

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA INTERNACIONAL DE POST GRADO
FACULTAD DE EDUCACIÓN**

TESIS

**GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DEL CENTRO DEL PERÚ - 2005**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAGÍSTER EN EDUCACIÓN

CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

AUTORES:

**ROJAS URIBE, Mary Luz
ROJAS URIBE, Wilfredo**

ASESOR:

Dr. GERMAN HERNÁNDEZ MONTALVO

TRUJILLO - PERÚ

2008

DEDICATORIA

A mi querida esposa Sonia e hijos: Cliif y Chavelin, expresión de mi inextinguible amor. Por su apoyo a mi superación personal.

Wilfredo

A nuestros queridos padres Mauro y Julia, con afecto y gratitud eterna por su apoyo para nuestra formación profesional.

Mary y Wilfredo

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo por darnos la oportunidad de seguir nuestros estudios de Maestría, con servicios de calidad a los maestros de escasos recursos económicos.

Nuestro agradecimiento al Asesor Dr. Germán Hernández Montalvo por sus sabias orientaciones y enseñanzas en la ejecución del presente trabajo de investigación.

A nuestros profesores, por las enseñanzas brindadas durante nuestro paso por las aulas de la Maestría en la Universidad "César Vallejo" con Sede en la Ciudad de Huancayo, al Personal Administrativo, al señor Coordinador de dicha Sede y demás trabajadores..

A las autoridades: Vicerrector Administrativo, Director General de Personal, Personal Administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Al Lic. Adm. Ángel Traverso Tacunan por sus orientaciones en el desarrollo del trabajo de Investigación.

Al Mg. Seminario L. Huamán Quispe, por el apoyo incondicional en el asesoramiento del trabajo de Investigación.

A Susy Castillo Janampa, por el apoyo emocional en los momentos más difíciles de la vida y culminar el trabajo de investigación.

PRESENTACIÓN

El presente trabajo de Investigación surgió al percibir la insatisfacción de los usuarios por el ineficiente servicio que brinda el personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú; y que así, lo demostraron las encuestas y el análisis de los datos estadísticos:

Las condiciones de trabajo, la insatisfacción laboral, la falta de capacitación e innovación en la gestión, son algunas de las causas por las que no puede mejorar el servicio que ofrece el personal administrativo y ello impide el desarrollo de una gestión de calidad en la Universidad Nacional del Centro. A ello debemos agregar la falta de motivación y autosuperación de los trabajadores, y la limitada participación en los asensos

El aporte del siguiente trabajo de investigación es brindar información sobre la influencia de la gestión administrativa en la atención y servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú, para tomarlas en cuenta en un posterior planteamiento de estrategias que conlleven a emprender una gestión de calidad.

ÍNDICE.

Dedicatoria	
Agradecimiento.	
Presentación.	
Resumen en español	
Resumen en inglés.	
Introducción	
I. Problema de Investigación.....	13
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1 Problema General.....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación.....	16
1.4. Limitaciones.....	18
1.5. Antecedentes.....	19
1.6. Objetivos.....	24
1.6.1. Objetivo general.....	24
1.6.2. Objetivos específicos.....	24
II. Marco teórico.....	25
2.1. Gestión de Calidad.....	25
2.1.1. Gestión.....	26
2.1.2. Administración y control de la calidad, valor y satisfacción del Cliente.....	27
2.1.3. Principios centrales de la calidad total.....	28
2.1.4. Los procesos de la gestión de calidad.....	30
2.1.5. Definición de la calidad.....	31
2.1.6. Administración de la Calidad Total.....	32
2.1.7. Gestión de la Calidad de los Recursos Humanos.....	32
2.1.8. Filosofía básica de la calidad.....	33
2.1.9. Las herramientas de la Administración de la calidad.....	35
2.1.10. Estrategia de la calidad.....	36
2.1.11. Modelo de la calidad.....	37
2.1.12. Normatividad del Sistema Nacional de Personal.....	38
2.1.13. Las Universidades en el Perú.....	39

2.1.14. Historia de la Universidad Nacional del Centro Del Perú.....	40
2.1.15. Acreditación de la Universidad Nacional del Centro Del Perú	41
2.1.16. Estructura orgánica de la Dirección General de Personal de la Universidad Nacional del Centro Del Perú.....	42
2.2. Servicio del personal administrativo.....	42
2.2.1 Evaluación del proceso de gestión de personal.....	43
2.2.2. Proceso técnico de reclutamiento.....	44
2.2.3. Proceso técnico de selección de personal.....	45
2.2.4. Prueba de conocimientos.....	47
2.2.5. Entrevista personal.....	47
2.2.6. Resultado final.....	48
2.2.7. Proceso técnico de Inducción del nuevo trabajador.....	48
2.2.8. Proceso técnico de registro, control y permanencia de Personal.....	48
2.2.9. Proceso técnico de evaluación y calificación de personal....	50
2.2.10. Proceso técnico de incentivos.....	51
2.2.11. Proceso técnico de desarrollo de personal.....	51
2.2.12. Proceso técnico de seguridad social, industrial e higiene...	52
2.2.13. Proceso técnico de promoción y ascenso.....	53
2.2.14. Proceso técnico de racionalización de personal.....	54
2.2.15. Implementación tecnológica de computadoras.....	54
2.2.16. Evaluación del ambiente externo.....	55
2.2.17. Factor económico.....	55
2.2.18. Factor socio cultural.....	56
2.2.19. Factor político legal.....	56
2.2.20. Factor tecnológico.....	57
2.2.21. Factor ecológico.....	58
2.3. Propuesta de estrategia de gestión de calidad de servicio del personal administrativo de la UNCP	60
2.3.1. Modelo del sistema de gestión de calidad.....	60
2.3.2. Estrategias de desarrollo del potencial humano.....	62
2.3.3. Selección e inducción.....	62
2.3.4. Valores compartidos de la UNCP.....	63
2.3.5. Educación y cultura.....	63

2.3.6. Creación de un ambiente propicio de trabajo.....	64
2.3.7. Presupuesto para el establecimiento de un sistema de gestión de calidad.....	65
2.3.8. Estrategia de calidad de atención al usuario.....	66
2.3.9. Estructura del área de calidad.....	67
2.3.10. Definiciones en el marco del programa de calidad.....	67
2.3.11. Comisión de mejora continua.....	68
2.3.12. Estrategias de conducta del personal administrativo.....	69
2.3.13. Estrategias reglas de oro en la atención de reclamo.....	71
2.4. Calidad de atención.....	72
2.5. Satisfacción total en el cliente.....	72
2.5.1. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	73
2.6. Expectativas de atención al cliente.....	75
2.7. Orientación e información al cliente.....	76
2.8. Trato al cliente.....	76
2.9. Satisfacción con el cliente.....	78
2.10. Calidad de las personas.....	79
2.11. Relaciones humanas.....	82
2.12. Discriminación laboral.....	83
III. Marco Metodológico.....	874
3.1. Supuesto.....	88
3.1.1. Supuesto general.....	88
3.1.2. Supuesto específicos.....	88
3.2. Variables.....	88
3.2.1. Definición conceptual.....	88
3.2.2. Definición operacional.....	89
3.2.2.1 Indicadores.....	90
3.3. Metodología.....	90
3.3.1. Tipo de investigación.....	90
3.3.2. Diseño.....	90
3.4. Población y muestra.....	91
3.4.1. Población.....	91
3.4.2. Muestra.....	91

3.5. Método de investigación.....	91
3.6. Técnicas e instrumentos.....	92
3.6.1. Técnicas de la encuesta.....	93
3.6.2. Instrumentos.....	93
3.6.3. Confiabilidad y validez.....	94
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	94
IV. Resultados.....	95
Conclusiones.....	102
Sugerencias.....	103
Referencia bibliográfica.....	105

Índice de Cuadros

Cuadro N° 1 Estrategias de calidad.....	36
Cuadro N° 2 Presupuesto de gestión.....	65
Cuadro N° 3 Presupuesto de gestión.....	66
Cuadro N° 4 Aspectos de eficiencia.....	69
Cuadro N° 5 Población de estudio	91
Cuadro N° 6 Atención del personal administrativo.....	96
Cuadro N° 7 Satisfacción del usuario.....	97
Cuadro N° 8 Satisfacción del trabajador.....	97
Cuadro N° 9 Cultura organizacional.....	98
Cuadro N° 10 Actitudes y comportamiento laboral.....	98

Índice de gráficos

Gráfico N° 1 Organigrama funcional de la UNCP.....	42
Gráfico N° 2 Modelo de sistema de gestión de calidad.....	61

Índice de Anexos

Anexo N° 1. Cuestionario N° 01 al usuario.....	107
Anexo N° 2 Del personal administrativo.....	108
Anexo N° 3 Base de datos (Cuestionario N° 1).....	110
Anexo N°.4. Tablas y Gráficos. (Cuestionario N° 11).....	111
Anexo N°. 5 Base de datos	113
Anexo N°. 6 Tablas y gráficos.....	115
Anexo N°. 7 Ocupación y condición del servidor	124
Anexo N° 8 Matriz de consistencia.....	125
Anexo N° 9 Matriz metodológica.....	127
Anexo N° 10 Matriz de instrumentos.....	128
Anexo N° 11 Método de la ruta de la calidad.....	129

RESUMEN EN ESPAÑOL

El presente trabajo de investigación, "Gestión de Calidad del Servicio Del Personal Administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2005", tuvo como objetivo principal Determinar cómo influye la Gestión Administrativa de Calidad en la atención que brinda el Personal Administrativo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La población estaba conformada por estudiantes, exalumnos y trabajadores administrativos de la Universidad; la muestra quedó constituida por 138 estudiantes y 171 trabajadores administrativos.

La metodología cualitativa empleada se basó en un diseño descriptivo explicativo, en el cual se recolectaron los datos mediante cuestionarios estructurados en función a la operacionalización de las variables en estudio, procediéndose luego a su análisis teórico.

Los resultados de la investigación demuestran que más del 50% de los usuarios consultados coinciden que la atención que reciben por parte del personal administrativo de la UNCP en diversos aspectos es deficiente, a excepción de la orientación e información y el horario de atención al público. Por otro lado, la mayoría de los trabajadores expresan satisfacción con la función que realizan, con las buenas relaciones interpersonales; pero aducen que por la falta de capacitación y programas de gestión de calidad, la limitada participación en los ascensos, la falta de uso de medios informáticos y la falta incentivos, ente otros aspectos, condicionan su desempeño laboral.

Finalmente al analizar los datos se llegó a la conclusión de que la actual gestión del servicio del personal administrativo de la Universidad del Centro del Perú, es inadecuada e influye negativamente en la atención que brinda a los usuarios

ABSTRACT

This research, "Managing service quality of administrative staff of the National University of the center of Peru", had as its main objective to determine the influence of the Quality Management in the care provided by the administrative staff of the National University of the center of Peru. The population was made up of students, ex-students and administrative workers at the University; the sample was made up of 138 students and 171 administrative workers.

The qualitative methodology used was based on a design explanatory narrative, in which the data were collected through structured questionnaires according to the operationalization of the variables studied, proceeding then to their theoretical analysis.

Research results show that more than 50% of users consulted agree that the care they receive from the administrative staff of the UNCP is deficient in several respects, except for the guidance and information and hours of service. On the other hand, most workers expressed satisfaction with the function they perform, with good interpersonal skills, but they argue that the lack of training and quality management programs, limited participation in promotions, lack of use media and the lack incentives, among other things, on their job performance.

Finally, when analyzing the data concluded that the current management of the administrative staff of the University of Central Peru was inappropriate and negatively affects the care they provide to users.