados, manejar grupos, formar equipos, alcanzar metas, incluso bajo presión y en muchas ocasiones no se les otorga el apoyo ni las bases fundamentales del liderazgo que implica ejercer la influencia mencionada (Espino González, 2018).

### **- Control**

El control interno viene a ser un grupo de planes, procedimientos y métodos que una empresa u organización adopta, con la finalidad de asegurar que sus activos se encuentren adecuadamente resguardados, y que los registros contables sean

verdaderos y que las actividades de las entidades se desarrollen de manera eficiente conforme a las políticas planteadas por la gerencia, en busca de los objetivos y metas previstos (Cepeda, 1997).

El control puede definirse como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa” (Robbins S. , 2005).

“El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (Stoner, Freeman, & Gilber, 1996, pág. 610).

Consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas (Koontz & Weihrich, 2004). En síntesis, se puede referir el control como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos con los resultados esperados inicialmente, permitiendo que la acción dirigida se lleve a cabo de acuerdo con los planes organizacionales y dentro de los límites de la estructura empresarial.

Los Indicadores de Gestión del control administrativo son:

#### **a) Supervisión de sistemas**

“La supervisión es un servicio de orientación y asesoría técnica en la cual la verificación y la evaluación son acciones complementarias que permiten recoger información sobre la problemática que deberá ser superada a través de acciones de asesoramiento, tan pronto sean detectadas” (Oca, 2011, pág. 102).

#### **b) Política de calidad**

Según el apartado 3.2.4 de la norma ISO 9000:2000 (Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y vocabulario), la definición del término Política de la Calidad es: “Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección” (ISO-9001, 2018).

#### **c) Estrategias de control**

Cada uno de los procesos industriales tiene su propia naturaleza y comportamiento, interacción con otros procesos, una de estrategias de control

más utilizadas hoy en día es la llamada “Feedback” o control por retroalimentación, de manera general funciona en casi todos los procesos, pero en la medida que estos procesos se hacen más complejos, involucrándose más variables hace que la aplicabilidad de las estrategias convencionales pierdan efectividad y su rango de operación sea muy limitado, para suplir estas deficiencias surgieron diferentes estrategias de control regulatorio “avanzadas” que permiten combinar diferentes variables en un sistema de control combinarlas y poder cumplir con el objetivo de control (Eci, 2018)

#### **d) Medidas de control**

Medidas y actividades que pueden aplicarse para prevenir o eliminar un peligro (...) o para reducirlo a un nivel aceptable (Definiciones, 2018)

### **1.3.2. Calidad de servicio**

Empezamos a definir qué es calidad, según:

La norma (ISO-9001, Sistemas de Gestión de la Calidad, 2000) definen la calidad como: “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

“Todas las características del producto y servicio provenientes de Mercadeo, Ingeniería Manufactura y Mantenimiento que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente, son consideradas calidad” (Feigenbaun, 1990, pág. 45).

Según James (2001) se puede considerar que la definición de calidad la dan los clientes. Ellos desean productos y servicios que, de acuerdo a su percepción, satisfagan o excedan sus necesidades y expectativas a un costo, que representen un valor sobresaliente.

Definitivamente, en la actualidad muchos autores señalan que la calidad es determinada por el cliente, de este modo, la calidad técnica que buscan muchas empresas no siempre es copia fiel respecto al requerimiento del cliente, por lo tanto, se debe señalar y concluir que escuchar al cliente será fundamental si se pretende una mejora.

Asimismo, se debe abordar la definición de servicio.

“Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.” (Arana De la Garza & Ginebra, 1994, pág. 115).

Definió la calidad de servicio como un concepto subjetivo, que depende de las opiniones de los clientes, y que resulta de la comparación que hace el cliente entre la percepción sobre la prestación del servicio y las impresiones previas al consumo (Santoma, 2008).

Indica que la dinámica de los mercados que tienden a la globalización, hace de la prestación de servicios de calidad un factor que todas las empresas desean conseguir con éxito para agregar valor a todos sus procesos. El punto de partida de toda gestión de calidad consiste en captar las exigencias de los clientes y analizar la forma de ofrecerles soluciones que satisfagan sus necesidades (Denton, 1991).

La calidad de servicio “Es el propósito que tienen las organizaciones de ofrecer productos y servicios de calidad a sus clientes. Debe darse la importancia que tiene este aspecto para la implantación y fortalecimiento de una gestión exitosa” (Ramírez & Cabello, 1997, pág. 98).

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1993) Se pronuncian sobre calidad de servicio a partir de su estudio coincidiendo en que “todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Sería atrevido, hoy en día, no hablar de calidad en el servicio ya que justamente es el servicio suele ser gratuito; no es costoso el sonreír al cliente con la mayor naturalidad y prestarle por unos segundos la mayor atención y sin pretenderlo quizá se tendrá mayores resultados y mayor rentabilidad a corto plazo.

Las dimensiones de la variable 2: Calidad de servicio son:

**Elementos tangibles:** representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio.

Por tanto, los indicadores de los Elementos tangibles de la Calidad de servicio son:

#### **a) Equipos modernos**

Después de que los sistemas son verificados, probados e implantados, se les debe seguir dando mantenimiento. Las rutinas de mantenimiento variarán de acuerdo con el tipo y complejidad de la tecnología. Los fabricantes o proveedores suelen indicar en muchos productos el programa o calendario de mantenimiento requerido. El mantenimiento también puede ser realizado por el fabricante o el proveedor como parte del acuerdo de compra.

A los sistemas se les debe dar mantenimiento para asegurar que continúen operando en el nivel mostrado durante la etapa de prueba. El monitoreo permanente de los sistemas necesita ser sistematizado para asegurar que las necesidades de mantenimiento sean identificadas y satisfechas cuando resulte necesario. Cuando los sistemas son de uso prolongado, se puede establecer un mecanismo para recibir retroalimentación de los usuarios como otra forma de determinar las necesidades de mantenimiento y modificación.

Cuando se realicen modificaciones al equipo, programa o comunicaciones como resultado de programas de mantenimiento o actualización, puede ser necesario promover rondas adicionales de verificación y prueba del sistema para asegurarse que sigue cumpliendo las normas exigidas.

#### **b) Equipos en buen estado**

El empresario adoptará las medidas necesarias para que aquellos equipos de trabajo cuya seguridad dependa de sus condiciones de instalación se sometan a una comprobación inicial, tras su instalación y antes de la puesta en marcha por primera vez, y a una nueva comprobación después de cada montaje en un nuevo lugar o emplazamiento, con objeto de asegurar la correcta instalación y el buen funcionamiento (Valencia, 2018).

#### **c) Tecnología óptima**

Tecnología “es el conjunto ordenado de todos los conocimientos usados en la producción, distribución (a través del comercio o de cualquier otro método) y uso de bienes y servicios. Por lo tanto, cubre no solamente el conocimiento científico y tecnológico obtenido por investigación y desarrollo, sino también el derivado de

experiencias empíricas; la tradición, habilidades manuales, intuiciones, copia, adaptación, etcétera” (Sabato & Mackenzie, 1982, pág. 46).

#### **d) Instalaciones físicas**

Muchos empresarios son conscientes de la importancia de brindar un buen servicio al cliente, pero a pesar de ello no lo ponen en práctica, ya sea por dejadez o simplemente porque no saben cómo hacerlo (Crecenegocios, 2018).

#### **e) Materiales en buen estado**

Conjunto de máquinas, herramientas u objetos de cualquier clase, necesario para el desempeño de un servicio o el ejercicio de una profesión (RAE, 2018).

#### **f) Buena apariencia**

Se designa con el término de apariencia al aspecto exterior de una persona o cosa. De esta descripción general del término se desprende que, cuando hablamos de apariencia nos referimos estrictamente a ese ser externo de una persona o cosa y que no por como sea este o la sensación que ese afuera nos produce, será así internamente esa persona (DefiniciónABC, 2018).

- **Confiabilidad:** implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante.

Los indicadores de la Confiabilidad referida a la Calidad de servicio son:

#### **a) Compromiso**

Acuerdo formal al que llegan dos o más partes tras hacer ciertas concesiones cada una de ellas. Obligación contraída por una persona que se compromete o es comprometida a algo. (Oxford, 2018).

#### **b) Servicio al cliente**

Atom (2018) Según el autor Humberto Serna Gómez (2006) define que:

El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos (pág.19).

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa o institución.

### **c) Buen servicio**

Que le proporcionen un buen servicio. Esto es lo que buscan en realidad casi todos los consumidores cuando se relacionan con las marcas, pero ¿qué significa de verdad ofrecer un buen servicio al cliente? Todo parece ser una cuestión de confianza, de calidad y de economía en el tiempo. Así lo concluye al menos un reciente estudio llevado a cabo en Alemania de DGQ (Marketingdirecto.com, 2018).

### **d) Eficacia**

Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto, presuponiendo que esos objetivos se mantienen alineados con la visión que se ha definido (Ayuso, 2018).

### **e) Margen de error cero**

Es un sistema que garantiza la seguridad de la maquinaria ante los usuarios y procesos y la calidad del producto final. Este sistema radica en lo sencillo y en lo simple. Hace énfasis en la realización de cosas obvias en las que detecta errores o evitan que se cometan. El objetivo final es concretar un proceso o terminar un producto sin la posibilidad de que exista un defecto (Poka-Yoke, 2018).

- **Capacidad de respuesta:** representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Los indicadores de la Confiabilidad referida a la Calidad de servicio son:

#### **a) Informes a tiempo**

El concepto de informe, como derivado del verbo informar, consiste en un texto o una declaración que describe las cualidades de un hecho y de los eventos que lo rodean. El informe, por lo tanto, es el resultado o la consecuencia de la acción de informar (Pérez Porto & Merino, 2018).

#### **b) Prontitud del servicio**

La rapidez es uno de los pilares en un buen servicio de atención al cliente, y dedicarle el tiempo necesario para solucionar un problema fomenta la conexión emocional con la marca (Accom, 2018).

#### **c) Disposición a ayudar**

Ordenación de algo de un modo coherente con la misión de lograr un objetivo (Ucha, 2018)

#### **d) Atención de peticiones**

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los grupos de interés para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa (Aranda, 2018).

#### **- Seguridad**

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Los indicadores de Seguridad referida a la Calidad de servicio son:

#### **a) Confianza en el servicio**

Los clientes compran de aquellas empresas y profesionales en los cuales confían, por eso debe construir relaciones antes de pretender vender.

Si no hay confianza no hay ventas. Los clientes han tenido tantas desilusiones que ya no creen en promesas de beneficios. Ideas para generar confianza y credibilidad en un mundo lleno de escepticismo (Gómez, 2018).

#### **b) Atención amable**

Los clientes no solo demandan un producto o servicio, sino que también demandan atención. Un trato personal y afable. Y una forma de proporcionarles esta atención además de un trato educado es: cuidando nuestro vestuario e higiene personal, tratarlo de Usted a menos que ellos nos indiquen lo contrario, saber escuchar (aparte de hablar, hay que dejar a los clientes que se expresen) y dependiendo del cliente, tener algún detalle en determinados momentos o fechas (Protocolo.Org, 2018).

#### **c) Capacidad de respuesta**

Disposición a ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio rápido. Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Nuestros clientes no tienen por qué rogarnos para ser atendidos, ni para que sus dificultades o problemas sean solucionados, debemos estar al tanto de las dificultades, para estar un paso adelante de ellas y una buena forma de hacerlo



es retroalimentándonos con las observaciones a nuestros clientes (Erickasac, 2018).

#### **d) Atención personalizada**

La atención personal es un proceso de ayuda. Ayudar significa facilitar el cambio personal del individuo con el fin de que sea capaz de afrontar su vida y desenvolverse en su entorno. Los factores básicos de generación del cambio son: la implicación del individuo en el proceso y el incremento de su capacidad para afrontar el caos. Estos factores solo pueden impulsarse desde la relación, a través de la creación de un vínculo entre el profesional y la persona, y del establecimiento de la relación de ayuda (Vázquez & Anton, 2000, pág. 29).

#### **e) Horarios adecuados**

El latín *horarius*, el término horario hace referencia a aquello que tiene relación o que pertenece a las horas. Su uso más habitual está vinculado al periodo temporal durante el que se lleva a cabo una actividad (definicion.de, 2018).

#### **f) Servidor predispuesto**

Teniendo en cuenta que el 86% de los clientes pagarían más por ser mejor atendidos y por sentirse más valorados como consumidores, sería un grave error desatender la necesidad de ofrecer una asistencia personalizada y coherente (Accom, 2018).

- **Empatía:** es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

Los indicadores de la Empatía referida a la Calidad de servicio son:

#### **a) Atención de sugerencias**

Este es el primer y más grave error que se traduce, a ojos del cliente, en descuido y desconsideración. Una de las mayores frustraciones que puede sufrir el cliente es el intento fallido de contactar con una empresa (Accom, 2018).

#### **b) Atención de intereses**

El cliente puede iniciar la comunicación en el canal que quiera, pero debe existir la posibilidad de atenderle por todas las vías posibles (Accom, 2018).

#### **c) Atención de necesidades**

Pese a que los datos resultan más que evidentes para implementar un servicio de atención que satisfaga la experiencia del consumidor, aún se siguen

cometiendo errores de base que hacen que el cliente se escape a la competencia (Accom, 2018).

#### **d) Buena escucha**

La “escucha activa” hace referencia a que como receptores de un mensaje hemos de estar atentos y concentrados en el otro cuando nos habla, y además percibir este que estoy al 100% con él. Una buena escucha nos sirve para no precipitarnos al dar una respuesta. Nos ayudará a hacer mejores preguntas para indagar más acerca de lo que nos están diciendo antes de responder. En definitiva, posibilita que fluya más y mejor la información que nuestro interlocutor nos da y nos ayuda, por tanto, a conocer y comprender mejor lo que verdaderamente nos quiere transmitir (Lencina, 2016).

#### **e) Paciencia**

Paciencia es una virtud consistente en soportar con resignación infortunios, trabajos, ofensas, etcétera, sin lamentarse. La palabra paciencia es de origen latín, proviene del verbo “pati” que significa “sufrir”, por lo tanto, la paciencia se ve reflejada cuando una persona soporta en silencio situaciones desagradables. En virtud de ello, se puede decir que la paciencia está ligada con la personalidad madura, educada y humana de un ser humano ya que faculta al ser humano a ser atento, saber escuchar, hablar y ser cuidadoso en cada una de las acciones y decisiones a tomar (Significados, 2018).

#### **f) Indicaciones didácticas**

La didáctica es la disciplina pedagógica que elabora los principios más generales de la enseñanza, aplicables a todas las áreas, en su relación con los procesos educativos y cuyo objeto de estudio lo constituye el proceso de enseñanza-aprendizaje en cualquier organización (Labarrere, 1988)

#### **g) Autorregulación o control de sí mismo**

Los impulsos biológicos de la autorregulación manejan nuestras emociones. No los podemos dejar de lado, pero sí podemos hacer mucho para manejarlos. La autorregulación, que es como una conversación interna continuada, es el componente de la inteligencia emocional que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos. Quienes están comprometidos con esta conversación sienten - como cualquiera - mal humor e impulsos emocionales, pero encuentran la manera de controlarlos y canalizarlos en forma útil. Imaginemos a un ejecutivo

que acaba de observar a un grupo de sus empleados exponiendo un análisis mediocre a la junta directiva de la empresa. Después del fracaso, el ejecutivo puede estar tentado a golpear la mesa con furia o hasta patear una silla. Podría dar un salto y gritarle a todo el grupo. O podría también mantener un silencio sepulcral, mirando a cada uno antes de emprender su salida.

Si él tuviera el don de la autorregulación, tomaría otro camino. Escogería cuidadosamente sus palabras, reconociendo el pésimo desempeño del grupo, pero sin adelantarse a hacer juicios precipitados. Después se haría a un lado para reflexionar sobre las razones del fracaso. ¿Serían razones personales o faltas de esfuerzo? ¿Existe algún factor atenuante? ¿Cuál fue el papel que el ejecutivo cumplió en esta debacle? Después de hacerse estas preguntas, llamaría a todo el equipo, expondría las consecuencias del incidente y presentaría sus sentimientos frente al hecho. Después presentará un análisis del problema y una solución conveniente (Goleman, 1996).

#### **h) Calidad de atención**

El planteamiento de un modelo empresarial no puede descuidar un aspecto fundamental: la atención al cliente. Cuidar de ella implica concientizar a cada uno de los empleados, desde el vigilante hasta el presidente, para orientar su actitud y comportamiento en pos de ofrecer un buen servicio (RPP, 2018).

#### **i) Compromiso laboral**

El compromiso es una decisión personal (de cada empleado). Va más allá de cumplir la obligación laboral, de modo que se puede ser un buen empleado sin estar muy comprometido. El compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado.

Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima positivo (Rebeca, 2018).

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna?

### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona el proceso de Planificación y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
  
- b) ¿Cómo se relaciona el proceso de Organización y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
  
- c) ¿Cómo se relaciona el proceso de Dirección y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?
  
- d) ¿Cómo se relaciona el proceso de Control y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?

## **1.5 Justificación del Estudio**

La presente investigación, es conveniente por el pleno derecho de los estudiantes a una educación de calidad y de dar a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales orientaciones que beneficien su acción gerencial, desarrollando así nuevas estrategias gerenciales, con la finalidad de lograr un servicio significativo para sus estudiantes, a partir de la aplicación adaptada del SEVQUAL (Modelo de Calidad de Servicio) para un diagnóstico acertado.

La ley N° 30057, “Ley del Servicio Civil” (Servir, 2018) en su artículo II nos refiere que la finalidad de la mencionada ley es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia. Podemos entender por esto, la

necesidad de una gestión administrativa en nuestro país capaz de brindar la calidad de servicio que el país requiere para su mayor desarrollo.

De igual forma, la ley N° 30220, “Nueva Ley Universitaria” (SUNEDU, 2018) en su artículo I, nos detalla que el objeto de la Nueva ley universitaria es promover el mejoramiento continuo de la calidad educativo y sabemos que la calidad de este servicio no se logra solamente con buenos docentes sino que se alcanzaría con una gestión administrativa eficiente y moderna.

Definitivamente esto tiene implicancias prácticas. Los resultados del estudio son útiles para que los colaboradores administrativos de otras facultades tengan un referente sobre la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio brindado lo que conllevará a generar estrategias y acciones preventivas y correctivas para la mejora de su área.

De mejorarse la calidad de servicio, los usuarios se mostrarán más motivados y satisfechos lo que les permitiría desarrollar sus conocimientos, habilidades, de manera más competente frente a otras universidades. La relevancia social va más allá ya que el beneficio para los estudiantes conllevará a un mejor sostenimiento y proyección de la universidad hasta alcanzar competitividad internacional garantizado concretamente por una acreditación.

Finalmente, la mejora de la calidad de servicio es importante porque sistematiza procesos, elimina errores y genera bienestar, sin embargo, esto no sería posible sin una gestión administrativa eficiente y eficaz que pueda ser adaptado, siguiendo un orden metodológico a otra realidad similar.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Hipótesis específicas**

a) El proceso de Planificación se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

b) El proceso Organización se relaciona la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

c) El proceso de Dirección se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

a) El proceso de Control se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

## **1.7. Objetivos.**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Objetivos específicos**

a) Determinar la relación entre el proceso de Planificación y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

b) Determinar la relación entre el proceso de Organización y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

c) Determinar la relación entre el proceso de Dirección y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

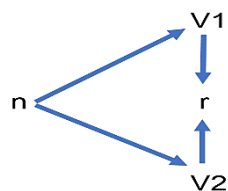
d) Determinar la relación entre el proceso de Control y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es No Experimental de corte transversal de acuerdo a lo siguiente:

- No Experimental, ya que considera realizar la observación del hecho en su condición natural, en donde no intervendrá el investigador. Solo se recopiló la información que interrelaciona de las dos variables en un momento dado.
- Es transversal, debido a que la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un determinado tiempo (Padilla, 2014, pág. 72).



Donde:

n = Muestra

V1 = Observación de la variable uno

V2= Observación de la variable dos

r = Correlación entre dichas variables

Para el diseño de la investigación se consideró como universo a la población de 252 estudiantes del último ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales.

Donde:

n: Muestra de estudio: 80 estudiantes del último ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

V1: Variable 1: Gestión Administrativa

V2: Variable 2: Calidad de Servicio

R: relación de las variables de estudio

La presente investigación buscó determinar la relación existente entre las variables en estudio.



## **2.2. Variables, operacionalización**

### **2.2.1. Identificación de variables**

**Variable 01:** Gestión administrativa

Dimensiones:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

**Variable 02:** Calidad de servicio

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Confiabilidad
- Velocidad de respuesta
- Aseguramiento
- Empatía

### **2.2.2. Operacionalización de variables**

Tanto la variable 1 como la variable 2 pretenden hacer medibles los indicadores que son referencia del servicio y propuestas por el investigador que considera como importantes para aportar información para el presente estudio.

## Operacionalización de la variable 1: Gestión Administrativa

| Variables   | Definición conceptual   | Definición operacional   | Indicadores   | Escala   |
|---|---|--|---|--|
| VARIABLE 01:<br><br><b>Gestión Administrativa</b> | "Gestión administrativa son todas las actividades que se realizan en la coordinación de esfuerzo de un grupo, es decir la manera eficaz de alcanzar los objetivos plateados por la organización con ayuda del recurso humano tomando en cuenta las labores esenciales como los son la planeación, organización, dirección y control".<br>(ANZOLA, 2002) | Establecida a partir de las respuestas dadas por las unidades de información de la Facultad sobre la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos para garantizar un servicio óptimo, minimizando costos y maximizando recursos, cuyas dimensiones e indicadores se presenta en el respectivo cuadro de operacionalización. | 1.1. Planificación Estratégica<br>1.2. Toma de decisiones<br>1.3. Prosumidor<br>1.4. Recursos asignados<br>1.5. Metas de desarrollo<br>1.6. Objetivos y metas<br>1.7. Planes operativos y presupuestos anuales<br>1.8. Análisis situacional<br>1.9. Estructura organizacional<br>1.10. Proceso de selección de personal<br>1.11. Capacitación del personal<br>1.12. Registro y control<br>1.13. Estructura organizacional moderna<br>1.14. Desarrollo organizacional<br>1.15. Manual de organización y funciones<br>1.16. Departamentalización funcional<br>1.17. Comunicación organizacional<br>1.18. Coordinación<br>1.19. Tecnologías de la información y comunicación<br>1.20. Talento humano<br>1.21. Liderazgo gerencial<br>1.22. Resolución de conflictos<br>1.23. Comunicación abierta<br>1.24. Trabajo en equipo<br>1.25. Motivación al personal<br>1.26. Manejo de personal<br>1.27. Supervisión de sistemas<br>1.28. Política de calidad<br>1.29. Estrategias de control<br>1.30. Medidas de control | Escala Likert<br><ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nunca</li> <li>▪ Casi nunca</li> <li>▪ Algunas veces</li> <li>▪ Casi siempre</li> <li>▪ Siempre</li> </ul> |

## Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

| Variables                                      | Definición conceptual  | Definición operacional  | Indicadores  | Escala  |
|--|--|---|--|---|
| VARIABLE 02:<br><br><b>Calidad de Servicio</b> | "La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción". (Deming, 1989, pág. 49) | Es el propósito que tienen las organizaciones de ofrecer calidad de servicio a sus clientes evaluando su tangibilidad, confiabilidad, velocidad de respuesta, aseguramiento y empatía | 1.1. Equipos modernos.<br>1.2. Equipos en buen estado<br>1.3. Tecnología óptima<br>1.4. Instalaciones físicas<br>1.5. Materiales en buen estado<br>1.6. Buena apariencia<br>1.7. Compromiso<br>1.8. Servicio al cliente<br>1.9. Buen servicio<br>1.10. Eficacia<br>1.11. Margen de error 0<br>1.12. Informes a tiempo<br>1.13. Prontitud del servicio<br>1.14. Disposición a ayudar<br>1.15. Atención de peticiones<br>1.16. Confianza en el servicio<br>1.17. Atención amable<br>1.18. Capacidad de respuesta<br>1.19. Atención personalizada<br>1.20. Horarios adecuados<br>1.21. Servidor predispuesto<br>1.22. Atención de sugerencias<br>1.23. Atención de intereses<br>1.24. Atención de necesidades<br>1.25. Buena escucha<br>1.26. Paciencia<br>1.27. Indicaciones didácticas<br>1.28. Autorregulación o control de sí mismo.<br>1.29. Calidad de atención<br>1.30. Compromiso laboral | Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nunca</li> <li>▪ Casi nunca</li> <li>▪ Algunas veces</li> <li>▪ Casi siempre</li> <li>▪ Siempre</li> </ul> |

## 2.3. Población y muestra

### a) Población

“La población es el conjunto de elementos con características que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2014, pág. 98).

El estudio define como población objetivo al total de estudiantes del último ciclo de estudios de todas las escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

En el presente trabajo de investigación, la población estará conformada por: 252 estudiantes.

Tabla 1

*Distribución de estudiantes por escuelas de los ciclos X y XII de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales en el año 2017.*

| Escuela                                 | Nº Estudiantes (ciclo X y XII) |         |
|---|--------------------------------|---------|
|   | Varones                        | Mujeres |
| <b>Derecho y Ciencias Políticas</b>     | 17                             | 20      |
| <b>Ciencias Contables y Financieras</b> | 36                             | 53      |
| <b>Ciencias Administrativas</b>         | 34                             | 45      |
| <b>Ingeniería Comercial</b>             | 22                             | 25      |
| <b>Total según sexo</b>                 | 109                            | 143     |
| <b>Población total</b>                  | 252                            |         |

Fuente: Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

## a) Muestra

Las cuotas tendrán una asignación de modo que la proporción de los elementos considerados de muestra que poseen las características de control sea la misma que la proporción de los elementos de población con estas características (Malhotra, 2004, pág. 323).

En el caso de la presente investigación, la muestra estará conformada por un total de 80 estudiantes del último ciclo de estudios de todas las escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Tabla 2

*Distribución de estudiantes de la muestra de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*

| <b>Escuela</b>                          | <b>Total</b> | <b>Aplicación</b>      |
|---|--------------|------------------------|
| <b>Derecho y Ciencias Políticas</b>     | 20           |                        |
| <b>Ciencias Contables y Financieras</b> | 20           | Para prueba piloto: 40 |
| <b>Ciencias Administrativas</b>         | 20           |                        |
| <b>Ingeniería Comercial</b>             | 20           | Para encuesta: 40      |
| <b>Total muestra</b>                    | 80           |                        |

Fuente: Elaboración propia

## b) Muestreo

Se elige el muestreo no probabilístico por cuotas, a fin de establecer la distribución de la muestra propuesta en función a las secciones a evaluar. Se considera que las cuotas son asignadas para que la proporción de los elementos de muestra que poseen las características de control sea la misma que la proporción de los elementos de población con estas características. (Malhotra, 2004, pág. 323)

En este caso se asignarán cuotas por escuela (20 estudiantes por cada escuela) para distribuir mejor las opiniones de los usuarios y no favorecer a ninguna escuela en particular.

Ramírez T. (1999) indica que "la mayoría de los autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad" (p. 91).

### **c) Criterios de selección**

#### **- Inclusión**

Estudiantes del último ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017, porque se les considera ya lo suficientemente conscientes y conocedores de su contexto real para juzgar, analizar y responder a las preguntas de la encuesta desarrollada.

#### **- Exclusión**

Estudiantes del primero al penúltimo ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017, porque en muchos casos no tienen la consciencia crítica y seriedad para juzgar, analizar y responder a las preguntas de la encuesta desarrollada.

## **2.4. Instrumentos y técnicas de recolección de datos, confiabilidad y validez**

### **- Técnica**

Para realizar la investigación del presente trabajo se utilizó una encuesta para obtener información de los estudiantes de la Facultad (De Canales, De Alvarado, & Pineda, 2000).

### **- Instrumento**

Para medir las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio, se utilizó un cuestionario de 30 ítems cerrados respectivamente, con categoría de respuesta tipo Likert: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre.

Se utilizó una encuesta, que tenía como propósito obtener las respuestas para el problema en estudio y que los estudiantes encuestados llenaron por sí mismos (De Canales, De Alvarado, & Pineda, 2000).

Tabla 3

*Ficha técnica del instrumento 1: Gestión administrativa*

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Nombre del cuestionario</b> | Gestión administrativa  |
| <b>Autor</b>                   | Chambilla (2017)  |
| <b>Ámbito de aplicación</b>    | Estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017 |
| <b>Significación</b>           | Valoración de la Gestión administrativa: Planificación, Organización, Dirección y Control                     |
| <b>Administración</b>          | Grupal  |
| <b>Duración</b>                | Aproximadamente 10 minutos  |
| <b>Validación</b>              | Método Delphi   |
| <b>Fiabilidad</b>              | Alfa de Cronbach: 0,92  |
| <b>Bareno</b>                  | Malo (1-50)<br>Regular (51-100)<br>Bueno (101-150)  |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

*Ficha técnica del instrumento 2: Calidad de servicio*

| <b>Nombre del cuestionario</b> | Calidad de servicio  |
|--------------------------------|--|
| <b>Autor</b>                   | (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2004).<br>Contextualizado por Chambilla (2017)  |
| <b>Ámbito de aplicación</b>    | Estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017            |
| <b>Significación</b>           | Valoración de la Calidad de servicio: Elementos tangibles, Confiabilidad, Velocidad de respuesta, Aseguramiento, Empatía |
| <b>Administración</b>          | Grupal   |
| <b>Duración</b>                | Aproximadamente 10 minutos   |
| <b>Validación</b>              | Método Delphi  |
| <b>Fiabilidad</b>              | Alfa de Cronbach: 0,9025   |
| <b>Bareno</b>                  | Malo (1-50)<br>Regular (51-100)<br>Bueno (101-150)   |

Fuente: Elaboración propia

**- Validación**

La validez está dada por los instrumentos que buscan medir con precisión, objetividad, autenticidad y veracidad aquello que deseamos obtener de las variables que se están estudiando (Carrasco, S. 2009).

Padilla (2014) considera que la validación de un Instrumento se puede realizar con las técnicas: Criterio de Jueces (a través, por lo menos 3 personas que actúan como jueces de la especialidad del tema en estudio) o criterio de expertos, para este caso fue validada por el asesor del curso.

**- Confiabilidad**

(Padilla, 2014, pág. 72) Para obtener la confiabilidad, se deberán utilizar las fórmulas estadísticas para el cálculo de coeficientes de confiabilidad. Dichos coeficientes oscilan sus valores entre cero y uno, donde cero significaría ninguna o nula confiabilidad y uno representaría un elevado o máximo nivel de confiabilidad



(total confiabilidad). Por su parte Arias (2014) definió que la confiabilidad son: “aquellas evidencias tendientes a determinar la consistencia de la prueba, el grado de aproximación con el cual se mide, sin importar aquello que mide” (p.248).

Para medir la confiabilidad del instrumento (Encuesta) en base a las variables, Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se aplicó una prueba piloto un grupo social (40 estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017, mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach.)

El Coeficiente Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ), se encuentra descrito por la fórmula estadística que se detalla a continuación:

$$\alpha = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] =$$

Donde:

$\alpha$  : Coeficiente Alfa de Cronbach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{X_i}^2$ : Sumatoria de las Varianzas de los ítems

$\sigma_X^2$  : Varianza de la variable

(Padilla, 2014, pág. 72) La validación del instrumento (encuesta) de la Variable 1 Gestión Administrativa, se sometió a criterio del experto, Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

La validación del instrumento (encuesta) de la Variable 2 Calidad de Servicio, se sometió a criterio del experto, Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

Tabla 5

*Escala de Alpha de Cronbach*

| <b>Escala</b>      | <b>Significado</b>     |
|--------------------|------------------------|
| <b>-1 a 0</b>      | No es confiable        |
| <b>0,01 - 0,49</b> | Baja confiabilidad     |
| <b>0,50 - 0,69</b> | Moderada confiabilidad |
| <b>0,70 - 0,89</b> | Fuerte confiabilidad   |
| <b>0,90 - 1,00</b> | Alta confiabilidad     |

Conforme a los rangos presentes, se determinó que el instrumento utilizado presenta elevada confiabilidad cuando los valores se acercan 1 y si se ve que la aproximación tiene tendencia a cero significaría que el instrumento usado es de mínima confiabilidad. Usando la escala de Likert, se analizó las respuestas obtenidas considerando los valores: Nunca (1), Casi Nunca (2), Algunas Veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

**Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach**

Después de utilizar el coeficiente de Alpha de Cronbach, a través del software SPSS 23 el resultado es el que se muestra en la tabla 6:

Tabla 6

*Alpha de cronbach: Gestión administrativa*

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>Nº de elementos</b> |
|-------------------------|------------------------|
| 0,92                    | 30                     |

El valor obtenido como coeficiente es de 0,92 lo que indica que el instrumento que se aplicó a la variable “Gestión administrativa” es de elevada confiabilidad.

Tabla 7

*Alpha de cronbach: Calidad de servicio*

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0,9025           | 30              |

Asimismo, el valor obtenido (Tabla 7) como coeficiente es de 0,9025 lo que indica que el instrumento que se aplicó a la variable “Calidad de servicio” es de elevada confiabilidad.

Cabe resaltar que el elevado grado de relación que hay entre las preguntas y los indicadores del instrumento, y la variable les dan valor a los resultados obtenidos para la presente investigación.

## 2.5. Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el ingreso de los datos en Excel y luego fueron procesados con el software SPSS 23. Distribución de frecuencia absoluta y porcentajes. Y con el test de Ji Cuadrado de Pearson (chi-cuadrado). (García, 2009)

$$\chi^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

O valor observado

E valor esperado

F número de filas

C número de columnas

Los datos recopilados a través del instrumento, se analizaron mediante gráficos, que permitieron la interpretación en forma rápida y versátil, observándose las características de cada una de las variables; así mismo se realizó los cálculos estadísticos, que permitieron determinar la distribución de frecuencias, la desviación estándar y otros datos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Todos los encuestados (estudiantes de los últimos ciclos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017) fueron informados sobre el objetivo del cuestionario y custodiados por el docente de aula, al momento de la aplicación del instrumento de estudio (encuesta), así mismo se respetó los protocolos de las Escuelas Académico Profesionales y los términos de veracidad, anonimato, libertad y voluntad impuestos por la Universidad César Vallejo para la aplicación del presente estudio.

### **III.RESULTADOS**

Se realizó el análisis y se discutió los resultados obtenidos a través de la recopilación de la información, con la estadística descriptiva, determinándose y definiéndose las frecuencias y porcentajes, siguiendo la secuencia para la presentación de las variables y sus respectivos indicadores. El análisis se realizó en base a la interpretación de las respuestas obtenidas en las encuestas aplicadas, presentadas por variables y dimensiones, los mismos se describen en las tablas que se detallan en el presente trabajo.

- **Presentación, interpretación y análisis de resultados**
- **Análisis de las tablas y figuras de las variables**

### a) Variable independiente: Gestión Administrativa

Tabla 8

*Distribución de estudiantes, según nivel de Gestión administrativa percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 35 | 43,8  |
| <b>Regular</b> | 26 | 32,5  |
| <b>Bueno</b>   | 19 | 23,8  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 8, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 43,75% responden que la Gestión administrativa es mala, el 32,5% responden que es regular y el 23,75% responden que es buena. En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Gestión administrativa es mala, tal como se visualiza en la Figura 1.

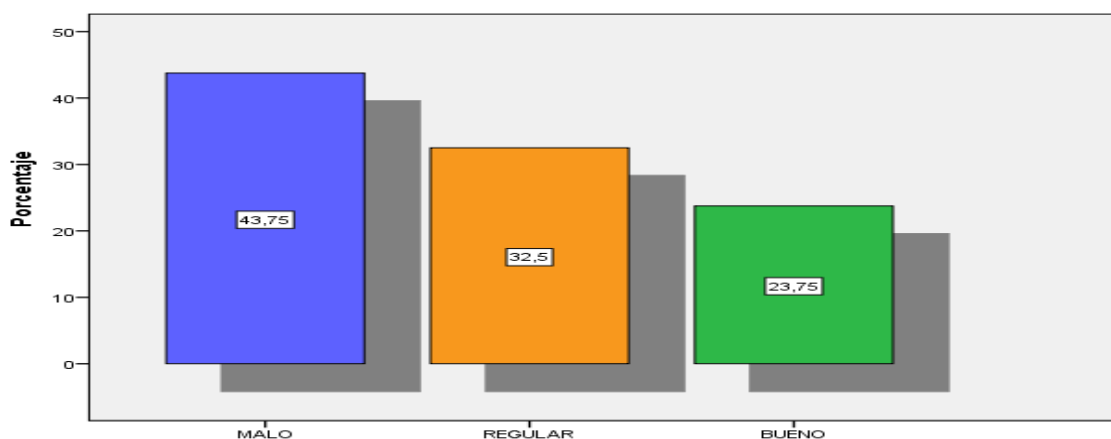


Figura 1

Datos según la variable Gestión administrativa

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Planificación

Tabla 9

*Distribución de estudiantes, según nivel de planificación percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 32 | 40,0  |
| <b>Regular</b> | 27 | 33,8  |
| <b>Bueno</b>   | 21 | 26,3  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 9, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 40% responden que la Planificación es mala, el 33,75% responden que es regular y el 26,25% responden que es buena. En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Planificación de la Gestión administrativa es mala, tal como se visualiza en la Figura 2.

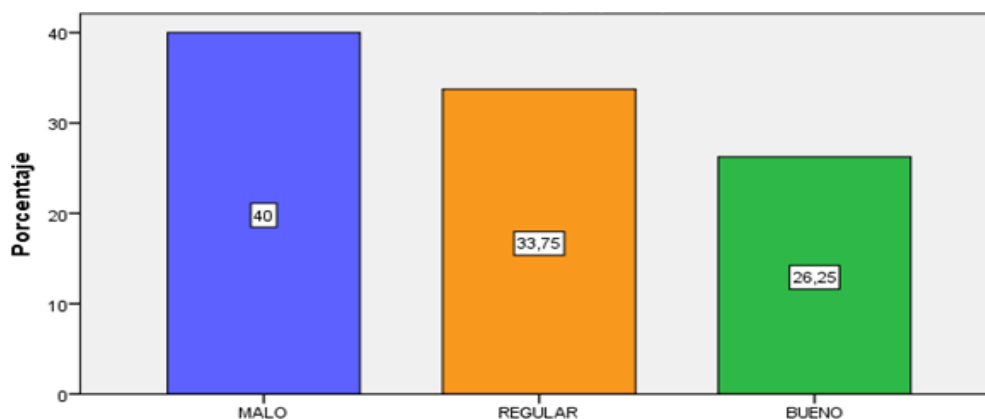


Figura 2

Datos según la dimensión Planificación

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Organización

Tabla 10

*Distribución de estudiantes, según nivel de Organización percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 26 | 32,5  |
| <b>Regular</b> | 26 | 32,5  |
| <b>Bueno</b>   | 28 | 35,0  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 10, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 32,5% responden que la Organización es mala, el 32,5% responden que es regular y el 35% responden que es buena. En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Organización de la Gestión administrativa es buena, tal como se visualiza en la Figura 3.

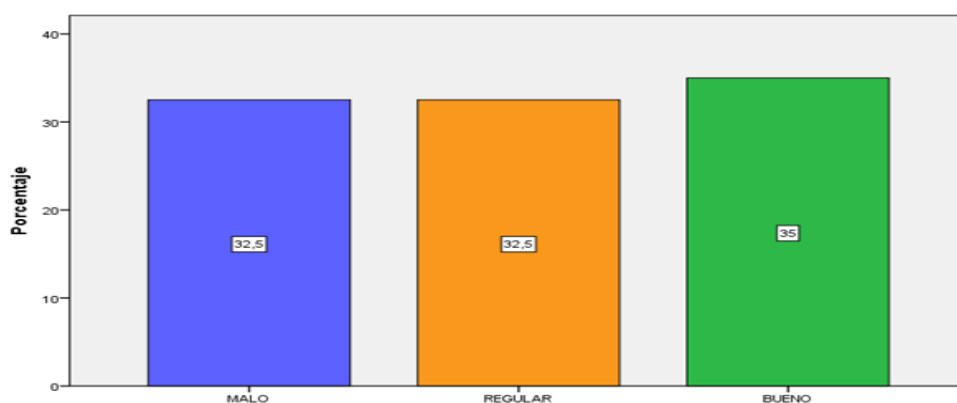


Figura 3

Datos según la dimensión Organización

Fuente: Cuestionario



## Dimensión: Dirección

Tabla 11

*Distribución de estudiantes, según nivel de Dirección percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 43 | 53,8  |
| <b>Regular</b> | 22 | 27,5  |
| <b>Bueno</b>   | 15 | 18,8  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 11, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 53,75% responden que la Dirección es mala, el 27,5% responden que es regular y el 18,75% responden que es buena.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Dirección de la Gestión administrativa es mala, tal como se visualiza en la Figura 4.

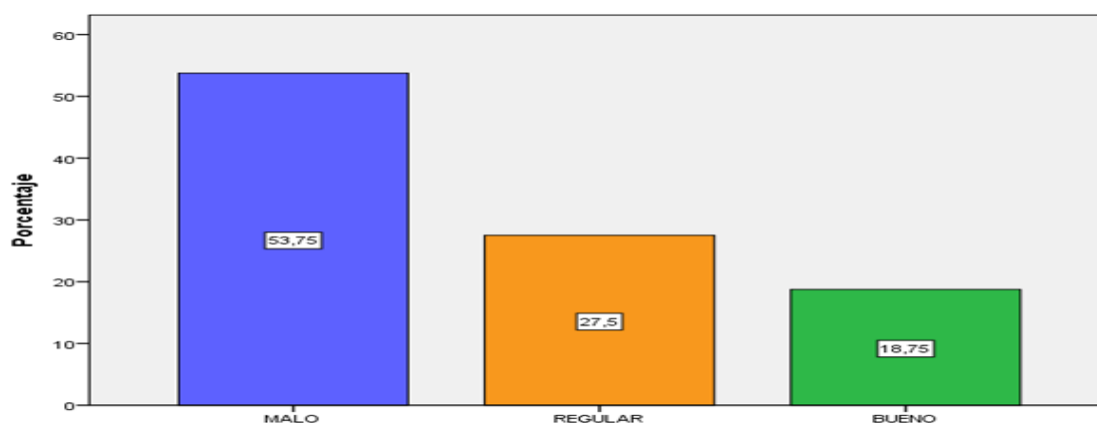


Figura 4

Datos según la dimensión Dirección

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Control

Tabla 12

*Distribución de estudiantes, según nivel de Control percibido en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 42 | 52,5  |
| <b>Regular</b> | 23 | 28,8  |
| <b>Bueno</b>   | 15 | 18,8  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 12, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 52,5% responden que el Control es malo, el 28,75% responden que es regular y el 18,75% responden que es bueno.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que el Control de la Gestión administrativa es malo, tal como se visualiza en la Figura 5

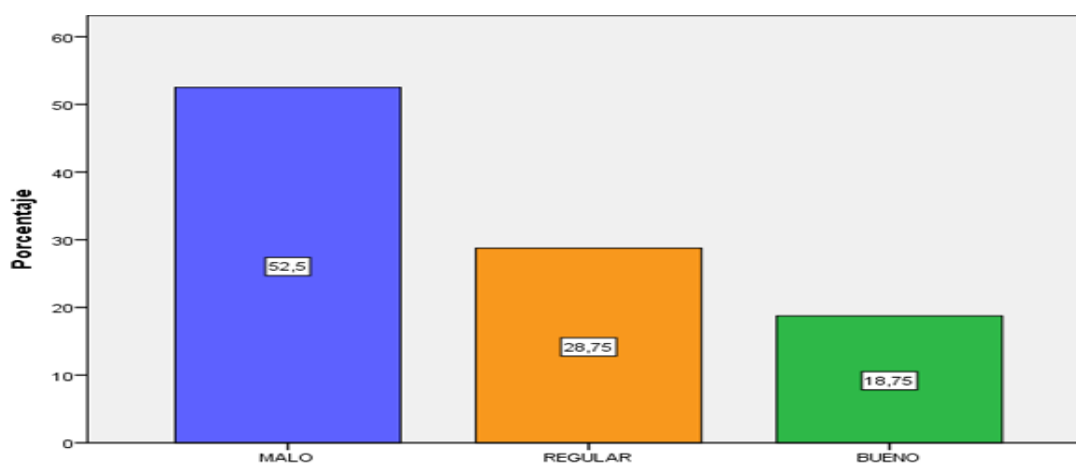


Figura 5

Datos según la dimensión Control

Fuente: Cuestionario

b) **Variable dependiente:** Calidad de Servicio

Tabla 13

*Distribución de estudiantes, según nivel de Calidad de servicio percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 32 | 40,0  |
| <b>Regular</b> | 29 | 36,3  |
| <b>Bueno</b>   | 19 | 23,8  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

**Análisis e interpretación**

En la Tabla 13, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 40% responden que la Calidad de servicio es mala, el 36,25% responden que es regular y el 23,75% responden que es buena.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Calidad de servicio es mala, tal como se visualiza en la Figura 6.

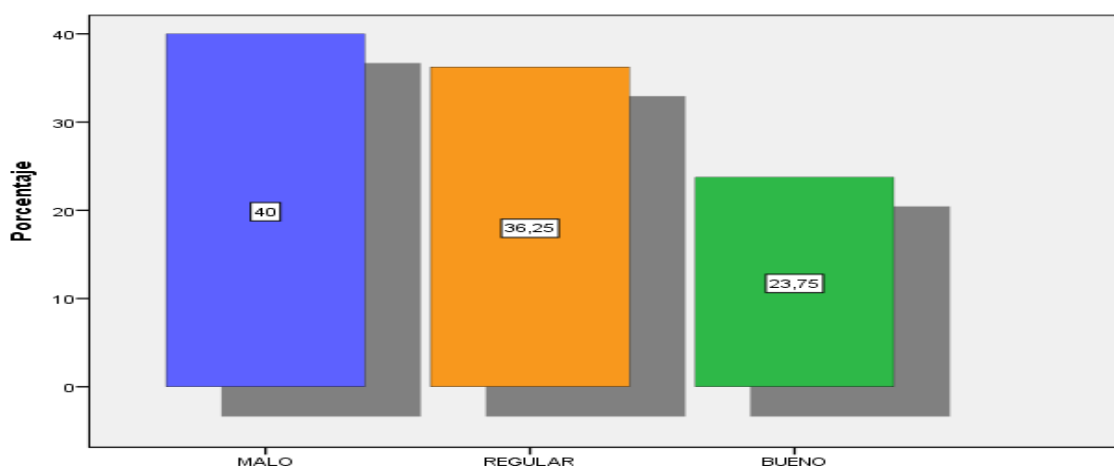


Figura 6

Datos según la variable Calidad de Servicio

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Elementos tangibles

Tabla 14

*Distribución de estudiantes, según Elementos tangibles percibidos en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 25 | 31,3  |
| <b>Regular</b> | 31 | 38,8  |
| <b>Bueno</b>   | 24 | 30,0  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 14, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 31,25% responden que los Elementos tangibles son malos, el 38,75% responden que son regulares y el 30% responden que son buenos.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que los Elementos tangibles en cuanto a Calidad de servicio son regulares, tal como se visualiza en la Figura 7.

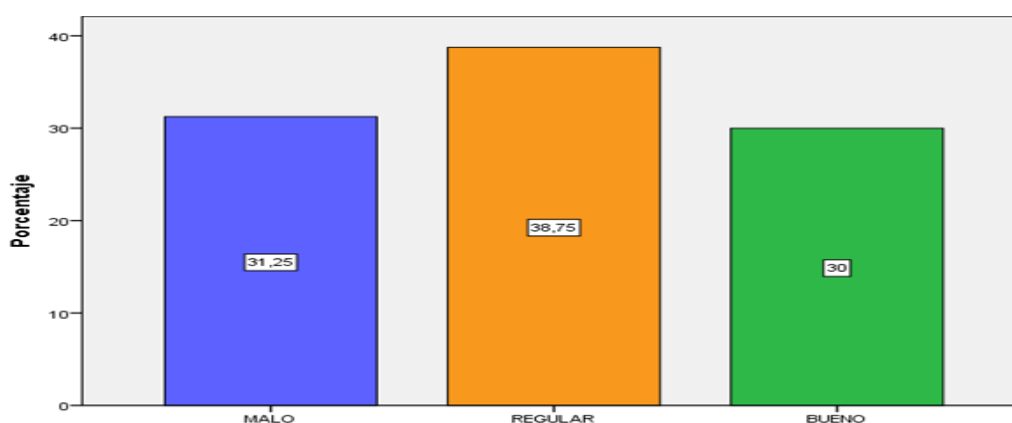


Figura 7

Datos según la dimensión Elementos tangibles

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Confiabilidad

Tabla 15

*Distribución de estudiantes, según nivel de Confiabilidad percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 52 | 65,0  |
| <b>Regular</b> | 22 | 27,5  |
| <b>Bueno</b>   | 6  | 7,5   |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 15, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 65% responden que la Confiabilidad es mala, el 27,5% responden que es regular y el 7,5% responden que es buena.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Confiabilidad en cuanto a Calidad de servicio es mala, tal como se visualiza en la Figura 8.

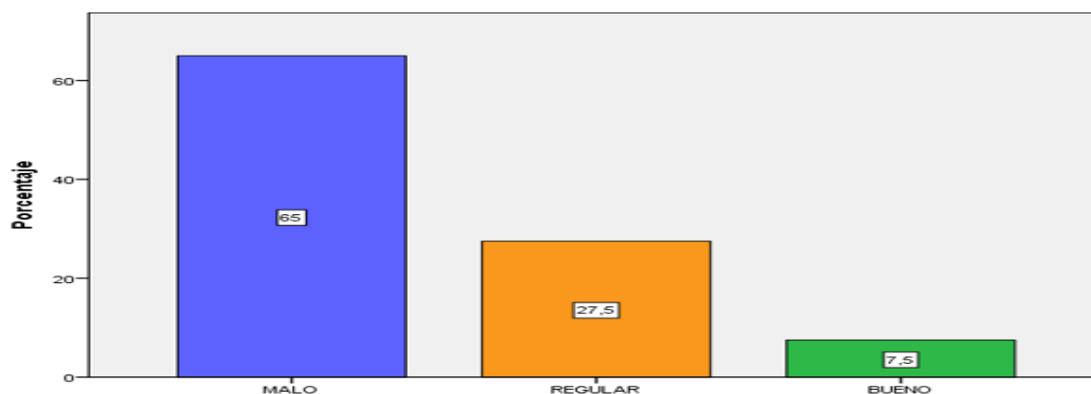


Figura 8

Datos según la dimensión Confiabilidad

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Velocidad de respuesta

Tabla 16

*Distribución de estudiantes, según nivel de Velocidad de respuesta percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 32 | 40,0  |
| <b>Regular</b> | 38 | 47,5  |
| <b>Bueno</b>   | 10 | 12,5  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 16, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 40% responden que la Velocidad de respuesta es mala, el 47,5% responden que es regular y el 12,5% responden que es buena. En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Velocidad de respuesta en cuanto a Calidad de servicio es regular, tal como se visualiza en la Figura 9.

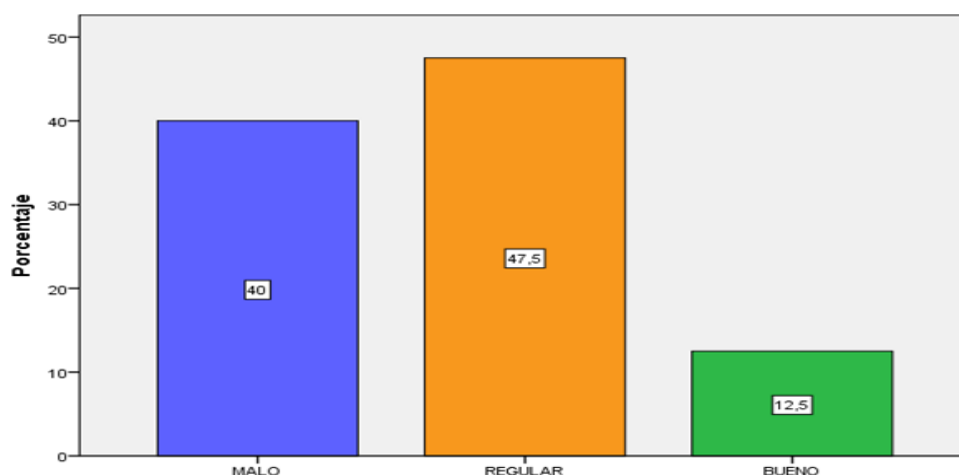


Figura 9

Datos según la dimensión Velocidad de respuesta

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Aseguramiento

Tabla 17

*Distribución de estudiantes, según nivel de Aseguramiento percibido en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 25 | 31,3  |
| <b>Regular</b> | 37 | 46,3  |
| <b>Bueno</b>   | 18 | 22,5  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 17, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 31,25% responden que el Aseguramiento es malo, el 46,25% responden que es regular y el 22,5% responden que es bueno.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Aseguramiento en cuanto a Calidad de servicio es regular, tal como se visualiza en la Figura 10.

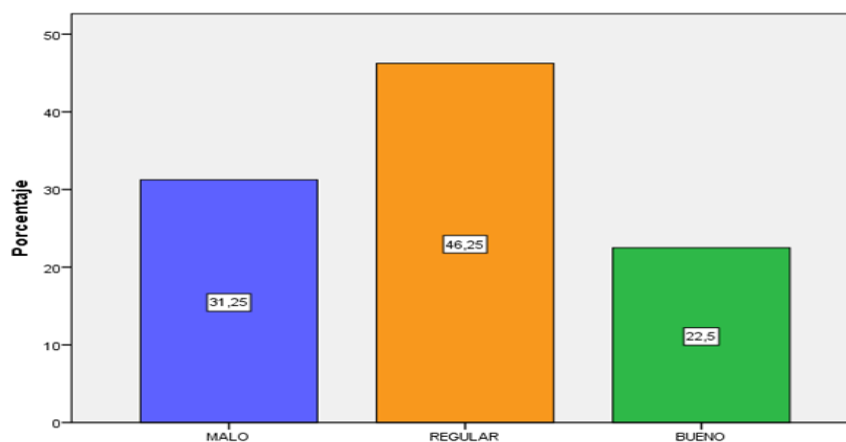


Figura 10

Datos según la dimensión Aseguramiento

Fuente: Cuestionario

## Dimensión: Empatía

Tabla 18

*Distribución de estudiantes, según nivel de Empatía percibida en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2017*

|                | N° | %     |
|----------------|----|-------|
| <b>Malo</b>    | 38 | 47,5  |
| <b>Regular</b> | 23 | 28,8  |
| <b>Bueno</b>   | 19 | 23,8  |
| <b>Total</b>   | 80 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario

### Análisis e interpretación

En la Tabla 18, del 100% de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad, el 47,5% responden que la Empatía es mala, el 28,75% responden que es regular y el 23,75% responden que es buena.

En tal sentido, la mayor parte de los estudiantes encuestados que reciben el servicio de la Facultad manifiestan que la Empatía en cuanto a Calidad de servicio es mala, tal como se visualiza en la Figura 11.

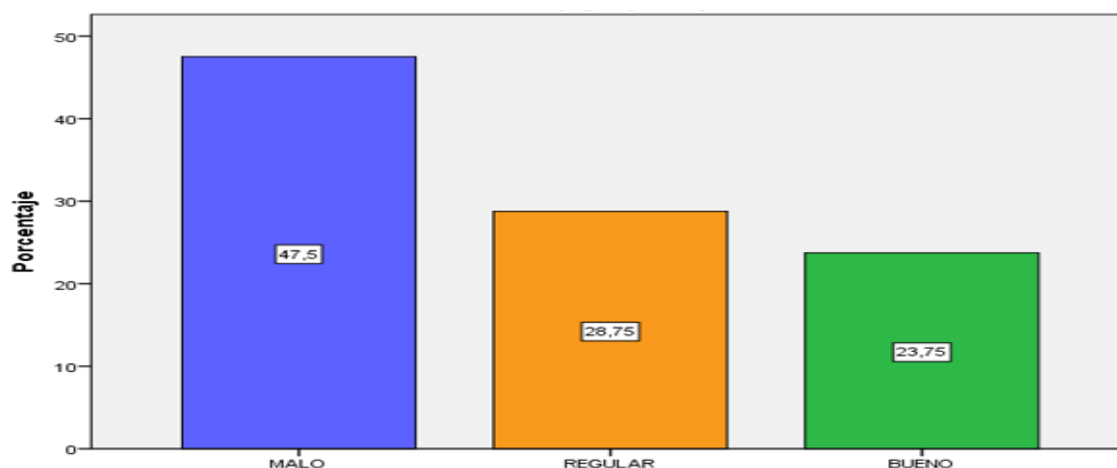


Figura 11

Datos según la dimensión Empatía

Fuente: Cuestionario



### **3.2 Contrastación de Hipótesis.**

#### **Verificación de la hipótesis general.**

Existe relación significativa entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística.**

##### **Hipótesis nula.**

H<sub>0</sub>: La Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

##### **Hipótesis alterna.**

H<sub>1</sub>: La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para los valores que correspondan una probabilidad menor o igual que 0.05, se rechaza H<sub>0</sub>.

**c) Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis H<sub>0</sub> con prueba  $\chi^2$  según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

|   |
|---|
| SI VALOR DE P < 0,05 ENTONCES SE RECHAZARÁ H <sub>0</sub> |
|---|

Tabla 19

La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio

|                               |                | Calidad de servicio |         |        | Total  |        |
|-------------------------------|----------------|---------------------|---------|--------|--------|--------|
|                               |                | Malo                | Regular | Bueno  |        |        |
| <b>Gestión administrativa</b> | <b>Malo</b>    | Recuento            | 32      | 3      | 0      | 35     |
|                               |                | % del total         | 91,4%   | 8,6%   | 0,0%   | 100,0% |
|                               | <b>Regular</b> | Recuento            | 0       | 26     | 0      | 26     |
|                               |                | % del total         | 0,0%    | 100,0% | 0,0%   | 100,0% |
|                               | <b>Bueno</b>   | Recuento            | 0       | 0      | 19     | 19     |
|                               |                | % del total         | 0,0%    | 0,0%   | 100,0% | 100,0% |
| <b>Total</b>                  |                | Recuento            | 32      | 29     | 19     | 80     |
|                               |                | % del total         | 40,0%   | 36,3%  | 23,8%  | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

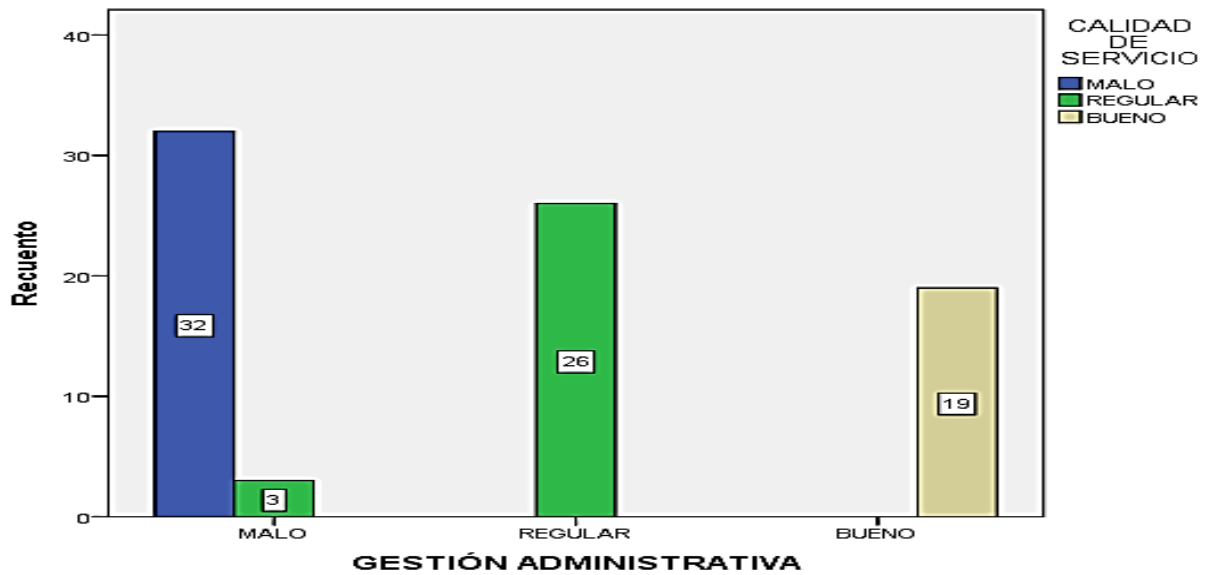


Figura 12

La Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20

*Prueba chi cuadrado para la Gestión administrativa y la Calidad de servicio*

|                                     | Valor                | gl | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------------------|----------------------|----|--------------------------------|
| <b>Chi-cuadrado de Pearson</b>      | 145,576 <sup>a</sup> | 4  | ,000                           |
| <b>Razón de verosimilitudes</b>     | 151,650              | 4  | ,000                           |
| <b>Asociación lineal por lineal</b> | 74,517               | 1  | ,000                           |
| <b>N de casos válidos</b>           | 80                   |    |                                |

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión.**

La Tabla 20 de la prueba X2 muestra que el valor  $-p$  de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05) por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna. Concluyendo en que la Gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Verificación de la primera hipótesis secundaria.**

El proceso de planificación de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

Ho: El proceso de planificación de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

##### **Hipótesis alterna**

H1: El proceso de planificación de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis Ho con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

|   |
|---|
| SI VALOR DE P < 0,05 ENTONCES SE RECHAZARÁ Ho |
|---|

Tabla 21

La Planificación se relaciona con la Calidad de servicio

| Planificación |             |             | Calidad de servicio |         |         | Total   |
|---------------|-------------|-------------|---------------------|---------|---------|---------|
|               |             |             | Malo                | Regular | Bueno   |         |
| Planificación | Mala        | Recuento    | 28                  | 4       | 0       | 32      |
|               |             | % del total | 87,5%               | 12,5%   | 0,0%    | 100,0 % |
|               | Regular     | Recuento    | 4                   | 18      | 5       | 27      |
|               |             | % del total | 14,8%               | 66,7%   | 18,5%   | 100,0 % |
|               | Buena       | Recuento    | 0                   | 7       | 14      | 21      |
|               |             | % del total | 0,0%                | 33,3%   | 66,7%   | 100,0 % |
| Total         | Recuento    | 32          | 29                  | 19      | 80      |         |
|               | % del total | 40,0%       | 36,3%               | 23,8%   | 100,0 % |         |

Fuente: Elaboración propia

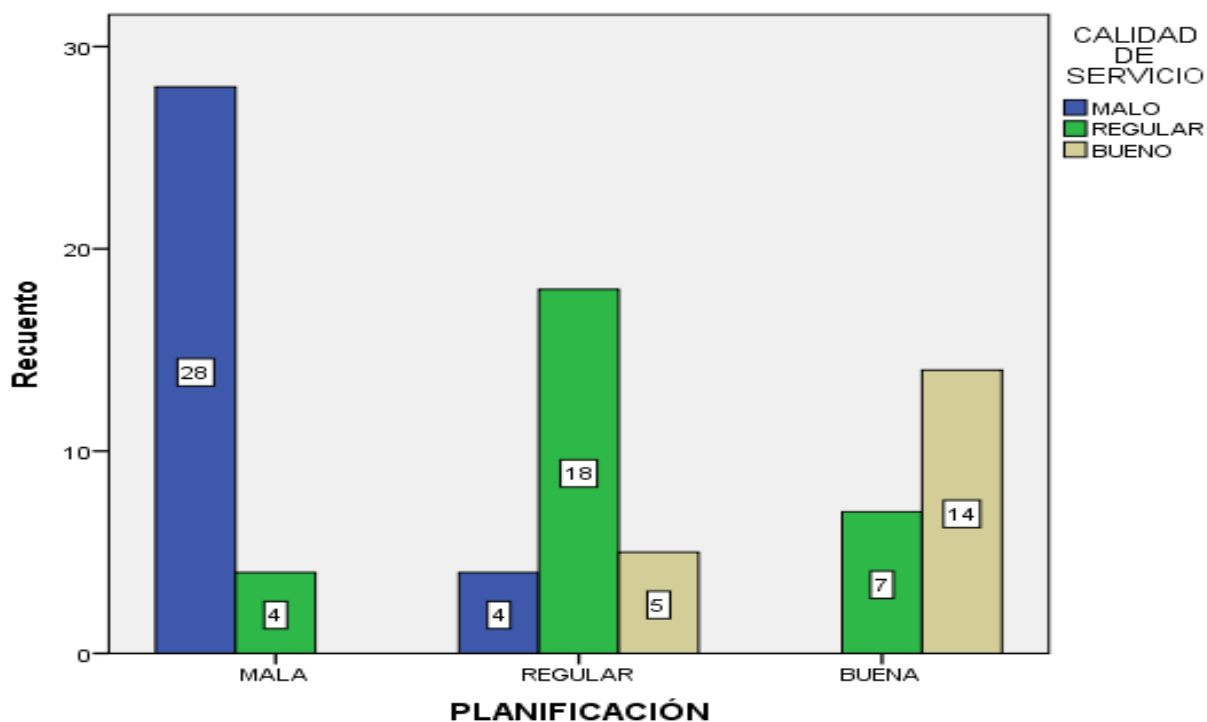


Figura 13

La Planificación se relaciona con la Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22

*Prueba chi cuadrado para la Planificación y la Calidad de servicio*

|                                     | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| <b>Chi-cuadrado de Pearson</b>      | 66,848 <sup>a</sup> | 4  | ,000                           |
| <b>Razón de verosimilitudes</b>     | 74,541              | 4  | ,000                           |
| <b>Asociación lineal por lineal</b> | 50,752              | 1  | ,000                           |
| <b>N de casos válidos</b>           | 80                  |    |                                |

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión.**

La Tabla 22 de la prueba X<sup>2</sup> muestra que el valor –p de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05) por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna. Concluyendo en que la Planificación se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Verificación de la segunda hipótesis secundaria.**

El proceso de organización de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

Ho: El proceso de organización de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

##### **Hipótesis alterna**

H1: El proceso de organización de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis Ho con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

|   |
|---|
| SI VALOR DE P < 0,05 ENTONCES SE RECHAZARÁ Ho |
|---|

Tabla 23

La Organización se relaciona con la Calidad de servicio

|                     |                |             | Calidad de servicio |         |       | Total  |
|---------------------|----------------|-------------|---------------------|---------|-------|--------|
|                     |                |             | Malo                | Regular | Bueno |        |
| <b>Organización</b> | <b>Malo</b>    | Recuento    | 24                  | 2       | 0     | 26     |
|                     |                | % del total | 92,3%               | 7,7%    | 0,0%  | 100,0% |
|                     | <b>Regular</b> | Recuento    | 8                   | 18      | 0     | 26     |
|                     |                | % del total | 30,8%               | 69,2%   | 0,0%  | 100,0% |
|                     | <b>Bueno</b>   | Recuento    | 0                   | 9       | 19    | 28     |
|                     |                | % del total | 0,0%                | 32,1%   | 67,9% | 100,0% |
| <b>Total</b>        |                | Recuento    | 32                  | 29      | 19    | 80     |
|                     |                | % del total | 40,0%               | 36,3%   | 23,8% | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

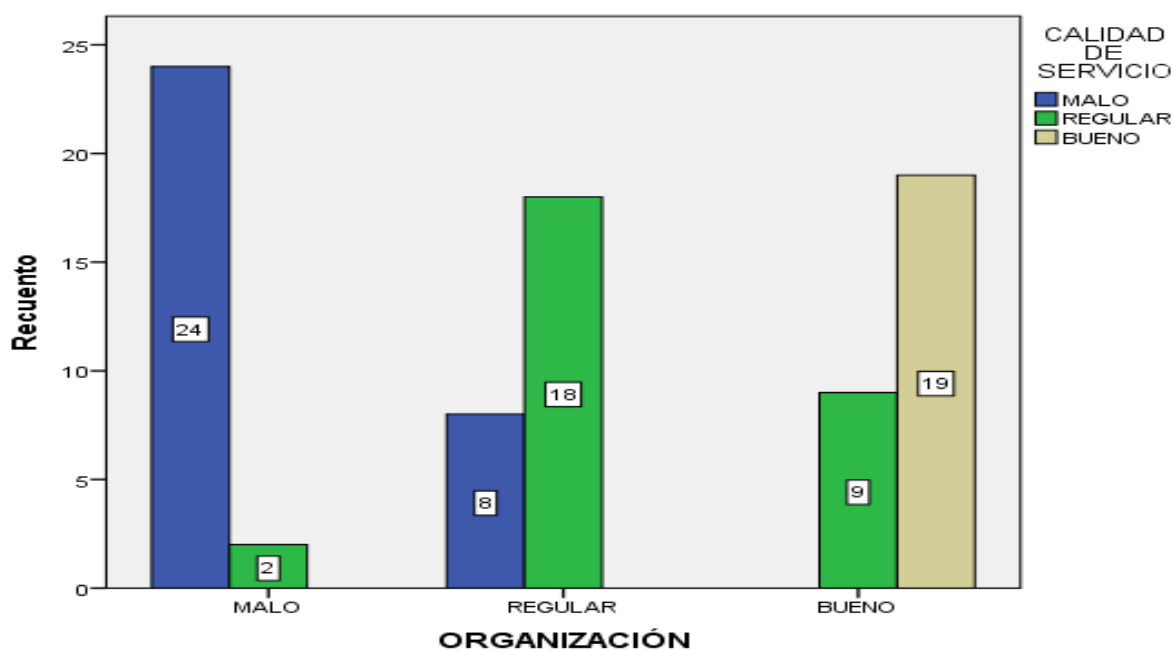


Figura 14

La Organización se relaciona con la Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia



Tabla 24

Prueba chi cuadrado para la Organización y la Calidad de servicio

|                                     | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| <b>Chi-cuadrado de Pearson</b>      | 78,606 <sup>a</sup> | 4  | ,000                           |
| <b>Razón de verosimilitudes</b>     | 90,762              | 4  | ,000                           |
| <b>Asociación lineal por lineal</b> | 56,223              | 1  | ,000                           |
| <b>N de casos válidos</b>           | 80                  |    |                                |

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión.**

La Tabla 2 de la prueba X<sup>2</sup> muestra que el valor –p de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05) por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna. Concluyendo en que la Organización se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Verificación de la tercera hipótesis secundaria.**

El proceso de dirección de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

Ho: El proceso de dirección de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

##### **Hipótesis alterna**

H1: El proceso de dirección de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se rechaza Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis Ho con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

|   |
|---|
| SI VALOR DE P < 0,05 ENTONCES SE RECHAZARÁ Ho |
|---|

Tabla 25

La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio

|                  |                | Calidad de servicio |         |       | Total  |        |
|------------------|----------------|---------------------|---------|-------|--------|--------|
|                  |                | Malo                | Regular | Bueno |        |        |
| <b>Dirección</b> | <b>Malo</b>    | Recuento            | 30      | 13    | 0      | 43     |
|                  |                | % del total         | 69,8%   | 30,2% | 0,0%   | 100,0% |
|                  | <b>Regular</b> | Recuento            | 2       | 16    | 4      | 22     |
|                  |                | % del total         | 9,1%    | 72,7% | 18,2%  | 100,0% |
|                  | <b>Bueno</b>   | Recuento            | 0       | 0     | 15     | 15     |
|                  |                | % del total         | 0,0%    | 0,0%  | 100,0% | 100,0% |
| <b>Total</b>     |                | Recuento            | 32      | 29    | 19     | 80     |
|                  |                | % del total         | 40,0%   | 36,3% | 23,8%  | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

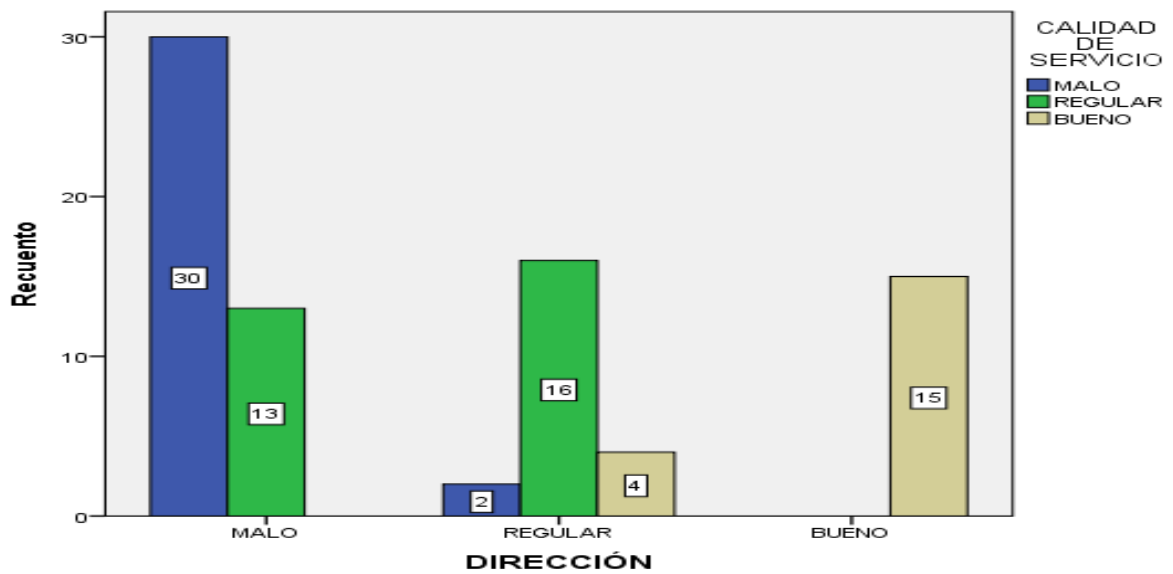


Figura 15

La Dirección se relaciona con la Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26

*Prueba chi cuadrado para la Dirección y la Calidad de servicio*

|                                     | <b>Valor</b>        | <b>gl</b> | <b>Sig. asintótica<br/>(bilateral)</b> |
|-------------------------------------|---------------------|-----------|--|
| <b>Chi-cuadrado de Pearson</b>      | 81,943 <sup>a</sup> | 4         | ,000                                   |
| <b>Razón de verosimilitudes</b>     | 86,003              | 4         | ,000                                   |
| <b>Asociación lineal por lineal</b> | 54,855              | 1         | ,000                                   |
| <b>N de casos válidos</b>           | 80                  |           |  |

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión.**

La Tabla 26 de la prueba X2 muestra que el valor  $-p$  de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05) por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna. Concluyendo en que la Dirección se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

### **Verificación de la cuarta hipótesis secundaria.**

El proceso de control de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **a) Planteamiento de la hipótesis estadística**

##### **Hipótesis nula**

Ho: El proceso de control de la Gestión administrativa no se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

##### **Hipótesis alterna**

H1: El proceso de control de la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **b) Nivel de significancia: 0,05**

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza Ho.

**c) Elección de la prueba estadística:** Contrastación de hipótesis Ho con prueba X<sup>2</sup> según nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ).

|   |
|---|
| SI VALOR DE P < 0,05 ENTONCES SE RECHAZARÁ Ho |
|---|

Tabla 27

*El Control se relaciona con la Calidad de servicio*

|                |                | Calidad de servicio |         |       | Total  |        |
|----------------|----------------|---------------------|---------|-------|--------|--------|
|                |                | Malo                | Regular | Bueno |        |        |
| <b>Control</b> | <b>Malo</b>    | Recuento            | 27      | 15    | 0      | 42     |
|                |                | % del total         | 64,3%   | 35,7% | 0,0%   | 100,0% |
|                | <b>Regular</b> | Recuento            | 5       | 14    | 4      | 23     |
|                |                | % del total         | 21,7%   | 60,9% | 17,4%  | 100,0% |
|                | <b>Bueno</b>   | Recuento            | 0       | 0     | 15     | 15     |
|                |                | % del total         | 0,0%    | 0,0%  | 100,0% | 100,0% |
| <b>Total</b>   |                | Recuento            | 32      | 29    | 19     | 80     |
|                |                | % del total         | 40,0%   | 36,3% | 23,8%  | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

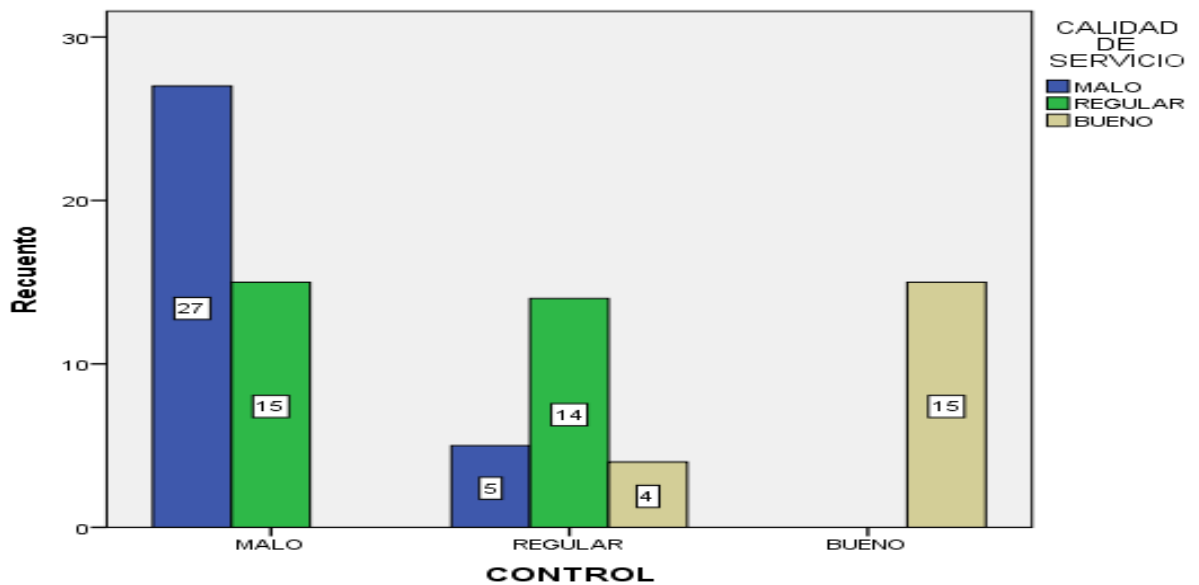


Figura 16

*El Control se relaciona con la Calidad de servicio*

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28

*Prueba chi cuadrado para el Control y la Calidad de servicio*

|                                     | Valor               | gl | Sig. asintótica<br>(bilateral) |
|-------------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| <b>Chi-cuadrado de Pearson</b>      | 70,484 <sup>a</sup> | 4  | ,000                           |
| <b>Razón de verosimilitudes</b>     | 74,223              | 4  | ,000                           |
| <b>Asociación lineal por lineal</b> | 47,739              | 1  | ,000                           |
| <b>N de casos válidos</b>           | 80                  |    |                                |

Fuente: Elaboración propia

### **Conclusión.**

La Tabla 28 de la prueba X2 muestra que el valor -p de probabilidad (0,000) es menor al nivel significativo (0,05) por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la alterna. Concluyendo en que el control se relaciona de manera significativa con la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

#### **IV DISCUSIÓN.**

La relación entre la planificación y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 22) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 implicó que se rechace la Hipótesis Nula y se acepte la alterna. Este comportamiento se explica probablemente porque en las respuesta de los usuarios no se refleja necesariamente la satisfacción producto de la gestión de la planificación administrativa que tal como lo muestra la Tabla 9 solo un 26,25% califica como buena la planificación; probablemente porque que la gestión se estaría centrando más en trámites administrativos burocráticos y por tanto no ha respetado la naturaleza de la Nueva ley universitaria tal como menciona el artículo 3 (SUNEDU, Ley universitaria N° 30220) donde señala que “la universidad adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial...” y un servicio esencial debería , indudablemente, planificarse. Sin embargo, se estaría dejando de planificar procesos de matrícula, por ejemplo, donde los cuellos de botella se suceden año tras año y donde el servicio público esencial, mencionado en la Nueva ley universitaria, se estaría convirtiendo en un servicio secundario.

Los resultados demostraron que la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 23) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05, indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula. La Tabla 10 reportó que un 35% calificó como buena la organización lo cual indica que los estudiantes perciben que, a pesar de las falencias existentes, observan que existe organización en su Facultad. Por tanto, el proceso de organización debe seguir potenciándose y hacerse más dinámico y moderno. La organización para (Stephen & Mary, 2005) “Consiste en determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde



se toman las decisiones”, por lo que podemos deducir que la Facultad muestra funcionalidad, estructura y toma de decisiones según la percepción de sus estudiantes. Los estudiantes de la Facultad que estudian en el turno de la tarde no gozan de un servicio administrativo en las oficinas de sus respectivas escuelas, es decir no podrían hacer algún trámite a diferencia de sus compañeros que estudian en la mañana. Ahora bien, los estudiantes que percibieron que la facultad muestra una gestión en el proceso de organización mala (32,5%) y regular (32,5%) probablemente no sienten que la capacidad organizativa y funcional los alcance, además de no gozar de un proyector multimedia permanente (a excepción de la Escuela de Administración) en todo el horario académico.

Los resultados demostraron que la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $\chi^2$  resultó 0,000 (Tabla 26) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05, indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula. Además, según la Tabla 11, solo un 18,75 % considera que la dirección del programa calificó como bueno; es decir que la percepción de liderazgo sería baja. Tal como indicó Koontz Harold & Wehrich Heinz (2004) la dirección es el hecho de influir, y al parecer la dirección actual es mal percibida y quizá esto se deba a la escasa presencia de sus autoridades ya que muchos percibirían cierto caos por momentos como cuando no ejercen control a los docentes respecto a los horarios de llegada y esto conllevaría a que muchos estudiantes dejen sus aulas y se enfrasquen poco a poco en la ludopatía y posterior desinterés en el curso. He ahí un ejemplo de como la Calidad de servicio es consecuencia de una ineficiente gestión administrativa. Los estudiantes no percibirían un liderazgo manifiesto por parte de sus autoridades ya que en muchos casos estos estarían divididos en grupos que por razones políticas discreparían sobre asuntos de poder. Por lo tanto, esto impediría la debida coordinación y comunicación que traería como consecuencia una gestión acéfala y sin rumbo propio. Si una organización está bien dirigida es porque se ha

formulado una estrategia combinada y adecuada, que ha sido puesta en práctica, sin embargo, este no ha sido el caso.

Los resultados demostraron que la relación entre el control y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann fue significativa, debido a que el valor  $p$  de la prueba  $\chi^2$  resultó 0,000 (Tabla 28) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula, a pesar que según la Tabla 12, solo un 18,75 % califica al control administrativo como bueno; la explicación a dicho resultado es probable que los mismos estudiantes hayan notado una serie de errores en las diferentes actividades no considerando la teoría del margen de error cero. Esto solo contribuye a la insatisfacción del estudiante notando cierto desorden en la atención del servicio. El control es fundamental para garantizar, en este caso, la Calidad de servicio, sin embargo, esto no sería percibido en la Facultad. Probablemente no perciben que haya políticas de control de la calidad desde la Dirección ya que si las tuvieran sus aulas no tendrían un escaso mantenimiento al igual que sus servicios higiénicos, sus bibliotecas no estarían con libros desactualizados, etcétera. Si el control de la calidad fuera buena, La escuela de Derecho no tendría setenta estudiantes en promedio por aula y su biblioteca no sería pequeña para tal cantidad de estudiantes. Si se planeara, organizara, dirigiera y controlara no habría problemas como la falta de docentes contratados y en el aula los primeros días de clase, ausencia del personal administrativo para el préstamo del equipo multimedia, mínimo control de asistencia de docentes a clase, estudiantes de Ingeniería comercial sin infraestructura propia desde su fundación de más de ocho años, docentes nombrados, en muchos casos, alejados del campo laboral empresarial o judicial y con poca experiencia actualizada para sus estudiantes, docentes contratados poco estimulados económicamente que mostrarían respetado nivel académico, etcétera. Si se planeara, organizara, dirigiera y controlara no habría problemas como tener los laboratorios de computo con poco mantenimiento y el personal

administrativo con poca paciencia para atender las inquietudes de los estudiantes.

En la experiencia académica se ha constatado una serie de vacíos que apoyados en la formación en el campo de la administración ha permitido con objetividad evidenciar serios problemas que no conllevarían a generar la Calidad de servicio esperada por el estudiante ya que no se contaría con equipos modernos ni con docentes que en vanguardia podrían utilizarlos, tampoco un compromiso real de mejora continua, por algunas, de sus autoridades. De igual forma, en muchos casos, no habría un pronto servicio ni una disposición a ayudar al estudiante que en muchos casos se haya desorientado y “gritoneado” por alguna secretaria estresada. Tampoco habría la paciencia requerida para escuchar las consultas en algunas áreas donde muchas veces se culpa al usuario estudiante de manera prepotente llamándole la atención como madre a su hijo. Es por ello que esas faltas de respeto intolerables y demás razones antes mencionadas serían las causales para que el estudiante percibiera una mala calidad de servicio.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Con relación al objetivo general, la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 22) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula.

### **Segunda**

La planificación se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 22) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula.

### **Tercera**

La organización se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 24) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula.

### **Cuarta**

La dirección se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue significativa, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 26) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula.

### **Quinta**

El control se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue significativo, debido a que el valor p de la prueba  $X^2$  resultó 0,000 (Tabla 28) que es un error esperado inferior al valor de significancia de 0,05 indicando que se acepte la Hipótesis alterna y se rechace la nula.

## **VI.RECOMENDACIONES**

### **Primera**

A los Directores de las respectivas escuelas de la Facultad, coordinen la elaboración de su plan estratégico funcional por escuela para una mejor Calidad de servicio para que los estudiantes sigan el mapa estratégico de la mano de sus autoridades

### **Segunda**

Al decano, involucrarse más en verificar el servicio que reciben los estudiantes por parte de sus colaboradores administrativos estudiando la posibilidad de una reingeniería de procesos, mejorando la selección del talento humano, mejorando los protocolos de atención al cliente, enfatizando en la mejora de procesos.

### **Tercera**

Al decano, liderar una gestión sumamente estratégica y menos operativa considerando que los verdaderos cambios parten de la estrategia misma que nace a partir de un diagnóstico situacional y no de un cumplimiento tradicional de rutinarios trámites administrativos de una administración obsoleta.

### **Cuarta**

A los directores de las respectivas escuelas de la Facultad, coordinen políticas urgentes sobre Calidad de servicio en aras de la acreditación y del prestigio mismo de sus gestiones ya que es difícil pretender tener egresados de calidad cuando ellos no recibieron calidad de servicio en aulas y oficinas.

### **Quinta**

Al decano, liderar estrategias de comunicación que generen equipos de trabajo compactos y armoniosos donde los intereses políticos no menoscaben la Calidad de servicio ya que un punto débil suele ser las riñas entre administrativos, docentes por razones partidarias y sindicales.

## VII. REFERENCIAS

- Accom. (2018, febrero 15). *ACCOM*. Retrieved from <http://accombpo.com/errores-a-evitar-en-la-experiencia-de-consumidor/>
- Álvarez, O. (2018, febrero 14). *El Blog Salmón*. Retrieved from <https://www.elblogsalmon.com/management/que-es-el-desarrollo-organizacional>
- Amat, J. (2007). *CONTROL DE GESTION: UNA PERSPECTIVA DE DIRECCION*. Barcelona: ed. GESTION 2000.
- Ángel, C. (2018, febrero 14). *EL LIDERAZGO*. Retrieved from <http://angel-liderazgo.blogspot.pe/2011/05/concepto-de-liderazgo-gerencial-o.html>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Arana De la Garza, R., & Ginebra, J. (1994). *DIRECCIÓN DE SERVICIO: LA OTRA CALIDAD*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Aranda. (2018, febrero 15). *ARANDA*. Retrieved from <https://arandasoft.com/por-que-tener-un-sistema-para-atencion-de-peticiones-quejas-y-reclamos/>
- Araujo, N. (2014). *Calidad del Servicio al cliente y posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco*.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico.: 7ª Edición. p.248.
- Atom. (2018, febrero 14). *ATOM*. Retrieved from <http://importacionesan.blogspot.pe/2011/05/marco-teorico.html>
- Ayuso, R. (2018, febrero 15). *WINRED.COM*. Retrieved from <https://winred.com/management/eficacia-y-eficiencia/gmx-niv116-con1409.htm>
- Bailón, N. (2018, febrero 13). *La capacitación y el desarrollo del personal*. Retrieved from Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015*. Lima: Universidd Alas Peruanas.
- Beltrán, J. (2008). *ASPECTOS COMPLEMENTARIOS 6.1 Referencias bibliográficas* Alfaro, O. (Febrero de 2008). Repositorio Pontificia Universidad Católica del Indicadores de gestión- Herramientas para lograr la competitividad. Bogotá: 3R Editores.
- Berghe, V. D. (2010).
- BERNAL TORRES, C. (2007). *Introducción a la Administración de las Organizaciones- Enfoque global e integral*. México: 1° ed. Pearson Educación de México S.A.

- BERNAL, C. (2007). *Introducción a las Organizaciones Enfoque Global e Integral*. México: Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013, febrero 14). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. Bogotá: Segunda Edición. Ed. Pearson. Retrieved from [http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/marthapachon/ESTRUCTURA%20Y%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL/estructuras\\_modernas.html](http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/marthapachon/ESTRUCTURA%20Y%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL/estructuras_modernas.html)
- Bernard, C. (2008). La globalización es Inevitable. *Revista Umbral. Colegio Universitario "FermínToro". N°17. Barquisimeto.*
- Berry, L. (1997). *CÓMO GERENCIAR LA TRANSFORMACIÓN HACIA LA CALIDAD TOTAL*. Santa Fe de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Business, I. F. (2018, febrero 14). *IN FAMILY BUSINESS*. Retrieved from <http://blog.iese.edu/in-family-business/adaptabilidad-y-comunicacion-abierta-cuerpo-y-alma-de-las-familias-empresarias-exitosas-y-saludables/>
- Cadenillas, H. (2018, febrero 20). *MAILXMAIL*. Retrieved from <http://www.mailxmail.com/curso-liderazgo-reuniones/plan-operativo>
- Calafell, J. (2018, febrero 13). *JERONICALAFELL*. Retrieved from <https://jeronicalafell.com/que-es-una-meta/>
- Campos Encalada, S., & Loza Chavez, 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*. Ibarra, Ecuador: Universidad Técnica del Norte.
- CARRAZCO SANUNGA, N. J. (2012). *"Evaluar la calidad en el servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano de la provincia de Chimborazo"*. Título de Licenciada, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba –Ecuador.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Editorial Nomos, S. A. Primera Edición, Colombia.
- Chiavenato, I. (2008). *Administración Proceso Administrativo*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Colunga, T. (2013). *Administración para la calidad*. México: Panorama editorial.
- Crecenegocios. (2018, febrero 20). *Crecenegocios*. Retrieved from <https://www.crecenegocios.com/como-brindar-un-buen-servicio-o-atencion-al-cliente/>
- CreceNegocios. (2018, febrero 13). *CreceNegocios*. Retrieved from <https://www.crecenegocios.com/el-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal/>
- De Canales, F., De Alvarado, E., & Pineda, E. (2000). *Metodología de la investigación, Manual para el desarrollo de personal de salud*. Honduras.
- definicion.de. (2018, febrero 13). *Definición.de*. Retrieved from <https://definicion.de/horario/>



- DefiniciónABC. (2018, febrero 20). *DefiniciónABC*. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/general/apariencia.php>
- Definiciones. (2018, febrero 14). *DEFINICIONES*. Retrieved from <http://www.fao.org/docrep/005/y1390s/y1390s0d.htm>
- Delgado, L. S. (2006). *“El mejoramiento de la Gestión Educativa a través de procesos de Calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la Enseñanza cardenal Luque Compañía de María Bogotá” para optar el Grado Académico de D.*
- Deming, E. W. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis*. ed. Díaz de Santos.
- Denton, K. D. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes: Cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente*. España: Díaz de Santos.
- Dess, G., & Lumpkin, G. (2003). *DIRECCION ESTRATEGICA*. 1 ed. McGraww Hill.
- Diez De Castro, E., García Del Junco, J., Jimenez, M., & Periañez, F. (2001). *Administración y Dirección*. McGraw-Hill Interamericana. Pág. 4.
- Eci. (2018, febrero 14). *ECI*. Retrieved from <http://www.eci.co/es/servs/estrategias-control>  
*Eficiencia en la atención de reclamos como indicador de*. (2800).
- Erickasac. (2018, febrero 15). *Técnicas y elementos de Atención al cliente*. Retrieved from <http://erickasac.blogspot.pe/2010/10/capacidad-de-respuesta.html>
- Espino González, M. (2018, febrero 13). *excellence*. Retrieved from <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/liderazgo-y-manejo-de-personal/>
- Fabatalentohumano2013. (2018, febrero 13). *TALENTO HUMANO 2013*. Retrieved from <http://talentohumanofaba2013.blogspot.pe/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>
- Farfán, C. (2015). *La gestión del servicio como propuesta de mejora para la satisfacción de clientes caso: museo San Francisco de Lima*.
- Feigenbaun, A. (1990). *Total Quality Control*. EE.UU.: Cuarta Edición. Mc Graw Hill.
- Fernández, C. (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Finol De Franco, M., & Pirela, V. (2004). *“Estudio sobre la evaluación de la gestión administrativa del gerente educativo en instituciones de educación básica”*. (Venezuela).
- Flores, M., & Castillo, J. (2014). *“La calidad de servicio administrativo y la atención a los usuarios del Instituto Nacional de Oftalmología”, para ostentar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo*.

- Gabriel, D. (2018, febrero 13). *Definición ABC. Recursos*. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/economia/recursos.php>
- García Cruz, J. (2008). *La Calidad de Gestión Académico Administrativa y el desempeño Docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM. Para optar el Grado Académico de Doctor en Educación en la UNM*.
- Gestiopolis. (2018, febrero 13). *La estructura organizacional*. Retrieved from Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/>
- Gilibets, L. (2018, febrero 13). *Marketing digital*. Retrieved from <https://www.iebschool.com/blog/prosumidor-marketing-digital/>
- Ginebra, J. & Arana, R. . (1994). *Dirección de servicio: La otra calidad. Editorial*. México: McGraw-Hill.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairos.
- Gómez, D. (2018, febrero 15). *bienpensado*. Retrieved from <http://bienpensado.com/7-formas-rapidas-de-generar-confianza-en-clientes-potenciales/>
- Gordon, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. Tulcán Ecuador: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Guzmán, I. (2006). *La ciencia de la Administración*. México: Limusa.
- HERNÁNDEZ R., F. C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill, Tercera Edición.
- HERNÁNDEZ R., Fernández C. & Baptista P. . (2003). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill, Tercera Edición. .
- Huanca, M. (2012). *La calidad del servicio del centro de capacitación permanente S.A.C. y su influencia en el Desempeño del capital humano de la Dirección regional de salud Tacna, 2010* . Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.
- Illia, Y. (2007). *“Propuesta para la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001 y su relación con la Gestión Estratégica por indicadores Balanced Scorecard Aplicado un operador logístico” Universidad Católica del Perú*.
- ISO-9001. (2000). *Sistemas de Gestión de la Calidad*. Fondonorma.
- ISO-9001. (2018, 02 11). Retrieved from <http://iso9001calidad.com/la-politica-de-calidad-101.html>
- James, P. (2001). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid: Prentice Hall.
- Jiménez, O. (2006). *La gestión en la clínica PROMEDIC y la calidad del servicio a sus clientes*.

- Jones, G., & Jennifer, G. (2010). *Administración Contemporánea*. Médico: 6° ed. MacGraw-Hill.
- kast, f. (2000). *Gestiopolis*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>
- Koontz Harold & Weihrich Heinz. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. 12a. Edición, McGraw-Hill Interamericana, Págs. 6 y 14.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. 12a. Edición, McGraw-Hill Interamericana, Págs. 6 y 14.
- Koontz, O'Donnell, & Weihrich. (1985). *Administración*. Editorial Mc Graw-hill.
- Labarrere, G. (1988). *Curso de didáctica general*. Retrieved from [www.freewebs.com/omatus/TALLERES%20DIDACTICA%20GENERAL.doc](http://www.freewebs.com/omatus/TALLERES%20DIDACTICA%20GENERAL.doc)
- Lencina. (2016, 02 18). *SER*. Retrieved from [http://cadenaser.com/emisora/2016/02/18/radio\\_valencia/1455783917\\_542509.html](http://cadenaser.com/emisora/2016/02/18/radio_valencia/1455783917_542509.html)
- Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de Mercados*. México: Prentice Hall. 4ta Edición.
- Marketingdirecto.com. (2018, febrero 14). *marketingdirecto.com*. Retrieved from <https://www.marketingdirecto.com/marketing-general/tendencias/que-significa-de-verdad-dar-un-buen-servicio-al-cliente>
- Mayhew, R. (2018, febrero 15). *LA VOZ*. Retrieved from <https://pyme.lavoztx.com/cmo-escribir-los-objetivos-y-las-metas-de-desempeo-de-los-empleados-5211.html>
- MEBEGALDO, K. (2011). *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes del canal mayorista de las Empresas de Helados del Municipio San Francisco. Tesis para optar el grado de Magister en Administración de Empresas, Universidad Autónoma de Manizales Maracaibo Venezuela*.
- Melinkoff. (2010).
- Méndez, A. ". (2018, febrero 13). *euroresidentes*. Retrieved from <https://www.euroresidentes.com/empresa/motivacion/motivacion-personal>
- Milejemplos. (2018, febrero 20). *Presupuesto anual*. Retrieved from <https://www.milejemplos.com/empresa/ejemplo-de-presupuesto-anual.html>
- MORILLO, M. (2009). *La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en nstituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida (Tesis)*. Universidad de los Andes, Venezuela.
- NORTON, K. y. (2000). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Oca, I. (2011, junio 29). *mailxmail.com*. Retrieved from <http://www.mailxmail.com/curso-supervision-liderazgo/conceptos-basicos-supervision>

- Onton, I., Mendoza, C., & Ponce, M. (2012). *“Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: Expectativas y Percepción del Pasajero Turista”*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- OSPINA PINZON, S. (2015). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Un modelo integrador de antecedentes y consecuentes desde la perspectiva del transitario*. . Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.
- Oxford. (2018, febrero 20). *Oxford*. Retrieved from <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/compromiso>
- Padilla, L. (2014). *Instrucciones para la elaboración de proyectos de tesis*. Universidad César Vallejo. Trujillo-Perú.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Diaz de Santos S.A.
- PELÁES. (2012). *“Relación entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa de Servicios Telefónicos”*. Tesis de Doctor, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima-Perú.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2018, febrero 15). *DEFINICION.DE*. Retrieved from <https://definicion.de/informe/>
- Poka-Yoke. (2018, febrero 15). *POKA-YOKE*. Retrieved from <https://es.wikipedia.org/wiki/Poka-yoke>
- Protocolo.Org. (2018, febrero 15). *protocolo.org*. Retrieved from <https://www.protocolo.org/laboral/relaciones-laborales/los-clientes-atencion-amabilidad-y-cortesia-.html>
- Quichca, G. (2012). *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*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- RAE. (2018, febrero 14). *RAE*. Retrieved from <http://dle.rae.es/?id=ObWToYw>
- Ramírez, & Cabello. (1997). *Empresas competitivas. Una estrategia de cambio para el éxito*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*(1ª. Ed.). Caracas: Panapo.
- Randstad. (2018, febrero 14). *RANDSTAD*. Retrieved from <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Rankings, Q. L. (2018, febrero 20). *QS Latin America University Rankings* . Retrieved from <https://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2018>

- Rebeca. (2018, febrero 13). *celpax*. Retrieved from <http://www.celpax.com/es/que-es-el-compromiso/>
- Robbins , S. P., & De Censo, D. A. (2009). *Fundamentos de la Administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. México: 6° edit. Pearson Educación .
- Robbins, S. (2000). *Administración-Teoría y Práctica*. Prentice Hall Hispanoamericana C.A. México.
- Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez. (2008).
- Rodriguez, A. (2014). *Aceptacion sensorial de alimentos* . Murcia: Universidad Murcia.
- Rodríguez, M. (2004). *Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial*. Universidad Veracruzana de Minatitlán-México.
- Rodríguez, M. (2008). Venezuela: Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”.
- Rodríguez, M. (2008). *Eficiencia en la atención de reclamos como indicador de gestión de calidad en la prestación del servicio de la empresa Hidrolara. Tesis para especialista en Gerencia Empresarial, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado”, Venezuela. .*
- Rodríguez, M. (2008). *Eficiencia en la atención de reclamos como indicador de gestión de calidad en la prestación del servicio de la empresa Hidrolara. Tesis para especialista en Gerencia Empresarial, Universidad Centroccidental“Lisandro Alvarado”, Venezuela. .*
- Rodríguez, V. (2009). *Introducción a la Administración*. México: ECASA.
- Rojas, J. (2018, febrero 13). *gestiopolis*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/glosario-de-administracion-de-empresas/>
- RPP. (2018, febrero 15). *La calidad en la atención al cliente*. Retrieved from <http://rpp.pe/economia/negocios/la-calidad-en-la-atencion-al-cliente-noticia-963323>
- Sabato, J., & Mackenzie, M. (1982). *La producción de tecnología: autónoma o transnacional*. Texas: Instituto Latinoamericano de Estudios Transnacionales.
- Salgado, J. G. (2018, febrero 20). *ANÁLISIS SITUACIONAL*. Retrieved from <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/2301/4/T-ESPE-014520-2.pdf>
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de Gestión y Cuadro de Mando*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos. Páginas 24 –30.
- Santoma, J. (2008). LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO. *Contribuciones a la Economía*, 50-52.
- Servir. (2018, febrero 20). *Servir*. Retrieved from <http://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>

- Significados. (2018, febrero 13). *Significados.com*. Retrieved from <https://www.significados.com/paciencia/>
- Significados.com. (2018, febrero 13). Retrieved from <https://www.significados.com/tic/>
- Stephen, R., & Mary, C. (2005). *Administración*. Octava Edición, Pearson Educación, Págs. 7 y 9.
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilber, D. (1996). *Administración*. México: Sexta Edición.
- SUNEDU. (2018, febrero 20). Retrieved from <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- SUNEDU. (2018, febrero 24). *Ley universitaria N° 30220*. Retrieved from <https://www.sunedu.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/Ley-universitaria-30220.pdf>
- TERRY, G., & FLANKLIN, S. (1999). *Principios de administración*. México: Editorial Continental.
- TIRADO VEGA, K. G. (2014). *Gestión administrativa y la Calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Ucha, F. (2018, febrero 15). *DEFINICIÓN ABC*. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/general/disposicion.php>
- Universia. (2018, febrero 14). *Resolución de conflictos*. Retrieved from <http://www.universia.es/resolucion-conflictos/bullying/at/1121993>
- Universidad, V. d. (2018, febrero 14). *Universidad Central de Venezuela*. Retrieved from <http://www.ucv.ve/index.php?id=4090>
- URBINA CABRERA, S. J. (2015). *“La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa: Corporación norte S.A.C.- Ciudad Trujillo 2014”*. Para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Nacional de Trujillo.
- URDANETA, E. (2009). *“Desempeño Laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las universidades privadas”*.
- Valencia, U. D. (2018, febrero 14). *UNIVERSIDAD DE VALENCIA*. Retrieved from [https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/212\\_los Equipos\\_de\\_trabajo\\_y\\_las\\_mquinas.html](https://www.uv.es/sfpenlinia/cas/212_los Equipos_de_trabajo_y_las_mquinas.html)
- Vázquez, C., & Anton, M. (2000). *DIALNET*. p. 29.
- Zegarra, V. (2018, febrero 14). *¿Qué es el MOF? Manual de Organización y Funciones*. Retrieved from <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*.

**ANEXOS.**

**Encuesta sobre Gestión Administrativa**

**Estimado estudiante:** la presente encuesta tiene el propósito de recoger tu opinión sobre la Gestión Administrativa en tu Facultad, te pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecido por tu colaboración.

**Instrucción:** Marca con una (X) la opción que creas conveniente.

SEXO: MASCULINO ( )

FEMENINO ( )

| ÍTEM      |  | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-----------|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| <b>Nº</b> | <b>PLANEACIÓN</b>  |       |            |               |              |         |
| 1         | Consideras que tu Facultad planifica adecuadamente sus actividades   |       |            |               |              |         |
| 2         | En tu opinión, las decisiones se toman democráticamente  |       |            |               |              |         |
| 3         | Consideras que eres tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en la Facultad  |       |            |               |              |         |
| 4         | Consideras que tu Facultad usa adecuadamente los recursos asignados  |       |            |               |              |         |
| 5         | Consideras que existen metas preestablecidas para el desarrollo de la Facultad   |       |            |               |              |         |
| 6         | Consideras que los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la Facultad   |       |            |               |              |         |
| 7         | Crees que se usan planes operativos y presupuestos anuales en la Facultad  |       |            |               |              |         |
| 8         | Según tu experiencia, se analiza la situación de tu Facultad en asamblea abierta con los estudiantes   |       |            |               |              |         |
|           | <b>ORGANIZACIÓN</b>  |       |            |               |              |         |
| 9         | Consideras que tu Facultad cuenta con una estructura organizativa adecuada   |       |            |               |              |         |
| 10        | Consideras que existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo y docente   |       |            |               |              |         |
| 11        | Crees que existen políticas y prácticas de capacitación y desarrollo para todo el personal   |       |            |               |              |         |
| 12        | Crees que se hace registro y control real del personal en su puesto  |       |            |               |              |         |
| 13        | Consideras que existe una estructura organizacional moderna y actualizada en la Facultad   |       |            |               |              |         |
| 14        | En tu opinión, las oficinas funcionan de manera organizada para un mejor servicio al estudiante  |       |            |               |              |         |
| 15        | Consideras que los manuales de funciones y procedimientos para tus trámites son actualizados   |       |            |               |              |         |
| 16        | Consideras que están claramente definidos los cargos en tu Facultad  |       |            |               |              |         |
| 17        | Consideras que existe una buena comunicación en tu Facultad entre el personal administrativo y docente   |       |            |               |              |         |
| 18        | Consideras que existe una comunicación y coordinación idónea entre la Facultad y tú  |       |            |               |              |         |
| 19        | Consideras que existen equipos de comunicación actualizados  |       |            |               |              |         |
| 20        | En tu opinión, se cuenta con personal especializado en las diferentes Escuelas   |       |            |               |              |         |
|           | <b>DIRECCIÓN</b>   |       |            |               |              |         |
| 21        | Consideras que existe liderazgo del director de tu Escuela   |       |            |               |              |         |
| 22        | En tu opinión, los problemas de comportamiento, aptitudes y/o diferencias entre empleados administrativos en el ámbito laboral se resuelven de manera asertiva |       |            |               |              |         |
| 23        | En tu opinión, hay comunicación abierta y relaciones cordiales entre administrativos y docentes  |       |            |               |              |         |
| 24        | Consideras que se propicia el trabajo en equipo a nivel de todas las oficinas de tu Facultad   |       |            |               |              |         |
| 25        | Consideras que en la Facultad se motiva constantemente al personal   |       |            |               |              |         |
| 26        | En tu experiencia, existe alguien que supervisa al personal que atiende a los estudiantes y público  |       |            |               |              |         |
|           | <b>CONTROL</b>   |       |            |               |              |         |
| 27        | Consideras que se da la supervisión de los Sistemas instalados(laboratorios, bibliotecas, sistemas de atención, etc.) en la Facultad                           |       |            |               |              |         |
| 28        | Crees que existe una política de calidad del servicio al estudiante desde la dirección   |       |            |               |              |         |
| 29        | Consideras que en Facultad se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?   |       |            |               |              |         |
| 30        | Consideras que existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas   |       |            |               |              |         |

## Encuesta sobre Calidad de Servicio

**Estimado compañero:** la presente encuesta tiene el propósito de recoger tu opinión sobre la Calidad de servicio en tu Facultad, te pido por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada. Quedaré muy agradecido por tu colaboración.

SEXO: MASCULINO ( )

FEMENINO ( )

| ÍTEMS     |  | NUNCA | CASI NUNCA | ALGUNAS VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-----------|--|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| <b>Nº</b> | <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>   |       |            |               |              |         |
| 1         | Consideras que tu Facultad cuenta con equipos modernos   |       |            |               |              |         |
| 2         | En tu opinión, tu Facultad cuenta con equipos en estado de funcionamiento  |       |            |               |              |         |
| 3         | Consideras que tu Facultad cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos tus compañeros                        |       |            |               |              |         |
| 4         | En tu opinión, las instalaciones físicas de tu Facultad lucen cómodas y atractivas   |       |            |               |              |         |
| 5         | En tu opinión, la documentación que proporciona tu Facultad (recibos, certificados, etc.) son aceptables                       |       |            |               |              |         |
| 6         | Consideras que los trabajadores administrativos de tu Facultad tienen buena presentación (vestimenta, limpieza)                |       |            |               |              |         |
|           | <b>CONFIABILIDAD</b>   |       |            |               |              |         |
| 7         | En tu opinión, cuando tu Facultad promete algo en un cierto tiempo, lo cumple  |       |            |               |              |         |
| 8         | En tu opinión, cuando el estudiante tiene un problema, la Facultad muestra interés sincero en resolverlo                       |       |            |               |              |         |
| 9         | Consideras que tu Facultad desempeña el servicio correcto a la <i>primera</i>  |       |            |               |              |         |
| 10        | En tu opinión, tu Facultad provee sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo  |       |            |               |              |         |
| 11        | Consideras que tu Facultad insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores                                      |       |            |               |              |         |
|           | <b>VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>  |       |            |               |              |         |
| 12        | Consideras que los trabajadores administrativos de tu Facultad informan dentro de los plazos establecidos                      |       |            |               |              |         |
| 13        | En tu opinión, los trabajadores administrativos de tu Facultad dan un pronto servicio a los estudiantes                        |       |            |               |              |         |
| 14        | En tu opinión, los trabajadores administrativos de tu Facultad siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes             |       |            |               |              |         |
| 15        | Consideras que los trabajadores administrativos de tu Facultad en todo momento atienden sus peticiones                         |       |            |               |              |         |
|           | <b>ASEGURAMIENTO</b>   |       |            |               |              |         |
| 16        | En tu opinión, que el comportamiento de los trabajadores administrativos de tu Facultad inspira confianza                      |       |            |               |              |         |
| 17        | Consideras que los trabajadores administrativos siempre son amables con los estudiantes  |       |            |               |              |         |
| 18        | En tu opinión, los trabajadores administrativos están capacitados para responder las preguntas de los estudiantes              |       |            |               |              |         |
| 19        | Consideras que tu Facultad brinda a los estudiantes una atención individualizada   |       |            |               |              |         |
| 20        | Consideras que los horarios establecidos suelen ser adecuados para los estudiantes   |       |            |               |              |         |
| 21        | Consideras que los trabajadores administrativos se muestran predispuestos a brindar el servicio                                |       |            |               |              |         |
|           | <b>EMPATÍA</b>   |       |            |               |              |         |
| 22        | Consideras que tu Facultad cuenta con trabajadores administrativos que atienden a las sugerencias del estudiante               |       |            |               |              |         |
| 23        | Consideras que tu Facultad se preocupa por cuidar el interés de los estudiantes  |       |            |               |              |         |
| 24        | Consideras que los trabajadores administrativos atienden las necesidades específicas de los estudiantes                        |       |            |               |              |         |
| 25        | Consideras que los trabajadores administrativos saben escuchar poniéndose en el lugar del estudiante                           |       |            |               |              |         |
| 26        | Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos de manera paciente y con buen ánimo |       |            |               |              |         |



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 27 | Consideras que los trabajadores administrativos indican los procedimientos administrativos a los estudiantes de manera clara y ordenada |  |  |  |  |  |
| 28 | Consideras que los trabajadores administrativos manejan sus propios estados internos (impulsos)   |  |  |  |  |  |
| 29 | Consideras que los trabajadores administrativos se preocupan por lograr tu plena satisfacción   |  |  |  |  |  |
| 30 | Consideras que los trabajadores administrativos se preocupan por atender tus trámites o dudas, aun fuera de horario                     |  |  |  |  |  |

MATRIZ DE VALIDACION

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : GESTIÓN ADMINISTRATIVA

OBJETIVO : Determinar la relación entre Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

DIRIGIDO A : Estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Dr. Calderón Urriola, Nicolás Fidel

VALORACION : 98%

|       |            |               |              |         |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|


### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA.

| VARIABLE                  | DIMENSION            | INDICADOR  | ÍTEMS  | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |               |              |                                     | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |                                     |  |                                     |  |                                     |  |    | OB |
|---------------------------|----------------------|--|--|---------------------|------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--|----|----|
|                           |                      |  |  | Nunca               | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre                             | Relación entre la variable y la dimensión |                                     | Relación entre la dimensión y el indicador |                                     | Relación entre el indicador y el ítems |                                     | Relación entre el ítems y la opción de respuesta |    |    |
|                           |                      |  |  |                     |            |               |              |                                     | SI  | NO                                  | SI   | NO                                  | SI                                     | NO                                  | SI   | NO |    |
| Gestión Administrativa    | 1. Planificación     | Planificación Estratégica  | Conocer si la Facultad planifica adecuadamente sus actividades.                          |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Toma de decisiones   | Conocer si las decisiones se toman democráticamente en la Facultad.                      |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Prosumidor   | Reconocer si es tomado(a) en cuenta para la toma de decisiones en la Facultad.           |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Recursos asignados   | Conocer si la Facultad usa adecuadamente los recursos asignados.                         |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Metas de desarrollo  | Conocer si existe metas preestablecidas para el desarrollo de la Facultad.               |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Objetivos y metas  | Identificar si los objetivos y metas planteados se basan en la realidad de la Facultad   |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Planes operativos y presupuestos anuales   | Identificar si se usa los planes operativos y presupuestos anuales en la Facultad        |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           | Análisis situacional | Reconocer si se analiza la situación de la Facultad en asamblea abierta con los estudiantes      |  |                     |            |               |              | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |    |    |
|                           | 2. Organización      | Estructura organizacional  | Identificar si la Facultad cuenta con una estructura organizativa adecuada               |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
|                           |                      | Proceso de selección de personal   | Conocer si existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo y docente |                     |            |               |              |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>       |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>        |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>    |                                     | <input checked="" type="checkbox"/>              |    |    |
| Capacitación del personal |                      | Identificar si existen políticas y prácticas de capacitación y desarrollo para todo el personal. |  |                     |            |               |              | <input checked="" type="checkbox"/> |   | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  | <input checked="" type="checkbox"/> |  |    |    |



|  |            |                         |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |  |
|--|------------|-------------------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|
|  |            | Manejo de personal      | Conocer si existe alguien que supervisa al personal que atiende a los estudiantes y público.                                       |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  | 4. Control | Supervisión de sistemas | Conocer si se da la supervisión de los Sistemas instalados (laboratorios, bibliotecas, sistemas de atención, etc.) en la Facultad. |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |            | Política de calidad     | Conocer si existe una política de calidad del servicio al estudiante desde la dirección.   |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |            | Estrategias de control  | Conocer si en Facultad se emplean estrategias de control anticipada a los problemas.   |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |
|  |            | Medidas de control      | Conocer si existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas.  |  |  |  |  |  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |  |  |

  
 -----  
 FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACION

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : CALIDAD DE SERVICIO

**OBJETIVO** : Determinar la relación entre Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

**DIRIGIDO A** : Estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Dr. Calderón Urriola, Nicolás Fidel

**VALORACION**

: *98%* .....

|       |            |               |              |         |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|
| Nunca | Casi Nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |
|-------|------------|---------------|--------------|---------|

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA.

| VARIABLE               | DIMENSIÓN                | INDICADOR   | ÍTEMES   | OPCIÓN DE RESPUESTA |            |               |              |         | CRITERIOS DE EVALUACIÓN                   |    |  |    |  |    |  |    | OB |
|------------------------|--------------------------|---|--|---------------------|------------|---------------|--------------|---------|---|----|--|----|--|----|--|----|----|
|                        |                          |   |  | Nunca               | Casi nunca | Algunas veces | Casi siempre | Siempre | Relación entre la variable y la dimensión |    | Relación entre la dimensión y el indicador |    | Relación entre el indicador y el ítems |    | Relación entre el ítems y la opción de respuesta |    |    |
|                        |                          |   |  |                     |            |               |              |         | SI  | NO | SI   | NO | SI                                     | NO | SI   | NO |    |
| CALIDAD DE SERVICIO    | Elementos tangibles      | Equipos modernos.   | Conocer si la Facultad cuenta con equipos modernos.  |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Equipos en buen estado  | Conocer si la Facultad cuenta con equipos en estado de funcionamiento.   |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Tecnología óptima   | Conocer si la Facultad cuenta con tecnología suficiente como para satisfacer a todos sus estudiantes.          |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Instalaciones físicas   | Identificar si las instalaciones físicas de la Facultad lucen cómodas y atractivas.                            |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Materiales en buen estado   | Identificar si los materiales que proporciona la Facultad (recibos, documentos, etcétera) son aceptables.      |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Buena apariencia  | Identificar si los trabajadores administrativos de la Facultad tienen buena apariencia (vestimenta, limpieza). |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        | Confiabilidad            | Compromiso  | Identificar si la Facultad promete algo en un cierto tiempo y lo cumple.                                       |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Servicio al cliente   | Reconocer si cuando el estudiante tiene un problema, la Facultad muestra interés sincero en resolverlo.        |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Buen servicio   | Conocer si la Facultad desempeña el servicio correcto a la primera.  |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Eficacia  | Identificar si la Facultad provee sus servicios en el tiempo que prometió hacerlo.                             |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Margen de error 0   | Conocer si la Facultad insiste en llevar sus registros y documentos libres de errores.                         |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
|                        |                          | Informes a tiempo   | Conocer si los trabajadores administrativos de la Facultad informan dentro de los plazos establecidos.         |                     |            |               |              |         | ✓   |    | ✓  |    | ✓                                      |    | ✓  |    |    |
| Velocidad de respuesta | Prontitud en el servicio | Identificar si los trabajadores administrativos de la Facultad dan un pronto servicio a los estudiantes.            |  |                     |            |               |              | ✓       |   | ✓  |  | ✓  |  | ✓  |  |    |    |
|                        | Disposición a ayudar     | Identificar si los trabajadores administrativos de la Facultad siempre están dispuestos a ayudar a los estudiantes. |  |                     |            |               |              | ✓       |   | ✓  |  | ✓  |  | ✓  |  |    |    |
|                        | Atención de peticiones   | Identificar si los trabajadores administrativos de la Facultad en todo momento atienden sus peticiones.             |  |                     |            |               |              | ✓       |   | ✓  |  | ✓  |  | ✓  |  |    |    |
|                        |                          |   |  |                     |            |               |              |         |   |    |  |    |  |    |  |    |    |





## MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

### TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN, TACNA

**AUTOR:** Edwin César Chambilla Condori

**Correo electrónico:** [edwin\\_unjbg@hotmail.com](mailto:edwin_unjbg@hotmail.com)

**Teléfono:** 938474891

| PROBLEMA  | OBJETIVO  | HIPÓTESIS  | VARIABLES E INDICADORES |  |   |
|---|---|--|-------------------------|--|---|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b><br/>¿Cuál es la relación entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2017?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre el proceso de Planificación y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre el proceso de Organización y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre el proceso de Dirección y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?</li> <li>4. ¿Cuál es la relación entre el proceso de Control y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann?</li> </ol> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar la relación entre Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2017.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar la relación entre el proceso de Planificación y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</li> <li>2. Determinar la relación entre el proceso de Organización y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</li> <li>3. Determinar la relación entre el proceso de Dirección y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</li> <li>4. Determinar la relación entre el proceso de Control y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</li> </ol> | <p><b>HIPÓTESIS</b><br/>La Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El proceso de Planificación se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.</li> <li>2. El proceso Organización se relaciona la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.</li> <li>3. El proceso de Dirección se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.</li> <li>4. El proceso de Control se relaciona con la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.</li> </ol> | DIMENSIONES             | INDICADORES  | ÍTEMS E ÍNDICES   |
|   |   |  | <b>I. PLANIFICACIÓN</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Planificación Estratégica</li> <li>1.2. Toma de decisiones</li> <li>1.3. Prosumidor</li> <li>1.4. Recursos asignados</li> <li>1.5. Metas de desarrollo</li> <li>1.6. Objetivos y metas</li> <li>1.7. Planes operativos y presupuestos anuales</li> <li>1.8. Análisis situacional</li> </ol>  | <p><b>ÍTEMS:</b><br/>I = 8<br/>II = 12<br/>III = 6<br/>IV = 4<br/><b>TOTAL: 30</b></p> <p><b>ÍNDICE:</b> Variados, pudiendo ser:<br/>Nunca= 1<br/>Casi nunca= 2<br/>Algunas veces= 3<br/>Casi siempre= 4<br/>Siempre= 5</p> |
|   |   |  | <b>II. ORGANIZACIÓN</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Estructura organizacional</li> <li>2.2. Proceso de selección de personal</li> <li>2.3. Capacitación del personal</li> <li>2.4. Registro y control</li> <li>2.5. Estructura organizacional moderna</li> <li>2.6. Desarrollo organizacional</li> <li>2.7. Manual de organización y funciones</li> <li>2.8. Departamentalización funcional</li> <li>2.9. Comunicación organizacional</li> <li>2.10. Coordinación</li> <li>2.11. Tecnologías de la información y comunicación</li> <li>2.12. Talento humano</li> </ol> |   |
|   |   |  | <b>III. DIRECCIÓN</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Liderazgo gerencial</li> <li>3.2. Resolución de conflictos</li> <li>3.3. Comunicación abierta</li> <li>3.4. Trabajo en equipo</li> <li>3.5. Motivación al personal</li> <li>3.6. Manejo de personal</li> </ol>   |   |
|   |   |  | <b>IV. CONTROL</b>      | <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Supervisión de sistemas</li> <li>4.2. Política de calidad</li> <li>4.3. Estrategias de control</li> <li>4.4. Medidas de control</li> </ol>   |   |

|  |  |  |   |  |
|--|--|--|---|--|
|  |  |  | <b>VARIABLE I: Gestión Administrativa</b> |  |
|  |  |  | <b>I. TANGIBLES</b>                       | 1.1. Equipos modernos.<br>1.2. Equipos en buen estado<br>1.3. Tecnología óptima<br>1.4. Instalaciones físicas<br>1.5. Materiales en buen estado<br>1.6. Buena apariencia   |
|  |  |  | <b>II. CONFIABILIDAD</b>                  | 2.1. Compromiso<br>2.2. Atención al cliente<br>2.3. Buen servicio<br>2.4. Eficacia<br>2.5. Margen de error cero  |
|  |  |  | <b>III. VELOCIDAD DE RESPUESTA</b>        | 3.1. Informes a tiempo<br>3.2. Prontitud del servicio<br>3.3. Disposición a ayudar<br>3.4. Atención de peticiones  |
|  |  |  | <b>IV. ASEGURAMIENTO</b>                  | 4.1. Confianza en el servicio<br>4.2. Atención amable<br>4.3. Capacidad de respuesta<br>4.4. Atención personalizada<br>4.5. Horarios adecuados<br>4.6. Servidor predispuesto   |
|  |  |  | <b>V. EMPATÍA</b>                         | 5.1. Atención de sugerencias<br>5.2. Atención de intereses<br>5.3. Atención de necesidades<br>5.4. Buena escucha<br>5.5. Paciencia<br>5.6. Indicaciones didácticas<br>5.7. Autorregulación o control de sí mismo.<br>5.8. Calidad de atención<br>5.9. Compromiso laboral |
|  |  |  | <b>VARIABLE II: Calidad de servicio</b>   |  |

**ÍTEMS:**  
 I = 6  
 II = 5  
 III = 4  
 IV = 6  
 V = 9  
**TOTAL:**  
**INDICE:** Variados, pudiendo ser:  
 Nunca= 1  
 Casi nunca= 2  
 Algunas veces= 3  
 Casi siempre= 4  
 Siempre= 5

| MÉTODOS Y DISEÑO   | POBLACIÓN  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | ESTADÍSTICA                    |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
|--|--|-------------------------|--------------------------------|--|---------|---------|------------------------------|----|----|----------------------------------|----|----|--------------------------|----|----|----------------------|----|----|------------------|-----|-----|-----------------|-----|--|---------|-------|------------|------------------------------|----|--|----------------------------------|----|------------------------|--------------------------|----|--|----------------------|----|-------------------|---------------|----|--|--|---|
| <p><b>Tipo de estudio:</b><br/>El presente trabajo de investigación es de tipo Descriptivo, correlacional ya que se pretende determinar el grado de relación existente entre las dos variables planteadas: La Gestión administrativa y la Calidad de servicio.</p> <p><b>Diseño:</b> El diseño de la presente investigación es No Experimental de corte transversal de acuerdo a lo siguiente:<br/>a. No Experimental, ya que considera realizar la observación del hecho en su condición natural, en donde no interviene el investigador. Solo se recopiló la información que interrelaciona de las dos variables en un momento dado.<br/>b. es transversal, debido a que la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un determinado tiempo. (Padilla, 2014, pág. 72)</p> <p>Se utilizó el diseño no experimental transeccional o transversal, el cual nos permite realizar la recopilación de datos del estudio en un determinado momento, y en un único tiempo. Y el propósito es desarrollar las variables y realizar un análisis de la incidencia y la relación en un determinado momento de tiempo. (HERNÁNDEZ R. &amp; Baptista, 2003)</p> <p>El esquema muestra el tipo de investigación:</p> <p>Dónde:</p> <p>n = Muestra<br/>V1 = Observación de la variable 1<br/>V2 = Observación de la variable 2<br/>r = Correlación entre dichas variables.</p> | <p><b>POBLACIÓN</b><br/>“La población es el conjunto de elementos con características que son objeto de análisis y para los cuales serán válidas las conclusiones de la investigación” (Arias, 2014, pág. 98)<br/>El estudio define como población objetivo al total de estudiantes del último ciclo de estudios de todas las escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.<br/>En el presente trabajo de investigación, la población estará conformada por: 252 estudiantes</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Escuela</th> <th colspan="2">Nº Estudiantes (ciclo X y XII)</th> </tr> <tr> <th>Varones</th> <th>Mujeres</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Derecho y Ciencias Políticas</td> <td>17</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>Ciencias Contables y Financieras</td> <td>36</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>Ciencias Administrativas</td> <td>34</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>Ingeniería Comercial</td> <td>22</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>Total según sexo</td> <td>109</td> <td>143</td> </tr> <tr> <td>Población total</td> <td colspan="2">252</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>MUESTRA</b><br/>Las cuotas tendrán una asignación de modo que la proporción de los elementos considerados de muestra que poseen las características de control sea la misma que la proporción de los elementos de población con estas características. (Malhotra, 2004, pág. 323)<br/>En el caso de la presente investigación, la muestra estará conformada por un total de 80 estudiantes del último ciclo de estudios de todas las escuelas de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Escuela</th> <th>Total</th> <th>Aplicación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Derecho y Ciencias Políticas</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ciencias Contables y Financieras</td> <td>20</td> <td>Para prueba piloto: 40</td> </tr> <tr> <td>Ciencias Administrativas</td> <td>20</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ingeniería Comercial</td> <td>20</td> <td>Para encuesta: 40</td> </tr> <tr> <td>Total muestra</td> <td>80</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | Escuela                 | Nº Estudiantes (ciclo X y XII) |  | Varones | Mujeres | Derecho y Ciencias Políticas | 17 | 20 | Ciencias Contables y Financieras | 36 | 53 | Ciencias Administrativas | 34 | 45 | Ingeniería Comercial | 22 | 25 | Total según sexo | 109 | 143 | Población total | 252 |  | Escuela | Total | Aplicación | Derecho y Ciencias Políticas | 20 |  | Ciencias Contables y Financieras | 20 | Para prueba piloto: 40 | Ciencias Administrativas | 20 |  | Ingeniería Comercial | 20 | Para encuesta: 40 | Total muestra | 80 |  | <p><b>TÉCNICA:</b><br/>La técnica que se utilizó para el trabajo de investigación fue la encuesta, a través de la cual obtendremos la información necesaria de los estudiantes en estudio para indagar sobre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio (Padilla, 2014)</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b><br/>En el presente trabajo de investigación el instrumento utilizado será el cuestionario, con la cual pretendemos dar respuesta al problema planteado. (De Canales, De Alvarado, &amp; Pineda, 2000)</p> | <p>Los datos serán procesados a través de las medidas de tendencia central y de dispersión para posterior presentación de resultados.<br/>Las hipótesis de trabajo serán procesadas a través de dos métodos estadísticos. La prueba Chi-cuadrado de independencia y la fórmula estadística producto momento para el coeficiente de correlación lineal de Pearson aplicada al de los datos muestrales.<br/>El estadístico a usar para esta prueba está dado por:</p> $\chi^2_{(F-1)(C-1)} = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$ <p>Y la relación será cuantificada mediante el coeficiente de correlación de Pearson, el cual está dado por:<br/>La r de Pearson</p> $r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$ $\chi^2 = \sum_{j=1}^c \sum_{i=1}^r \frac{(A_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$ |
| Escuela  | Nº Estudiantes (ciclo X y XII)   |                         |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
|  | Varones  | Mujeres                 |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Derecho y Ciencias Políticas   | 17   | 20                      |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ciencias Contables y Financieras   | 36   | 53                      |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ciencias Administrativas   | 34   | 45                      |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ingeniería Comercial   | 22   | 25                      |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Total según sexo   | 109  | 143                     |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Población total  | 252  |                         |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Escuela  | Total  | Aplicación              |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Derecho y Ciencias Políticas   | 20   |                         |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ciencias Contables y Financieras   | 20   | Para prueba piloto: 40  |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ciencias Administrativas   | 20   |                         |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Ingeniería Comercial   | 20   | Para encuesta: 40       |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |
| Total muestra  | 80   |                         |                                |  |         |         |                              |    |    |                                  |    |    |                          |    |    |                      |    |    |                  |     |     |                 |     |  |         |       |            |                              |    |  |                                  |    |                        |                          |    |  |                      |    |                   |               |    |  |  |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p><b>MUESTREO</b></p> <p>Se elige el muestreo no probabilístico por cuotas, a fin de establecer la distribución de la muestra propuesta en función a las secciones a evaluar. Se considera que las cuotas son asignadas para que la proporción de los elementos de muestra que poseen las características de control sea la misma que la proporción de los elementos de población con estas características. (Malhotra, 2004, pág. 323)</p> <p>En este caso se asignarán cuotas por escuela (20 estudiantes por cada escuela) para distribuir mejor las opiniones de los usuarios y no favorecer a ninguna escuela en particular.</p> <p><b>Criterios de selección de la muestra:</b></p> <p>"Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población". (Mata et al, 1997, p.19)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Criterios de inclusión.</b><br/>Estudiantes del último ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017, porque se les considera ya lo suficientemente conscientes y conocedores de su contexto real para juzgar, analizar y responder a las preguntas de la encuesta desarrollada.</li> <li>▪ <b>Criterios de exclusión.</b><br/>Estudiantes del primero al penúltimo ciclo de cada Escuela de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales del año académico 2017, porque en muchos casos no tienen la conciencia crítica y seriedad para juzgar, analizar y responder a las preguntas de la encuesta desarrollada.</li> </ul> |  |  |
|--|--|--|--|

Fuente: (HERNÁNDEZ R., Fernández C. & Baptista P. , 2003) *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, tercera edición

**CONSTANCIA PRESENTADA A LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO.**

*"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"*

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENCUESTA

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
S.D.

Yo, CHAMBILLA CONDORI, Edwin César, identificado con DNI 43541615, estudiante de Post grado de la Universidad César Vallejo, ante Usted con el debido respeto me presento y expongo:

Mediante la presente me dirijo a usted, con el fin de saludarle cordialmente, a su vez solicitar a su despacho autorización para poder realizar una encuesta para mi tesis de maestría titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2017", la misma que será realizada a los estudiantes de la Facultad que su persona dirige.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para manifestarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

 Tacna, 27 de diciembre de 2017  
Lic. Edwin Chambilla Condori  
DNI 43541615



# TABULACION DE DATOS EN EL SOFTWARE SPSS 23

SPSS TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

|    | Nombre       | Tipo     | Anchura | Decimales | Etiqueta  | Valores       | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida  | Rol     |
|----|--------------|----------|---------|-----------|---|---------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1  | N01          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que la Facultad planifica adecuadamente sus activida...   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 9        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 2  | N02          | Numérico | 8       | 0         | ¿En tu opinión las decisiones se toman democráticamente?              | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 3  | N03          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que eres tomado(a) en cuenta para la toma de de...        | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 4  | N04          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que la Facultad usa adecuadamente los recursos asi...     | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 5  | N05          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existen metas preestablecidas para el desarrollo...   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 6  | N06          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que los objetivos y metas planteados se basan e...        | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 7  | N07          | Numérico | 8       | 0         | ¿Crees que se usan planes operativos y presupuestos anuales en ...    | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 8  | N08          | Numérico | 8       | 0         | ¿Según tu experiencia, se analiza la situación de Facultad en as...   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 9  | PLANIFICA... | Numérico | 8       | 0         |   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 16       | Centrado   | Escala  | Entrada |
| 10 | N09          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que la Facultad cuenta con una estructura organizati...   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 11 | N10          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existe un adecuado proceso de selección del per...    | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 12 | N11          | Numérico | 8       | 0         | ¿Crees que existen políticas y prácticas de capacitación y desarr...  | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 13 | N12          | Numérico | 8       | 0         | ¿Crees que se hace registro y control real del personal en su pues... | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 14 | N13          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existe una estructura organizacional moderna y ...    | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 15 | N14          | Numérico | 8       | 0         | ¿En tu opinión, las oficinas funcionan de manera organizada para ...  | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 16 | N15          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que los manuales de funciones y procedimientos ...        | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 17 | N16          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que están claramente definidos los cargos en la F...      | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 18 | N17          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existe una buena comunicación en la Fac...            | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 19 | N18          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existe una comunicación y coordinación idóne...       | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 20 | N19          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existen equipos de comunicación actualizado...        | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 21 | N20          | Numérico | 8       | 0         | ¿En tu opinión, se cuenta con personal especializado en las difere... | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 22 | ORGANIZA...  | Numérico | 8       | 0         |   | {1, Nunca}... | Ninguno  | 17       | Centrado   | Escala  | Entrada |
| 23 | N21          | Numérico | 8       | 0         | ¿Consideras que existe liderazgo del director de tu Escuela?          | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |
| 24 | N22          | Numérico | 8       | 0         | ¿En tu opinión, los problemas de comportamiento, aptitudes y/o ...    | {1, Nunca}... | Ninguno  | 8        | Centrado   | Ordinal | Entrada |

Vista de datos Vista de variables

SPSS TOTAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 83 de 83 variables

|    | N18 | N19 | N20 | ORGANIZACIÓN | N21 | N22 | N23 | N24 | N25 | N26 | DIRECCIÓN | N27 | N28 | N29 |
|----|-----|-----|-----|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|
| 1  | 2   | 2   | 2   | 29           | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 8         | 2   | 3   | 1   |
| 2  | 1   | 1   | 1   | 16           | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 9         | 3   | 2   | 2   |
| 3  | 2   | 2   | 1   | 20           | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 7         | 3   | 3   | 1   |
| 4  | 3   | 1   | 2   | 20           | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 10        | 3   | 2   | 1   |
| 5  | 1   | 3   | 1   | 22           | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 9         | 3   | 3   | 2   |
| 6  | 1   | 1   | 1   | 20           | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 9         | 3   | 1   | 1   |
| 7  | 1   | 4   | 1   | 30           | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 8         | 2   | 4   | 2   |
| 8  | 3   | 1   | 1   | 26           | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 10        | 3   | 1   | 2   |
| 9  | 3   | 5   | 1   | 29           | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 8         | 3   | 1   | 1   |
| 10 | 1   | 1   | 2   | 18           | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 9         | 2   | 2   | 2   |
| 11 | 3   | 1   | 1   | 23           | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 3   | 11        | 3   | 1   | 2   |
| 12 | 3   | 1   | 1   | 22           | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 11        | 3   | 5   | 1   |
| 13 | 3   | 1   | 2   | 25           | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 8         | 3   | 2   | 2   |
| 14 | 1   | 2   | 1   | 21           | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 9         | 2   | 1   | 2   |
| 15 | 3   | 5   | 1   | 34           | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 10        | 2   | 5   | 2   |
| 16 | 3   | 2   | 1   | 23           | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 11        | 3   | 1   | 1   |
| 17 | 2   | 1   | 2   | 22           | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 8         | 2   | 2   | 2   |
| 18 | 3   | 2   | 1   | 21           | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 8         | 3   | 1   | 2   |
| 19 | 3   | 2   | 1   | 23           | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 12        | 1   | 1   | 2   |
| 20 | 1   | 2   | 2   | 21           | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 9         | 1   | 1   | 1   |
| 21 | 3   | 2   | 1   | 31           | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 8         | 1   | 1   | 2   |
| 22 | 5   | 2   | 5   | 40           | 2   | 5   | 5   | 2   | 2   | 1   | 17        | 3   | 3   | 2   |
| 23 | 3   | 1   | 1   | 18           | 5   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 10        | 1   | 1   | 1   |

Vista de datos Vista de variables