



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión administrativa y calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería  
Eléctrica y Electrónica -UNI 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Angélica Llacua Zárate

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

## **Página del Jurado**

---

**Dr. Antonio Lip Licham**  
**Presidente**

---

**Dr. Noel Alcas Zapata**  
**Secretario**

---

**Dr. Abner Chávez Leandro**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres que desde el cielo siempre me guían, a mi esposo por su apoyo y amor infinito, a mi hijito José Antonio, quien es mi motor y motivo, a mi hermana Basilia por su apoyo incondicional para lograr mi objetivo.

### **Agradecimiento**

A Dios por iluminarme y permitir culminar mi carrera profesional. Asimismo, mi agradecimiento a mis maestros distinguidos que me brindaron sus conocimientos y experiencias.

A mi asesor Dr. Abner Chávez Leandro por su constante empuje para la culminación de este proyecto, quien mediante su experiencia ha logrado guiarme para concluir satisfactoriamente esta investigación.

## Declaración Jurada

Yo, **Angélica Llacua Zárate**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08546490, con la tesis titulada " **Gestión administrativa y calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica -UNI 2016**"

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 optar algún grado académico previo o 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Lima, 14 de febrero de 2017

Firma.....

DNI N° 08546490

Angélica Llacua Zárate

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

El cumplimiento a las normas y disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo para optar el Grado de Maestra en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en ocho capítulos:

El primer capítulo contiene los antecedentes, fundamentación científica de las variables, justificación, el problema, problema general y específicos, objetivos e hipótesis. El capítulo dos comprende el marco metodológico, donde se describe la conceptualización de las variables de estudio, operacionalización de las variables, la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación. El capítulo tres comprende los resultados descriptivos de las dos variables, así como la contrastación de las hipótesis. El capítulo cuatro, comprende la discusión de los resultados de la investigación. El capítulo quinto se describe las conclusiones a que se llegó. El capítulo sexto se describe las recomendaciones. El capítulo siete contiene las referencias bibliográficas. El capítulo ocho comprende los apéndices.

Esperando señores del Jurado que esta investigación cumpla con los requisitos establecidos por la Universidad César Vallejo y merezca su aprobación.

## Índice

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstract</b>	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	16
1.2 Fundamentación científica	19
1.2.1 Gestión administrativa	19
1.2.2 Calidad de servicio	22
1.2.3 Percepción de calidad en los servicios	27
1.3 Justificación	29
1.3.1 Justificación teórica	29
1.3.2 Justificación práctica	30
1.4 Problema	30
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	32
1.5 Hipótesis	33
1.5.1 Hipótesis general	33
1.5.2 Hipótesis específicas	33
1.6 Objetivos	34
1.6.1 Objetivo general	34
1.6.2 Objetivos específicos	34

<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	37
2.1.1 Gestión administrativa	37
2.1.2 Calidad de servicios	37
2.2 Operacionalización de variables	38
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	40
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra y muestreo	41
2.6.1 Población	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.7.1 Técnicas	42
2.7.2 Instrumentos de recolección de datos	42
2.8 Métodos de análisis de datos	44
2.8.1 Validación y confiabilidad del instrumento	44
2.9 Aspectos éticos	46
<b>III. Resultados</b>	
3.1 Resultados descriptivos	48
3.1.1 Gestión administrativa	48
3.1.2 Gestión administrativa por dimensiones	49
3.1.3 Calidad de servicios	51
3.1.4 Calidad de servicios por dimensiones	52
3.2 Resultados correlacionales	54
3.2.1 Gestión administrativa y calidad de servicios	54
3.2.2 La planeación y calidad de servicios	55
3.2.3 La organización y calidad de servicios	56
3.2.4 La dirección y calidad de servicios	57
3.2.5 El control y calidad de servicios	58
<b>IV. Discusión</b>	59
<b>V. Conclusiones</b>	63
<b>VI. Recomendaciones</b>	65
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	68



<b>Anexos</b>	71
Anexo 1: Artículo científico	72
Anexo 2: Matriz de consistencia: Gestión administrativa y calidad de servicios	80
Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos	83
Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos	86
Anexo 5: Base de Datos	98
Anexo 6: Resultado de confiabilidad	103

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	38
Tabla 2. Operacionalización de la variable Calidad de Servicios	39
Tabla 3. Distribución de la población de estudio	41
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
Tabla 5. Ficha técnica: Gestión administrativa	43
Tabla 6. Ficha técnica: Calidad de Servicios	43
Tabla 7. Niveles de rango en la escala De Likert	44
Tabla 8. Validación de los instrumentos por juicio de expertos	45
Tabla 9. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	45
Tabla 10. Confiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicios	45
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	48
Tabla 12. Distribución de frecuencias de la gestión administrativa por dimensiones de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	49
Tabla 13. Distribución de frecuencias de calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	51
Tabla 14. Distribución de frecuencias de calidad de servicios por dimensiones de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	52
Tabla 15. Prueba de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	54
Tabla 16. Prueba de correlación entre la dimensión planeación en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	55
Tabla 17. Prueba de correlación entre la dimensión organización en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	56
Tabla 18. Prueba de correlación entre la dimensión dirección en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	57
Tabla 19. Prueba de correlación entre la dimensión control en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	58

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Función del administrador, según Chiavenato	22
Figura 2. El modelo SERVQUAL	27
Figura 3. La percepción de la calidad en los servicios	29
Figura 4. Esquema del diseño	40
Figura 5. Distribución en porcentaje de la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	48
Figura 6. Niveles por dimensiones de la variable gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	50
Figura 7. Distribución en porcentaje de la calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.	51
Figura 8. Niveles por dimensiones de la variable calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI	53

## Resumen

El objetivo primordial del presente trabajo de investigación, es determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

Esta investigación ha utilizado el método hipotético deductivo y está dentro de los parámetros del enfoque de la investigación cuantitativa. El tipo de investigación es básica. El estudio realizado es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental transeccional, siendo la muestra no probabilística, censal. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, con la que se recopiló información. La población fue 20 docentes y 150 estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, para obtener los resultados se aplicó el programa estadístico SPSS v. 22. Los cuestionarios utilizados y adaptados para este estudio, fueron validados por juicio de expertos. La prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Conbrach fue de 0,926 para la gestión administrativa y 0,933 para la calidad de servicios, lo que nos permitió saber que su fiabilidad es muy alta casi perfecta.

Teniendo, luego como resultado del procesamiento de datos que la gestión administrativa es de 55%, siendo de nivel poco eficiente y la calidad de servicios 62%, siendo de nivel medio. El coeficiente de Spearman es de 0.305 entre las dos variables, siendo el grado de correlación baja.

Por consiguiente, la percepción de los docentes y estudiantes obtenidos mediante los resultados descriptivos, determina que debe realizarse una buena gestión administrativa para que mejore la calidad del servicio en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, calidad de servicios.

## Abstract

The main objective of this research work is to determine how the Administrative Management is related to the Quality of Services in the Faculty of Electrical and Electronic Engineering of the National University of Engineering in 2016.

This research has used the hypothetical deductive method and is within the parameters of the quantitative research approach. The type of research is basic. The study carried out is of a descriptive correlational type, of non-experimental transectional design, being the sample non-probabilistic, censal. The survey technique and the questionnaire instrument were used, with which information was collected. The population was 20 teachers and 150 students of the Faculty of Electrical and Electronic Engineering, to obtain the results the statistical program SPSS v. 22. The questionnaires used and adapted for this study were validated by expert judgment. The reliability test using the Alpha coefficient of Conbrach was 0.926 for administrative management and 0.933 for service quality, which allowed us to know that its reliability is very high almost perfect.

Having, then as a result of data processing, administrative management is 55%, being of an inefficient level and the quality of services 62%, being of medium level. The Spearman coefficient is 0.305 between the two variables, the degree of correlation being low.

Therefore, the perception of teachers and students obtained through the descriptive results, determines that a good administrative management must be done to improve the quality of the service in the Faculty of Electrical and Electronic Engineering of the National University of Engineering in 2016.

**Key words:** Administrative management, planning, organization, management, control, quality of service.

## **I. Introducción**

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Antecedentes internacionales

Vera (2015), realizó la tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas, titulado *Gestión administrativa del distrito de Educación 12d01 y su efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios del Cantón Babahoyo* - Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

La presente investigación consistió en que debe haber un servicio de calidad de manera eficiente y eficaz, a la falta de un control administrativo que trae como consecuencia en la organización la desinformación a los usuarios del distrito de educación 12D01 de Babahoyo.

El objetivo de la mencionada investigación fue establecer y optimizar los recursos humanos de la institución para satisfacción de los usuarios del distrito de educación 12D01, dicho proceso se analizó a través de un consenso de los jefes y empleados, para lo cual se aplicaron encuestas con la finalidad que los colaboradores mejoren los servicios que brindan.

A las conclusiones que llegó el investigador fueron:

Que el personal debe estar debidamente preparado o capacitado para brindar una debida información a los usuarios frente a los requerimientos o servicios que lo soliciten.

El trato a los usuarios respecto a los servicios que reciben debe ser oportunos y eficientes, con la finalidad que se sientan satisfechos por la atención recibida por parte de los empleados. Asimismo, debe darse una evaluación sobre el cumplimiento que realiza el personal.

Debe darse la importancia necesaria a la gestión administrativa para lo cual deberán necesariamente aplicarse las fases como es la planeación, organización dirección, integración de personal, dirección y control, las que se encuentran interrelacionadas, que los conllevará a una buena gestión.

Galarza (2015), realizó la tesis para optar el grado académico de magister en administración de empresas, titulado *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado*

*municipal del Cantón La Maná* - Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

La presente investigación consistió en que actualmente las instituciones públicas autónomas y locales a nivel nacional, enfrentan un reto para mejorar las demandas en la atención al ciudadano, incrementando su capacidad de respuesta evidenciando así su eficacia y eficiencia en el servicio.

Para lo cual el investigador aplicó encuesta y entrevista a los usuarios y directivos lo cual permitió identificar la problemática de la institución, siendo los resultados deficientes en la parte administrativa, así como la falta de capacitación al personal, lo que no permite brindar un servicio adecuado y oportuno al usuario. Para lo cual las organizaciones e instituciones públicas de la administración moderna deben contar con funcionarios y servidores capacitados para la realizar las funciones como la planificación, organización, dirección, control y evaluación, con la finalidad de fortalecer y brindar un óptimo servicio a la población.

A la conclusión que llegó el investigador fueron:

Se determinó que las deficiencias de la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Maná, cuenta con deficiencias administrativas, como inseguridad en la información, instalaciones inadecuadas con tecnologías obsoletas, personal incompetente que trae como consecuencia un servicio ineficaz e ineficiente en perjuicio de los usuarios que solicitan dicho servicio.

De lo mencionado por el investigador se comprueba que el grado de satisfacción de los usuarios es baja por el servicio que viene recibiendo que van en mero perjuicio e imagen de las instituciones públicas, lo que no permite proponer estrategias innovadoras que permitan el fortalecimiento de las políticas y los objetivos del sector público.

### **1.1.2 Antecedentes nacionales**

Suárez (2015), realizó la tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Mercadotecnia, titulado *El nivel de calidad de Servicios de un Centro de Idiomas aplicando el modelo Servqual caso: Centro de*



*Idiomas de la Universidad Nacional del Callao periodo 2011-2012.* Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

El objetivo de la investigación realizada por el autor es determinar el nivel de calidad de servicio en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao, aplicando las cinco dimensiones del modelo Servqual: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

El autor utilizó para el estudio un cuestionario con las dimensiones del modelo Servqual, y realizó la recolección de datos por fuentes primarias y secundarias, para cual empleo herramientas estadísticas, para determinar la percepción del usuario respecto a la calidad de servicio brindado por el CIUNAC.

Los resultados expresaron que los usuarios se mostraban en desacuerdo con el enunciado de “el personal muestra predisposición a brindar asesoría en los trámites para los alumnos”, por lo que se propone un manual de atención al usuario para mejorar este punto.

Por otro lado, en la medición de dimensiones se muestra que en líneas generales existe una mediana satisfacción con la calidad del servicio que ofrece el Centro de Idiomas. Con esta medición se obtuvo una línea base para realizar mejoras y continuar usando el modelo planteado para medir periódicamente la calidad del servicio.

A las conclusiones que llegó el investigador fue:

Por lo analizado se puede concluir que el modelo Servqual muestra el nivel de calidad del servicio del Centro de Idiomas de la Universidad del Callao durante el periodo 2011–2012, expresado en un promedio ponderado de 3.39 respecto a la tabla de expectativas y percepciones.

Se determina que la fiabilidad incide en la satisfacción del cliente del Centro de Idiomas, lo cual se validó con la correlación de Pearson al obtener un resultado de una asociación positiva significativa de 0,937 y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

La capacidad de respuesta incide en los procedimientos, pues se obtiene una asociación positiva significativa de 0,966 validada a través de la correlación de Pearson y una regresión lineal simple con residuos mínimos.

Quintana (2006), realizó la tesis para obtener el Grado de Maestra en Gestión Tecnológica Empresarial que lleva por título *Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI*. Universidad Nacional de Ingeniería, Lima – Perú.

El presente estudio propone un plan de mejora continua de la calidad para la gestión administrativa y de servicios internos de la Facultad de Ingeniería Civil (FIC) de la UNI. El trabajo se desarrolla en tres etapas fundamentales. Primero, se realizó una autoevaluación de la calidad de la prestación de los servicios internos utilizando el Modelo Europeo de Calidad EFQM, para ello consultó a los integrantes de las áreas administrativas. Esta auto evaluación fue contrastada con una evaluación externa a usuarios. Segundo, realizó el diagnóstico real de la calidad. Y finalmente, diseñó el plan de mejora continua de la calidad, usando el modelo Balanced Scorecard. Asimismo, la investigación proporciona a la FIC un instrumento concreto para la evaluación y la mejora continua de las unidades administrativas y de servicios internos.

A las conclusiones que llego la investigadora fue:

- La mejora de la calidad como un primer acercamiento en la gestión administrativa y de servicios que ofrece la Facultad de Ingeniería Civil de la UNI.
- Esta investigación tuvo como valor agregado la aplicación de forma exitosa el Modelo Europeo de Calidad EFQM y el modelo de despliegue estratégico Balanced Scorecard.
- Los planes de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos propuestos en este trabajo se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC y al proyecto de Autoevaluación de las Carreras de Pregrado que se viene realizando actualmente en la universidad.
- La mejora en la gestión administrativa y de servicios internos que ofrece la Facultad de Ingeniería Civil se encuentra alineados al Plan Estratégico 2006-2010 y al proyecto de Autoevaluación de las carreras de pregrado que actualmente la universidad viene realizando.

- Los procesos y el personal son los aspectos más débiles en todas las unidades analizadas de la FIC. Ejemplo de ello, es que 7 de los 12 objetivos de mejora se encuentran en estas perspectivas.

## **1.2 Fundamentación científica**

Las variables de estudio tratan sobre la Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios, dentro de las actividades que se desarrollan en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería 2016.

### **1.2.1 Gestión administrativa**

Alvarado (1999), refiere que la gestión puede entenderse como la aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades institucionales. (Gestión Educativa, p. 17). Para que se lleve a cabo un buen desenvolvimiento dentro de la organización y se logre un desarrollo debe existir un control de las actividades o tareas, de modo que todo se dirija al logro de los objetivos de la institución.

Anzola (2002), refiere que la gestión administrativa, consiste en las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control” (p. 70).

Las actividades administrativas más importantes dentro de la organización, de acuerdo a lo manifestado por el autor, nos permitirán el cumplimiento y el logro de los objetivos de manera mancomunada por parte del personal que se desempeña en el área u organización.

Chiavenato (2006), refiere a la gestión administrativa como el acto de administrar, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo, esto son más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva. (p. 142)

## **Importancia de la gestión administrativa**

Es importante dentro de las entidades gubernamentales porque mediante este proceso los funcionarios y servidores públicos vienen cumpliendo los objetivos y políticas establecidos por el Estado Peruano.

Con una gestión administrativa moderna, se establecerá la mejora de normas y reglamentos para un servicio eficiente mediante el esfuerzo colectivo dentro de la organización para ofrecer productos, bienes y servicios de calidad que garanticen la satisfacción del cliente teniendo en cuenta planes de contingencia en caso de que algo pueda fallar, de esta manera ver que todos los procesos que se lleven a cabo y se realicen con el cuidado para así lograr su crecimiento.

Desde la antigüedad el hombre ha tenido la necesidad de impartir orden en sus actividades, por lo tanto se ha dado la tarea de elegir líderes para que movilicen masas, controlen las operaciones y gestionen el modo más preciso y adecuado para lograr sus objetivos y metas.

Para que los resultados de esta gestión se den exitosamente el gerente y los demás integrantes de la entidad deben estar dispuestos al cambio, estar a la vanguardia de lo que sucede en la actualidad en cuanto a tecnología, economía, política, novedades en el mundo, entre otros, para estar actualizados y mediante esto tomar decisiones para el cambio, implementación y mejoramiento de los procesos, procedimientos, productos, servicios o bienes que se han venido trabajando como objeto social de la misma.

## **Funciones de la gestión administrativa**

Chiavenato (2006), la gestión administrativa, mediante el proceso administrativo se basa en cuatro funciones:

**Planeación**, “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).

Los servidores públicos deben de anticiparse a las actividades o metas a realizarse dentro de su institución a fin de alcanzar los objetivos fijados, con la finalidad de obtener resultados óptimos en beneficio de la población.

**Organización**, “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

Se define como la distribución de los recursos humanos dentro de la organización con la finalidad de mejorar el servicio, optimizando los recursos para el logro de sus objetivos.

**Dirección**, “es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).

Esto implica ordenar, influir y motivar a los empleados para su disposición al cambio para que se involucren de manera eficiente con las actividades y lineamientos de la organización.

**Control**, “es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).

Mediante este proceso se controla los objetivos y actividades planificadas, para que se evite o corrija errores futuros en el desempeño laboral del empleado o trabajador, con la finalidad de que mejore y tenga éxito los planes trazados hacia la consecución de la meta dentro de la organización.



Figura 1. Función del administrador como ciclo administrativo (Chiavenato 2006, p. 142)

## 1.2.2 Calidad de Servicios

### Política Educativa en el Perú

El Perú aprobó el Proyecto Educativo Nacional al 2021 “La educación que queremos para el Perú” cuyo objetivo estratégico consigna la importancia de que la educación superior de calidad se convierta en un factor determinante para el crecimiento del país. (PEN, Minedu, 2007)

La política de Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior Universitaria, aprobada por Decreto Supremo N°016-2015, evalúa con preocupación que “la calidad debe irrigar el quehacer de la universidad e impulsarla a cumplir de modo óptimo sus tareas en materia de docencia; en actividades de investigación; en su propia gestión, administrativa y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y a las formas de articulación con los actores de su entorno;...”

### Calidad en educación

Existe consenso en señalar que la educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable. En la Ley General de Educación (Ley 28044), se

establece calidad educativa como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – Sineace, consideró necesario generar un espacio de reflexión y debate que permitiera aproximar a una conceptualización de calidad en educación.

Para ello, la calidad en educación se evidencia en una formación integral y en su contribución al desarrollo. Implica una formación no solo en conocimientos sino también humanista, que desarrolla capacidades para ejercer la autonomía, el pensamiento crítico, la participación y la ciudadanía.

### **Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior**

Se establece los pilares para la construcción de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, estipulados (D.S. N° 016-2015-Minedu):

- Información confiable y oportuna, disponible y accesible para todos los actores del sistema universitario.
- Fomento para mejorar el desempeño, entendido como el conjunto de medidas dirigidas principalmente por el Estado, orientadas a la promoción y consolidación de una cultura de calidad y de mejora continua de todo el sistema universitario.
- Acreditación para la mejora continua, entendida como la garantía socialmente reconocida que brinda el Estado sobre la calidad de una institución o un programa de estudios conducentes a obtener un grado académico.
- Licenciamiento como garantía de condiciones básicas de calidad, entendido como la verificación y control de dichas condiciones que permite autorizar la provisión del servicio educativo superior universitario.

### **Acreditación como proceso de mejora continúa**

La acreditación muchas veces se asocia a un proceso, que tiene como objetivo cumplir los estándares o requisitos establecidos por el organismo acreditador.

Esta entendida como un reconocimiento público al cumplimiento de estándares por parte de una institución, por sí mismo no mejora la calidad. La mejora nace y se construye al interior de las instituciones, y en ello radica el valor de la autoevaluación. En tal sentido, la autoevaluación se constituye en el mecanismo por excelencia, que permite identificar y superar brechas de calidad a partir de la elaboración e implementación de planes de mejora.

La evaluación constituye la estrategia que impulsa el cambio y la mejora. Los procesos de cambio no son únicos, ni se establecen de manera general para todos, sino que responden a procesos internos impulsados en cada institución, de acuerdo a sus particularidades.

Entendiendo la mejora continua como la actividad recurrente para mejorar el desempeño, se debe considerar, tanto el establecer objetivos para cumplir con el perfil de egreso, como oportunidades para mejora de los procesos. (International Organization for Standardization – ISO 2015).

## **Calidad**

Deming (1989), propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo, 2010).

Juran (1990), concibe la calidad como la adecuación al uso, también la define como las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Álvarez & Álvarez (2006) afirmaron:

“Que la calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios. (p. 5)



Para que una organización sea eficiente el servicio que presta a sus clientes debe satisfacer las necesidades mediante una mejora continua en todas las áreas para garantizar las expectativas de sus clientes.

### **Gestión de la calidad**

Al respecto, Ishikawa (1991), señaló en su interpretación más amplia:

Calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de los objetivos, etcétera. Nuestro enfoque básico es controlar la calidad en todas sus manifestaciones. (p. 41)

Vargas (2008), refiere que la Gestión de calidad es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace participar a todos los empleados y pretende mejorar continuamente la eficacia de una organización en satisfacer el cliente. (p. 9)

En la actualidad diversas organizaciones privadas y públicas han adoptado políticas de cambio orientado hacia el cliente, ello implica que el servidor público debe perseguir mejoras continuas en sus procesos diarios y también pueda tomar decisiones.

### **Modelos de gestión de calidad**

Berzosa, Cámara y Corrêa (2005), asegura que hay diversos modelos de gestión de calidad, que se pueden adaptar a unas u otras organizaciones, entre las más conocidas adaptados a organizaciones de sectores no lucrativos, se destacó:

El Modelo EFQM de Excelencia, de ámbito europeo –desarrollado por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad– que tiene sus homólogos en el modelo Malcolm Baldrige en Estados Unidos y el Premio Deming en Japón. El Modelo EFQM básicamente se emplea para la evaluación de las organizaciones, bien por personal interno o externo, llegando a conocer cuál es su estado respecto al

ideal de excelencia empresarial que encarna el modelo, así como las oportunidades de mejora.

El modelo se estructura en torno a nueve criterios, agrupados en Agentes 'Facilitadores' y 'Resultados'. A su vez, cada criterio se desglosa en un conjunto de subcriterios.

El Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard), desarrollado por Kaplan y Norton. No es un modelo de gestión de calidad propiamente dicho, sino una herramienta para llevar la estrategia de la organización a un terreno operativo, a través de la definición de una serie de objetivos relacionados entre sí, vinculados a unos planes de acción y medidos a través de un conjunto de indicadores de causa y efecto. El modelo se estructura en torno a cuatro perspectivas:

- Perspectiva financiera.
- Perspectiva del cliente.
- Perspectiva interna o de procesos.
- Perspectiva de aprendizaje y crecimiento.

Cada objetivo, indicador e iniciativa debe tener asociado su responsable y los recursos necesarios para su logro. Por su carácter integral, el modelo proporciona al equipo directivo una visión comprehensiva de la actividad. Por supuesto, si la calidad es parte importante de la estrategia de la organización, el Cuadro de Mando Integral también puede funcionar como herramienta para valorar la calidad total de la organización.

El Modelo Servqual, de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry, es específicamente desarrollado para medir la satisfacción del usuario en la prestación de servicios. Este modelo establece a través de una escala la valoración de cinco dimensiones clave de la prestación de servicios:

- Elementos tangibles: aspecto de las instalaciones, equipos y materiales asociados al servicio.

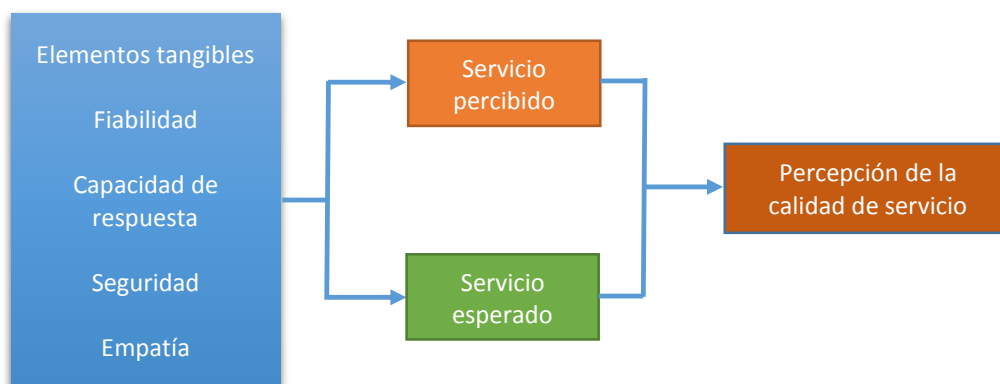
- **Fiabilidad:** capacidad de las personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta; que éste sea percibido como un servicio prestado con honestidad.
- **Capacidad de respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz.
- **Seguridad:** Conocimientos, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad.
- **Empatía:** atención individualizada.

### 1.2.3 Percepción de calidad en los servicios

A la hora de valorar la calidad de los servicios, suele establecerse una distinción básica entre la calidad objetiva o normativa y la calidad subjetiva o percibida. La calidad objetiva es la que la norma define como requisito de calidad que se impone al servicio, mientras que la calidad percibida es la calidad tal y como la percibe la persona usuaria.

Ambas deben tender a coincidir si el servicio se ha diseñado adecuadamente, es decir, estableciendo las consultas pertinentes con los usuarios.

En todo caso, podríamos decir que el “juez último” del servicio es el cliente y su satisfacción es el criterio esencial a tener en cuenta. El nivel de satisfacción del usuario se obtiene por comparación entre dos elementos:



*Fuente:* Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26)

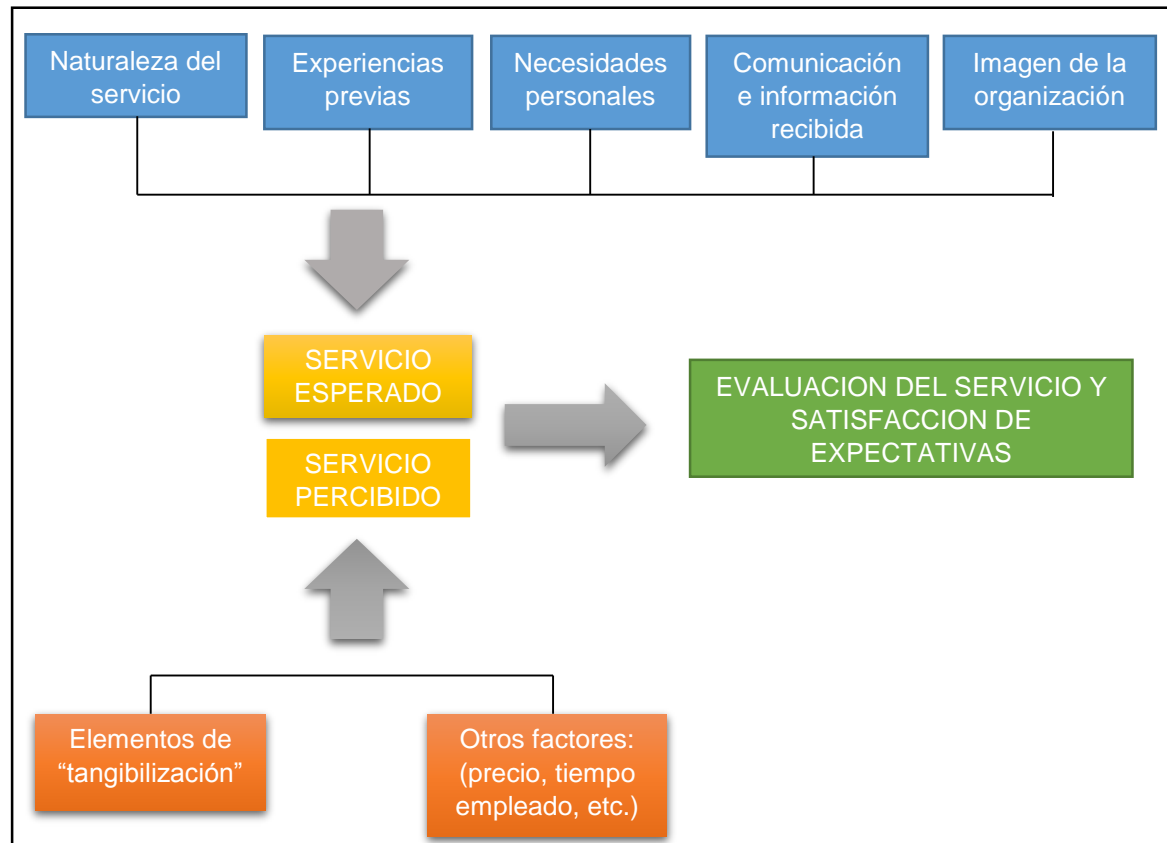
*Figura 2.* El modelo Servqual

Sus expectativas antes de recibir el servicio (valor esperado), las cuales se basan en aspectos como la naturaleza del servicio, las necesidades personales, las experiencias previas, la imagen que el usuario tiene de la entidad a la que acude, la comunicación e información que le han facilitado otras personas, etc. En los servicios de inserción laboral, por lo general, los usuarios tienen la expectativa principal de encontrar empleo de forma más o menos inmediata, lo que condiciona su grado de satisfacción cuando el servicio que se les presta, dadas sus características personales y de empleabilidad, requiere el desarrollo de un plan de trabajo a un plazo mayor, a través de un itinerario personalizado.

La valoración del servicio que efectivamente ha recibido (valor percibido), para lo cual juegan un papel central los elementos de “tangibilización” del servicio que anteriormente hemos mencionado.

Esencialmente, la satisfacción del usuario se determina a través de la diferencia entre la percepción y las expectativas que éste tenga sobre el servicio. Por ello, unas expectativas muy altas y/o un valor percibido muy bajo disminuirán el nivel de satisfacción del cliente. Ello aconseja, por una parte, no generar expectativas muy altas en relación con el servicio (o rebajarlas cuando se han generado fuera de nuestra organización) y, por otra, potenciar los elementos positivos que más valoran los usuarios y que permitan aumentar el valor percibido, así como minimizar aquellos que disminuyen el valor percibido (Berzosa *et al.* 2005, p. 23-24).

En la actualidad es importante la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben, este atributo contribuye a determinar la posición de la organización a largo plazo. Asimismo, para que los clientes tengan o formen una opinión positiva debe satisfacer las necesidades y sus expectativas en la calidad del servicio, por lo que será importante disponer de información adecuada de los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido. La calidad del servicio, es por hoy un requisito indispensable para competir en las organizaciones públicas y privadas, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, a corto o largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.



*Fuente:* Berzosa et al. 2005, p. 24

*Figura 3.* La percepción de la calidad en los servicios

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

### 1.3 Justificación

Bernal (2010), se refiere a las razones del porqué y el para qué de la investigación que se va a realizar, es decir, consiste en justificar una investigación exponiendo los motivos y la importancia por los cuales se llevará a cabo el mencionado estudio. Al respecto, suele haber tres dimensiones o tipos de justificación: teórica, práctica y metodológica. (p. 109)

#### 1.3.1 Justificación teórica

La finalidad de esta investigación es que pueda ser tomada por otros investigadores para llevar a cabo cambios en su institución para mejorar la

gestión administrativa y la calidad de servicios en las entidades públicas por parte de los trabajadores administrativos que están inmersos en este quehacer diario.

La metodología empleada servirá para orientar otras investigaciones de tipo correlacional, así como los instrumentos válidos y confiables a utilizarse que ayudará a medir nuestra variable.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Los docentes y estudiantes de la Facultad serán quienes se beneficiarán con los resultados obtenidos en esta investigación porque contribuirá a la mejora de la gestión administrativa y la calidad del servicio académico, con una atención adecuada en el menor tiempo esperado.

La comunidad universitaria y usuarios en general, percibirán que los servicios académicos, así como los aspectos relacionados a las gestiones administrativas reducirán los costos y horas hombre.

El docente podrá evaluar en menor tiempo las solicitudes presentadas por estudiantes debido a que se le enviará información al respecto a su correo electrónico y otros medios virtuales.

### **1.4 Problema**

En los últimos tiempos los procesos de la globalización ha trastocado los aspectos del desarrollo social, científico y tecnológico, situando a la universidad en un panorama de enfrentar nuevos retos como la masificación, la diversificación, el financiamiento, la internacionalización y la calidad de sus servicios.

En las universidades latinoamericanas esto se expresa en múltiples dimensiones teniendo como marco los acuerdos internacionales que permite la doble y múltiple certificación de los estudios, aplicando procesos rigurosos de autoevaluación y acreditación, con la finalidad de que las universidades apliquen su adecuación permanente.

Entonces está clara la tendencia de buscar calidad en la formación profesional universitaria con carreras y universidades acreditadas, aplicando la mejora continua para un posicionamiento en el mercado a través de su razón

social que en teoría garantiza el éxito de los egresados en un escenario laboral muy competitivo a escala mundial.

Asimismo, las universidades públicas y privadas vienen desarrollando la evaluación de sus procesos y procedimientos administrativos, con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio con eficacia, eficiencia a los docentes, estudiantes y comunidad universitaria.

La nueva Ley Universitaria N° 30220, promulgada el 09 de julio de 2014, rige su aplicación para las Universidades Públicas y Privadas y está orientada a la investigación y a la docencia. Adopta el concepto de educación como derecho fundamental y servicio público esencial. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura (Art. 1º). Tiene entre sus fines formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades del país, así como la de proyectar a la comunidad acciones y servicios para promover su cambio y desarrollo (Art. 6º).

En este sentido el 14 de noviembre del 2015, se aprobó el Estatuto de la Universidad Nacional de Ingeniería, y dentro de las atribuciones del Consejo Universitario tiene aprobar el Sistema de Gestión de Información de la Universidad y sus correspondientes componentes, así como supervisar su adecuado funcionamiento, transparencia y divulgación. (Art. 20º, inc. q).

En el Art. 36º, se menciona que es competencia de las Facultades el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Información de la Universidad y sus correspondientes componentes, garantizando transparencia y divulgación de la información.

En el Art. 344º, se señala que los actos de administración interna en y entre las distintas orgánicas de la Universidad se orientan a la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda y a los fines permanentes de la institución.

Dentro del Proceso de Modernización del Estado Peruano al 2021 iniciado por el gobierno, y la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros SGP-PCM, rector del Sistema Administrativo, viene impulsando el

proceso de Modernización de la Gestión Pública, bajo el enfoque de una gestión para resultados, al servicio de la ciudadanía.

La Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería, no cuenta actualmente con un Reglamento Interno o guía de orientación para agilizar los procesos administrativos. Los trámites se hacen engorrosos para los estudiantes, egresados y usuarios en general, ya que tienen que realizar sus gestiones que le genera un mayor tiempo en las áreas correspondientes para su atención.

El presente trabajo de investigación, dentro del marco señalado, identifica la gestión administrativa de la Facultad, así como las propuestas que permitan conocer los procesos internos de gestión a aplicarse para la mejora de la calidad del servicio con respecto a la atención en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.

#### **1.4.1 Problema general**

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

##### **Problema específico 1**

¿De qué manera la planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?

##### **Problema específico 2**

¿De qué manera la organización de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?



### **Problema específico 3**

¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?

### **Problema específico 4**

¿De qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?

## **1.5 Hipótesis**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se deriva de la teoría existente y deben formularse a manera proposiciones. (p. 104)

Se trata de probar lo que se está investigando mediante respuestas tentativas, para lo cual se ha de utilizar pruebas estadísticas apropiadas.

### **1.5.1 Hipótesis general**

Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación positiva y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación positiva y significativa entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Hipótesis específica 3**

Existe relación positiva y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Hipótesis específica 4**

Existe relación positiva y significativa entre el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**1.6 Objetivos****1.6.1 Objetivo general**

Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**1.6.2 Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Demostrar como la planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios, en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Objetivo específico 2**

Demostrar como la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Objetivo específico 3**

Demostrar como la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Objetivo específico 4**

Demostrar como el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

## **II. Marco metodológico**

## **2.1 Variables**

### **2.1.1 Gestión administrativa**

#### **Definición conceptual**

La gestión administrativa como el acto de administrar, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo, esto son más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva (Chiavenato, 2006, p. 142).

Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

#### **Definición operacional**

Es el proceso mediante el cual los directivos desarrollan actividades y coordina con los subordinados para la consecución de los objetivos de la institución; con la dimensión planeación nos indica las metas, objetivos, estrategias y planes, que se desea alcanzar, en la dimensión organización nos muestra la estructura y la administración de los recursos humanos, para una mejor distribución del trabajo, la dimensión dirección nos indica que se debe motivar al subordinado manteniendo siempre el liderazgo, con una permanente comunicación y comportamiento individual y de grupo, mientras que en la dimensión control, se espera que las normas y medidas se cumplan para el logro de los objetivos.

### **2.1.2 Calidad de servicios**

#### **Definición conceptual**

La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar. (Drucker, 1990, p. 41).

Deming (1989), calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente.

Se define la calidad en el servicio como una función de la diferencia entre las expectativas de los clientes (usuarios) sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la institución.

### Definición operacional

La calidad de los servicios consiste en el nivel de percepción que tienen los docentes y alumnos sobre los elementos tangibles de las instalaciones y equipos, siendo la fiabilidad la habilidad para realizar el servicio prometido con la capacidad de respuesta del personal de proveer a los usuarios de un servicio oportuno con la seguridad de que se cuente con el personal idóneo en el área que inspire confianza y empatía para la atención de los servicios que ha de brindar la institución.

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles-Rangos
Planeación	Metas Objetivos Estrategias Planes	1-4	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4)	Eficiente (84-98) Poco eficiente
Organización	Estructura Administración de Recursos Humanos	5-10	Indeciso (3)	(69-83)
Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación Comportamiento individual de grupo	11-15	En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Deficiente (54-68)
Control	Normas Medidas Comparaciones Acciones	16-20	Ordinal	

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Calidad de Servicios*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles-Rangos
Elementos tangibles	Equipos	1-4	Siempre (5)	Alto (73-95)
	Instalaciones			
Fiabilidad	Empleados	5-9	Casi siempre (4)	Medio (51-72)
	Elementos materiales			
	Promesas			
Capacidad de respuesta	Manejo de problemas	10-13	Casi nunca (2)	Bajo (29-50)
	Cumplimiento de servicio			
	Disponibilidad del personal			
	Rapidez			
	Ayuda			
Seguridad	Tiempo	14-17	Ordinal	
	Ejecutar el servicio de forma eficaz			
Empatía	Servicio rápido, equidad	18-22		
	Atención personalizada			
	Comunicación y comprensión del cliente			

*Fuente:* Elaboración propia

### 1.3 Metodología

El presente trabajo de investigación ha utilizado el método hipotético deductivo y está dentro de los parámetros de la investigación cuantitativa, se utilizó como instrumento el cuestionario y se aplicó encuestas para la gestión administrativa y calidad de servicios; para la obtención de los resultados se aplicó el programa estadístico SPSS v. 22.

Según Bernal (2010), “el método hipotético-deductivo consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 60).

El enfoque de la investigación es cuantitativo, según (Hernández 2014), “es cuando se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

## 2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación es básica. El estudio descriptivo busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice y describe tendencias de un grupo o población y el estudio correlacional, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables. (Hernández, 2014, pp. 92, 93).

## 2.5 Diseño

Se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Hernández, 2014, p. 128).

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional; es descriptivo por cuanto tiene que describir a las variables involucradas en el estudio; es correlacional por que se realizó encuestas de campo a fin de demostrar si las dos variables están asociadas.

Con este estudio se analiza las percepciones de los docentes y estudiantes encuestados con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre las dos variables como es gestión administrativa y calidad de servicios.

Según Hernández (2014), el diseño no experimental, son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (p. 152)

La presente investigación sigue un diseño no experimental, porque no hubo manipulación de variables y transeccional, porque se evalúa en un solo periodo de tiempo, dado que se estudiaron y se observaron directamente a cada una de ellas en un mismo contexto.

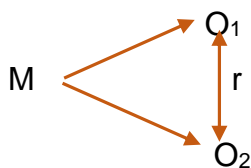


Figura 4. Esquema de diseño



Donde:

m: Muestra de docentes y estudiantes

O<sub>1</sub>: Primera variable de estudio: Gestión administrativa

O<sub>2</sub>: Segunda variable de estudio: Calidad de servicios

r: Relación entre las variables de estudio

## 2.6 Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

La población objetivo estuvo conformada por 20 docentes y 150 estudiantes de las cinco secciones del quinto ciclo de estudios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería. Teniendo en cuenta que la población es el conjunto de unidades de observación bien definidas, con características comunes y observables; agrupadas con fines de estudio (Córdova, 2012, p. 84).

Por haber considerado todo los docentes y estudiantes no fue necesario considerar muestra por lo que la encuesta se siguió el criterio similar a un censo con la diferencia que los docentes y los estudiantes llenaron los cuestionarios según corresponda.

**Tabla 3**

*Distribución de la población de estudio*

INSTITUCIÓN EDUCATIVA		POBLACION	ENCUESTADOS
Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.			
- Docentes		20	20
- Estudiantes del 5° ciclo		150	150
Sección M	52		
Sección N	48		
Sección O	50		
Total		170	170

*Fuente:* Elaboración propia.

**Criterios de Inclusión-**

De la encuesta participaron voluntariamente docentes (directivos, directores de escuela, jefes de las áreas académicas y docentes nombrados); alumnos del quinto ciclo de estudios que se encuentran a mitad de carrera y pueden discernir sobre la calidad de servicios que viene brindando la Facultad.

**Criterios de Exclusión.**

No se consideró al personal docente contratado y alumnos del quinto ciclo de estudios que no asistieron a clase el día en que se aplicó la encuesta.

**2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la Encuesta y el instrumento denominado Cuestionario.

**2.7.1 Técnicas**

Encuesta, son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar a las personas seleccionadas en un muestra representativa de la población (Paladines, 2010, p. 97).

Con la técnica de la encuesta se realizó el acopio de información de la población de docentes y estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

**2.7.2 Instrumentos de recolección de datos**

Cuestionario, es una técnica de acopio de datos muy preferida por personas que realizan investigaciones y sirve para conocer un o más variables de un conjunto de interrogantes formuladas por escrito en base a indicadores (Córdova, 2012, p. 108).

El cuestionario se aplicó a las dos variables, la primera encuesta agrupada en cuatro dimensiones, y la segunda encuesta agrupada en cinco dimensiones.

**Tabla 4***Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<b>Variab</b> les	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Gestión administrativa	Encuesta	Cuestionario
Calidad de servicios	Encuesta	Cuestionario

*Fuente:* Elaboración propia

**Tabla 5***Ficha técnica: Gestión Administrativa*

<b>Nombre del instrumento</b>	: Cuestionario de Gestión Administrativa
<b>Autor</b>	: Angélica Llacua Zárate
<b>Adaptado por</b>	: Angélica Llacua Zárate
<b>Año</b>	: 2016
<b>Tipo de instrumento</b>	: Cuestionario
<b>Objetivo</b>	: Evaluar a través de la encuesta la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.
<b>Población</b>	: Docentes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.
<b>Número de ítem</b>	: Gestión administrativa 20
<b>Tiempo de administración</b>	: 20 minutos
<b>Normas de aplicación</b>	: El docente marcó cada ítem de acuerdo a lo que consideró respecto a la encuesta recibida.
<b>Escala</b>	: De Likert

**Tabla 6***Ficha técnica: Calidad de Servicios*

<b>Nombre del instrumento</b>	: Cuestionario de Calidad de Servicios
<b>Autor</b>	: Angélica Llacua Zárate
<b>Adaptado por</b>	: Angélica Llacua Zárate
<b>Año</b>	: 2016
<b>Tipo de instrumento</b>	: Cuestionario
<b>Objetivo</b>	: Evaluar a través de la encuesta la calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.

---

<b>Población</b>	:	Estudiantes de las tres especialidades del quinto ciclo de estudios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.
<b>Número de ítem</b>	:	Calidad de servicios 22
<b>Tiempo de administración</b>	:	20 minutos
<b>Normas de aplicación</b>	:	El estudiante marcó cada ítem de acuerdo a lo que consideró respecto a la encuesta recibida.
<b>Escala</b>	:	De Likert

---

## Tabla 7

### *Niveles y rango en la escala De Likert*

<b>Gestión administrativa</b>		<b>Calidad de servicios</b>	
Niveles	Rango	Niveles	Rango
Eficiente	(84-98)	Alto	(73-95)
Poco eficiente	(69-83)	Medio	(51-72)
Deficiente	(54-68)	Bajo	(29-50)

*Fuente:* Elaboración propia

## 2.8 Métodos de análisis de datos

Se analizó la variable de gestión administrativa y calidad de servicios, para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS v.22.

### 2.8.1 Validación y confiabilidad del instrumento

#### Validez

Según, Hernández (2014) “la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 200).

La validación se dio por el juicio de expertos que corroboró y validó con el instrumento Cuestionario con resultados favorables, ver anexo 3 y 4.

#### Confiabilidad del instrumento

Según, Hernández (2014), menciona que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

**Tabla 8**

*Validación del instrumento por juicio de expertos de gestión administrativa y calidad de servicios.*

Apellidos y nombres	Especialidad	Gestión administrativa
Dr. Abner Chávez Leandro	Estadístico	Aplicable
Dr. Francisco Wong Cabanillas	Ciencias de la Educación	Aplicable
Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto	Docente Investigador	Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia

Para el análisis de confiabilidad, se realizó una prueba piloto a 10 docentes y 20 estudiantes con características similares a la población objetiva, en este caso estudiantes del quinto ciclo de estudios de las tres especialidades, la misma que se analizó con el coeficiente de la prueba de Alfa de Cronbach, siendo el parámetro mínimo aceptable 0,60.

**Tabla 9**

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad.*

Rango	Magnitud
0,0 a 0,20	Muy baja casi nula
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,70	Moderado
0,71 a 0,90	Alto
0,91 a 1,00	Muy alta casi perfecta

*Fuente:* Bisquerra (2009, p. 212)

**Tabla 10**

*Confiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicios*

Estadísticas de fiabilidad		
Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Gestión administrativa	,926	20
Calidad de servicios	,933	22

### **Interpretación:**

El resultado de confiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicios aplicado al cuestionario mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach nos permitió saber que su fiabilidad es muy alta casi perfecta.

## **2.9 Aspectos éticos**

Se realizó mediante los principios éticos, con la reserva de la identidad de los participantes, sin discriminación o exclusión.

Se hizo de conocimiento del proyecto al Decano de la Facultad de manera formal, respetando las normas de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, con la asesoría del docente asesor.

Se citaron textos y documentos que fueron consultados como parte de la bibliografía para esta investigación. No se manipularon los resultados.

### **III. Resultados**

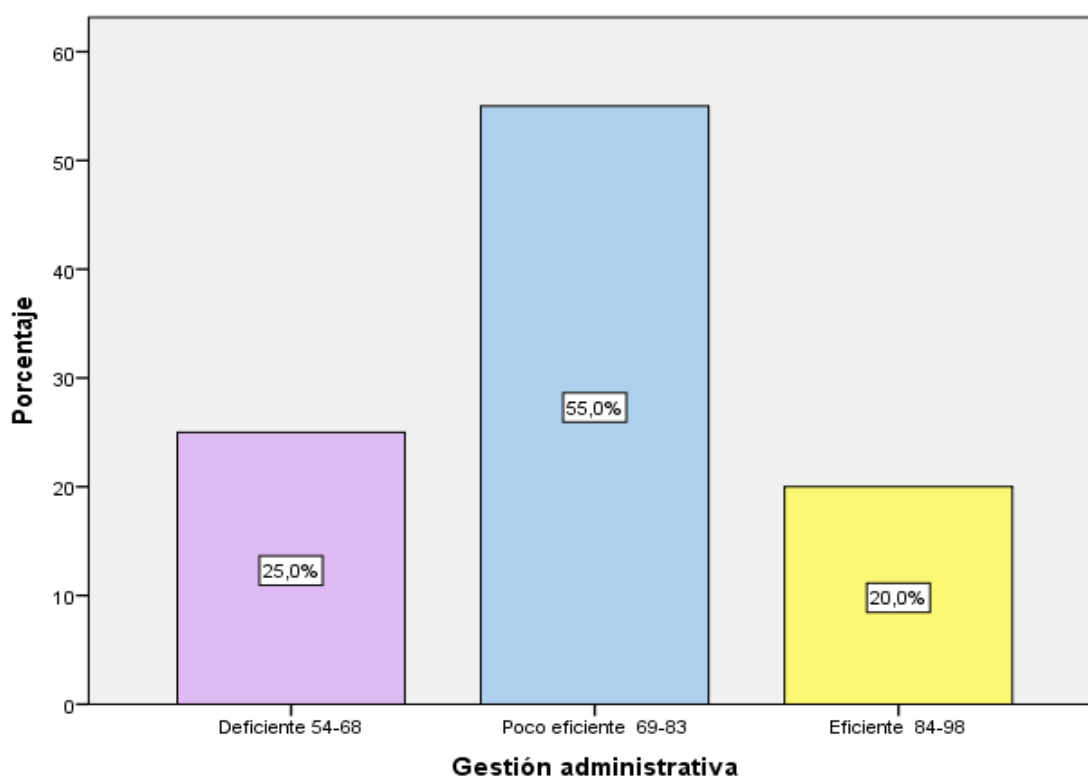
### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Gestión administrativa

**Tabla 11**

*Distribución de frecuencias de la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Deficiente	54-68	5	25,0
	Poco eficiente	69-83	11	55,0
	Eficiente	84-98	4	20,0
	Total		20	100,0



*Figura 5.* Distribución en porcentaje de la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.

#### Interpretación

En la tabla 11 y figura 5, se muestra los resultados alcanzados en la gestión administrativa, en un nivel Eficiente está en 20%, en un nivel Poco eficiente está en 55%, en un nivel Deficiente está en 25%; se denota que la gestión



administrativa que se realiza es Poco eficiente, según la percepción de los docentes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

### 3.1.2 Gestión administrativa por dimensiones

**Tabla 12**

*Distribución de frecuencias de la gestión administrativa por dimensiones de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Planeación	Deficiente	8-11	3	15,0
	Poco eficiente	12-15	10	50,0
	Eficiente	16-20	7	35,0
Organización	Deficiente	16-20	6	30,0
	Poco eficiente	21-25	11	55,0
	Eficiente	26-30	3	15,0
Dirección	Deficiente	16-18	6	30,0
	Poco eficiente	19-21	7	35,0
	Eficiente	22-25	7	35,0
Control	Deficiente	13-16	5	25,0
	Poco eficiente	17-20	12	60,0
	Eficiente	21-24	3	15,0

*Fuente:* Elaboración propia

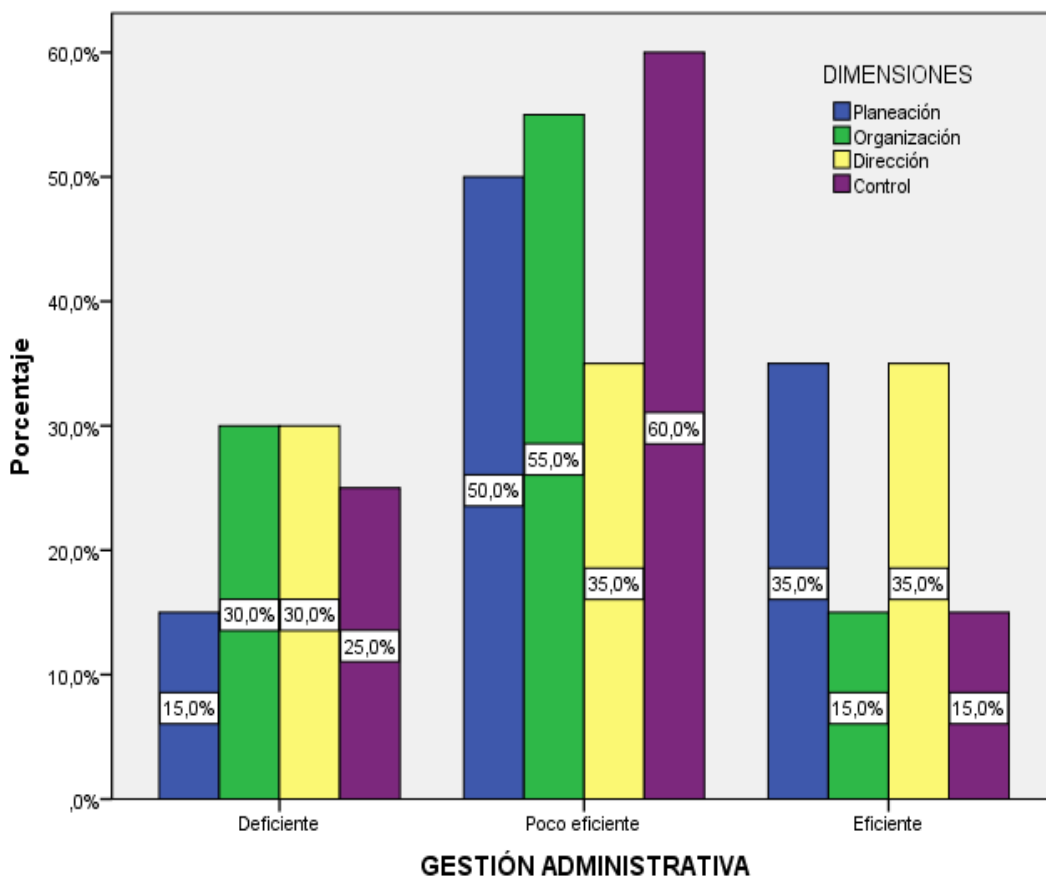


Figura 6. Niveles por dimensiones de la variable gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.

### Interpretación

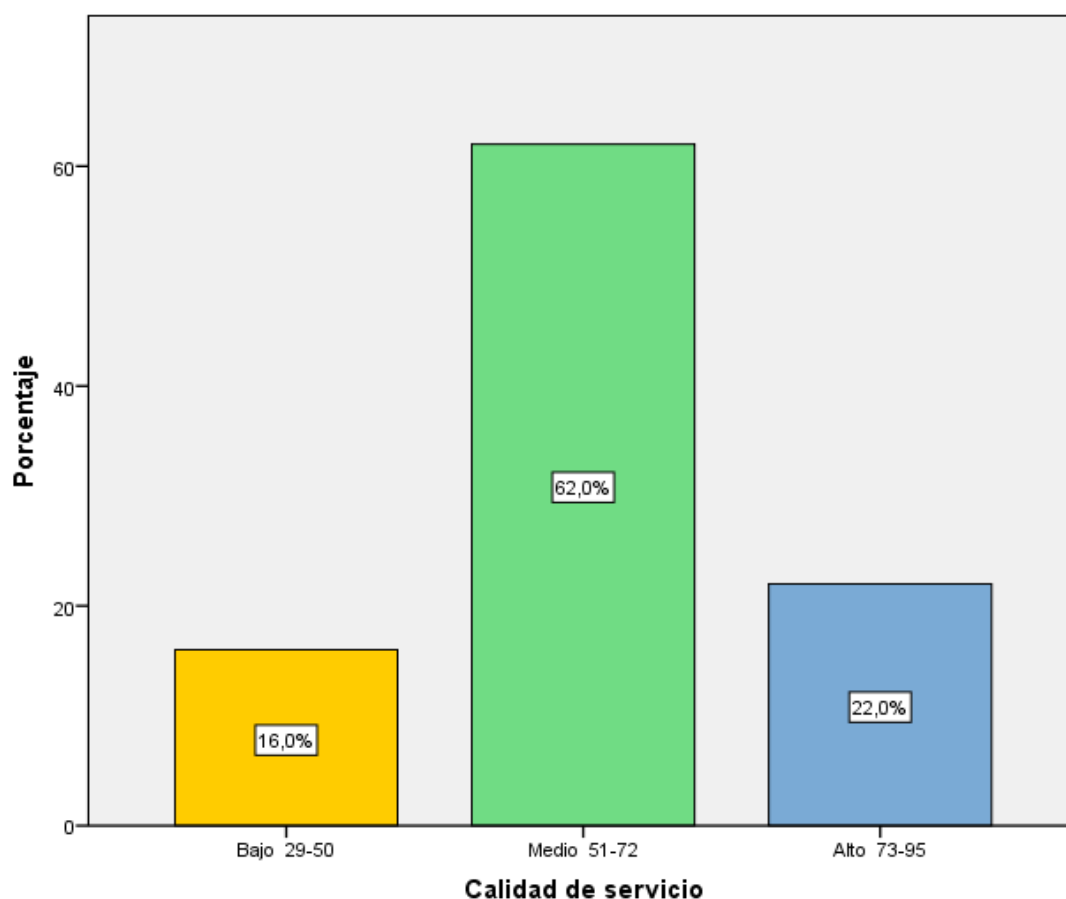
En la tabla 12 y figura 6, se presenta los alcances de la gestión administrativa por dimensiones, donde se observa que los resultados de la planeación se establece en un nivel Eficiente alcanza el 35%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 50% y en un nivel Deficiente que alcanza el 15%. La dimensión organización en un nivel Eficiente alcanza el 15%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 55% y en un nivel Deficiente alcanza el 30%. La dimensión dirección en un nivel Eficiente alcanza el 35%, en nivel Poco eficiente alcanza el 35% y en un nivel Deficiente alcanza el 30%. La dimensión control en un nivel Eficiente alcanza el 15%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 60% y en un nivel Deficiente alcanza el 25%. En consecuencia, se concluye que la gestión administrativa resulta poco eficiente en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

### 3.1.3 Calidad de servicios

**Tabla 13**

*Distribución de frecuencias de calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Bajo	29-50	24	16,0
	Medio	51-72	93	62,0
	Alto	73-95	33	22,0
	Total		150	100,0



*Figura 7. Distribución en porcentaje de la calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 13 y figura 7, se muestra que los resultados en calidad de servicio, en el nivel Alto está en 22% en el nivel Medio está en 62%, y el nivel Bajo está

en 16%; se denota que la calidad de servicios que se realiza es Medio, según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

### 3.1.4 Calidad de servicios por dimensiones

**Tabla 14**

*Distribución de frecuencias de la calidad de servicios por dimensiones de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	4-8	35	23,3
	Medio	9-13	88	58,7
	Alto	14-18	27	18,0
Fiabilidad	Bajo	6-11	26	17,3
	Medio	12-17	94	62,7
	Alto	18-23	30	20,0
Capacidad de respuesta	Bajo	4-8	19	12,7
	Medio	9-13	95	63,3
	Alto	14-18	36	24,0
Seguridad	Bajo	4-8	23	15,3
	Medio	9-13	82	54,7
	Alto	14-19	45	30,0
Empatía	Bajo	6-12	51	34,0
	Medio	13-19	92	61,3
	Alto	20-26	7	4,7

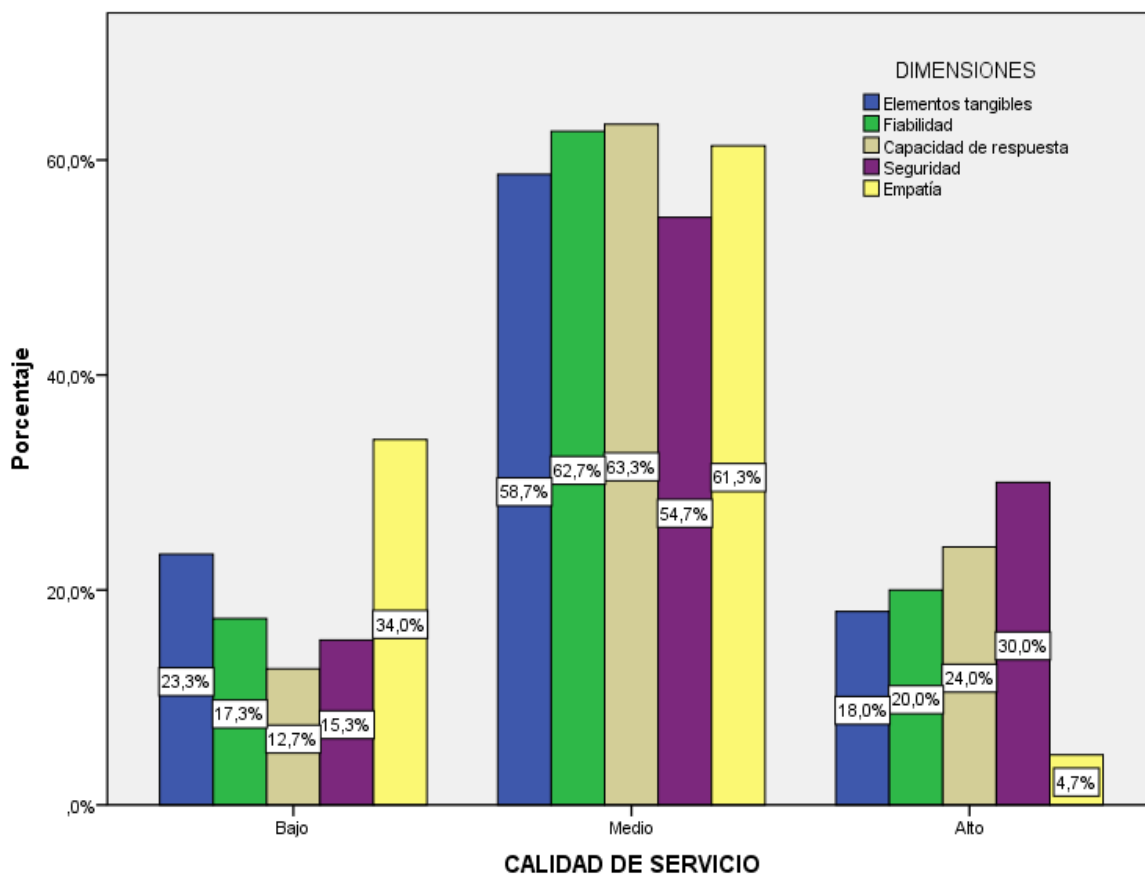


Figura 8. Niveles por dimensiones de la variable calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.

### Interpretación:

En la tabla 14 y figura 8, la calidad de servicios por dimensiones, se observa que los resultados de la dimensión elementos tangibles, en un nivel Alto alcanza el 18%, en un nivel Medio, alcanza el 58,7%, en un nivel Bajo alcanza el 23,3%. La dimensión fiabilidad, en un nivel Alto alcanza el 20%, en un nivel Medio alcanza el 62,7%, en un nivel Bajo alcanza el 17,3%. La dimensión capacidad de respuesta, en un nivel Alto alcanza el 24%, en un nivel Medio alcanza el 63,3%, en un nivel Bajo alcanza el 12,7%. La dimensión seguridad, en un nivel Alto alcanza el 30%, en un nivel Medio alcanza el 54,7%, en un nivel Bajo alcanza el 15,3%. La dimensión empatía, en un nivel Alto alcanza el 4,7%, en un nivel Medio alcanza el 61,3%, en un nivel Bajo alcanza el 34,0%. Se concluye que la calidad de servicios resulta en el nivel medio en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

## 3.2 Resultados correlacionales

### 3.2.1. Gestión administrativa y calidad de servicios

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Tabla 15**

*Prueba de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

		Correlaciones	Gestión administrativa	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,305
		Sig. (bilateral)	.	,191
		N	20	20
	Calidad de servicios	Coefficiente de correlación	,305	1,000
		Sig. (bilateral)	,191	.
		N	20	150

*Fuente:* Elaboración propia

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla 15, el coeficiente de correlación es de 0,305, se observa que el grado de correlación entre las dos variables es baja y la significación donde  $p: 0,191 > \alpha 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula por consiguiente no existe correlación significativa entre las dos variables estudiadas por tanto se infiere que “No existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016”.

### 3.2.2 La planeación y calidad de servicios

#### Hipótesis específica1

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación positiva y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Tabla 16**

*Prueba de correlación entre la dimensión planeación en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

Correlaciones			Planeación	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	20	20
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	20	150

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

#### Interpretación.

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla 16, el coeficiente de correlación es 0,622, se observa que el grado de correlación entre la planeación y la calidad de servicios es moderado y la significación donde  $p: 0,003 < \alpha 0,01$  permite rechazar la hipótesis nula por consiguiente existe correlación significativa entre la planeación y la calidad de servicios, por tanto se infiere que “Existe relación positiva y significativa entre la planeación y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016”. Tal como se planteó la hipótesis pertinente.

### 3.2.3 La organización y calidad de servicios

#### Hipótesis específica2

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Tabla 17**

*Prueba de correlación entre la dimensión organización en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

		Correlaciones		Organización	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación		1,000	,248
		Sig. (bilateral)		.	,291
		N		20	20
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación		,248	1,000
		Sig. (bilateral)		,291	.
		N		20	150

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla 17, el coeficiente de correlación es 0,248, se observa que el grado de correlación entre la organización y la calidad de servicios es baja y la significación donde  $p: 0,291 > \alpha 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula por consiguiente no existe correlación significativa entre la organización y la calidad de servicios, por tanto se infiere que “No existe una relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016”.



### 3.2.4 La dirección y calidad de servicios

#### Hipótesis específica3

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Tabla 18**

*Prueba de correlación entre la dimensión dirección en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

Correlaciones		Dirección	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	20
Calidad de servicios	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,169
		Sig. (bilateral)	,476
		N	20
			150

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla 18, el coeficiente de correlación es 0,169, se observa que el grado de correlación entre la dirección y la calidad de servicios es muy baja y la significación donde  $p: 0,476 > \alpha 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula por consiguiente no existe correlación significativa entre la dirección y la calidad de servicios, por tanto se infiere que “No existe una relación positiva y significativa entre la dirección y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016”.

### 3.2.5 El control y calidad de servicios

#### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación positiva y significativa entre el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación positiva y significativa entre el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Tabla 19**

*Prueba de correlación entre la dimensión control en la gestión administrativa y calidad de servicios de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la UNI.*

Correlaciones			Control	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,215
		Sig. (bilateral)	.	,363
		N	20	20
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	,215	1,000
		Sig. (bilateral)	,363	.
		N	20	150

#### Interpretación:

De acuerdo al resultado obtenido de la tabla 19, el coeficiente de correlación es 0,215, se observa que el grado de correlación entre el control y la calidad de servicios es baja y la significación donde  $p: 0,363 > \alpha 0,05$  permite aceptar la hipótesis nula por consiguiente no existe correlación significativa entre el control y la calidad de servicios, por tanto se infiere que "No existe una relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016".

## **IV. Discusión**

Soto (2015), la discusión es la triangulación entre los resultados del investigador, los resultados de los antecedentes y los autores del marco teórico. En la discusión se comparan los resultados encontrados por otros investigadores con los resultados encontrados en la investigación realizada y se fundamentan con los autores del marco teórico, (p. 105).

La gestión administrativa y la calidad de servicios es hoy por hoy uno de los problemas más álgidos que aqueja a las universidades públicas, donde los docentes y estudiantes esperan una buena gestión para recibir calidad en su servicio.

La gestión administrativa y la calidad de servicios de acuerdo al resultado obtenido en la tabla 15, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,305 se observó que el grado de correlación entre las dos variables es baja y la significación donde  $p: 0,191 > \alpha 0,05$  lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que no existe correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas. Es decir, debe realizarse una buena gestión administrativa para que se eleve o incremente la calidad del servicio.

En la prueba de la presente hipótesis, sobre la base del resultados de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0,305 y una significación  $p: 0,191 > 0,05$  se acepta la hipótesis nula la que permitió inferir que la relación de la gestión administrativa en la población objetivo no fue lo esperado; al respecto Quintana (2006) al llegar a la conclusión de que la mejora de la calidad como un primer acercamiento a la gestión administrativa y de servicio que ofrece la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería, estaría demostrando al no mostrar una correlación significativa en el presente trabajo, estaría indicando que la gestión administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica tiene que prestar especial atención sobre el punto.

Del resultado obtenido en la tabla 16, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,622, se observó que el grado de correlación entre la planeación y la calidad de servicio es moderada y la significación donde  $p: 0,003 < \alpha 0,01$  lo

que nos permitió rechazar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que existe correlación positiva entre la planeación y la calidad de servicio. Es decir, la planeación se establece en un nivel Eficiente alcanza el 35%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 50% y en nivel Deficiente que alcanza el 15%, luego de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a docentes y estudiantes, para lo cual se deberá establecer planes o programas de acción a corto, mediano y largo plazo con el fin de mejorar la calidad de los servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

Del resultado obtenido en la tabla 17, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,248, se observó que el grado de correlación entre la organización y la calidad de servicio es baja y la significación donde  $p: 0,291 > \alpha 0,05$  lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que no existe correlación significativa entre la organización y la calidad de servicio. Es decir, que la organización en un nivel Eficiente alcanza el 15%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 55% y en un nivel Deficiente alcanza el 30%, luego de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a docentes y estudiantes; esto nos indica que deberá de mejorarse la estructura organizativa, implementándose un manual de organización y funciones o un manual de perfil de puestos, donde esté reflejado las funciones que deberá realizar el personal de la Oficina de Estadística y Registros Académicos de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

Del resultado obtenido en la tabla 18, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,169, se observó que el grado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio es muy baja y la significación donde  $p: 0,476 > \alpha 0,05$  lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que no existe correlación significativa entre la dirección y la calidad de servicio; por tanto, este resultado nos indica que la dirección en un nivel Eficiente alcanza el 35%, en nivel Poco eficiente alcanza el 35% y en un nivel Deficiente alcanza el 30%.

Del resultado obtenido en la tabla 19, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,215, se observó que el grado de correlación entre el control y la calidad de servicio es baja y la significación donde  $p: 0,363 > \alpha 0,05$  lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que no existe

correlación significativa entre el control y la calidad de servicio; es decir, gráficamente el control se establece en un nivel Eficiente alcanza el 15%, en un nivel Poco eficiente alcanza el 60% y en un nivel Deficiente alcanza el 25%. En consecuencia, se concluye que la gestión administrativa resulta poco eficiente en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

Luego de contrastar las dos variables, se puede inferir que los resultados obtenidos en la investigación realizada con la dimensión planeación se encuentra en una correlación moderada, lo que nos permite evidenciar que la planeación debe fortalecerse en la institución para determinar por anticipado los objetivos que deben alcanzarse.

Respecto a la dimensión organización, de los resultados obtenidos se puede evidenciar que se encuentra en una correlación baja lo que nos permite determinar que las actividades dentro de la Facultad deben ir hacia el logro de los objetivos planeados, para lo cual el servidor debe mostrar interés en el trabajo que viene realizando.

La dirección de la gestión administrativa, se encuentra en una correlación muy baja, debido a que las personas necesitan ser asignadas en cargos y funciones, asimismo, deben ser capacitados lo que conllevará alcanzar los resultados esperados.

De los resultados obtenidos en la dimensión control se evidenció una correlación baja, lo que nos permite saber que el servidor no cuenta con las normas y procedimientos actualizados a su alcance, para brindar un mejor servicio al usuario.

## **V. Conclusiones**

- Primera.** No existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el 2016, dado que el coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,305 y ( $p: 0,191 > \alpha 0,05$ ).
- Segunda.** Se ha probado que existe correlación moderada con un coeficiente de 0,622 positiva y significativa ( $p: 0,003 < \alpha 0,01$ ) entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.
- Tercera.** Se ha probado que existe correlación baja con un coeficiente de 0,248 positiva y significativa ( $p: 0,291 > \alpha 0,05$ ) entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.
- Cuarta.** Se ha probado que existe correlación muy baja, con un coeficiente de 0,169 positiva y significativa ( $p: 0,476 > \alpha 0,05$ ) entre la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.
- Quinta.** Se ha probado que existe correlación baja, con un coeficiente de 0,215 positiva y significativa ( $p: 0,363 > \alpha 0,05$ ) entre el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.



## **VI. Recomendaciones**

Después de haber desarrollado el proceso del análisis estadístico y la discusión de los resultados, se realiza las recomendaciones siguientes:

### **Para el Estado**

**Primera.** En base a los resultados obtenidos y contrastados en esta investigación, el Estado debe establecer y fortalecer políticas públicas respecto a la gestión administrativa y calidad de servicios en las instituciones públicas en las que se encuentra inmersa las Universidades donde los docentes y estudiantes exigen mejoras en su servicio.

**Segunda.** El estado mediante la reforma de la ley de la carrera administrativa hoy Ley Servir implemente el Manual de Perfil de Puesto que es un instrumento de gestión de recursos humanos, que con su aplicación se evaluará y mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de las universidades públicas.

### **Para la institución**

**Primera:** Se recomienda mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicios en una magnitud alta o muy alta, mediante la implementación de manuales de gestión para el personal y guías de información, normas o reglamentos internos para el estudiante para el mejor procedimiento y desarrollo de las actividades administrativas en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

**Segunda:** Mejorar la planeación en la gestión administrativa, trazando metas y objetivos de manera antelada con la finalidad de obtener resultados positivos y significativos en relación a la gestión administrativa y la calidad de servicios. Asimismo, se debe contar con una infraestructura moderna con espacios amplios y adecuados para el manejo de las TIC's, herramienta imprescindible que debe contar el personal para

brindar un buen servicio respecto a las actividades programadas por la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

- Tercera:** Se recomienda para la organización en la gestión administrativa, debe darse la importancia necesaria para la implementación del Manual de Organización de Funciones que sirva de guía y canal de comunicación al personal administrativo y autoridades en el reparto de funciones y responsabilidades.
- Cuarta:** Se recomienda para la dirección en la gestión administrativa, ejercer autoridad guiando y supervisando las funciones que realiza el personal para su máximo rendimiento, facilitándole información necesaria con la finalidad de lograr los objetivos planeados por la institución, evitando así futuros reclamos por parte de docentes y estudiantes.
- Quinta:** Se recomienda para el control en la gestión administrativa, la evaluación permanente para garantizar que todas las actividades a realizarse coincidan con las planificadas con el fin obtener resultados positivos minimizando la ineficiencia por parte del personal.
- Sexta:** Se recomienda realizar una nueva encuesta al término de cada periodo académico, debido a que los encuestados respondieron de acuerdo al estado de ánimo, dando como resultado el nivel de correlación baja entre las variables gestión administrativa y calidad de servicios, para luego tomar medidas correctivas para mejorar el servicio con la finalidad que la atención se brinde en el menor tiempo esperado, confiable y seguro.

## **VII. Referencias bibliográficas**

- Alvarado, O. (1990) *Administración de la Educación, Enfoque Gerencial*, Lima, Editorial Súper gráfica E.I.R.L.
- Álvarez & Álvarez (2006) *Introducción a la calidad*, Primera Edición. Ideaspropias Editorial, España.
- Anzola, S. (2002) *Administración de pequeñas empresas*. Segunda Edición. México Mc.Graw Hill.
- Bernal, C.A. (2010), *Metodología de la investigación*, Tercera Edición, Editorial Pearson Educación, Colombia 2010.
- Berzosa, Cámara y Corréa (2005) *Gestión de la Calidad*. Primera Edición. CIDEAL-Fundación Asistencia Técnica para el Desarrollo (ATD). Madrid.
- Bisquerra, Rafael (2009) *Metodología de la investigación educativa*. Segunda Edición. Editorial La Muralla S.A. Madrid.
- Castro, V. (2010) *Enfoque de gestión estratégica integral para la Escuela Académico Profesional de Administración de Negocios Globales*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Administración.
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración*. (7ma. Edición. Mc.Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Córdova, I. (2014) *El proyecto de investigación cuantitativa*. Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Cuevas, R. (2015) *Gerencia, gestión y liderazgo educativos*. Lima-Perú 2015.
- D.S. N°016-2015-MINEDU
- Deming, E. (1989) *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Galarza, M. (2015) *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del gobierno autónomo descentralizado*

*municipal del Cantón La maná. Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador.*

Hernández, Fernández & Baptista (2014) *Metodología de la investigación*. Sexta edición. McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. México.

*International Organization for Standardization – ISOS 2015*

Ley General de Educación N° 28044

Ley Universitaria N°30220

PEN, MINEDU, 2007

Quintana, N. (2006) *Plan de calidad para la gestión administrativa y de servicios en la FIC-UNI. Universidad Nacional de Ingeniería. Lima – Perú.*

Sánchez, H. y Reyes, C. (2002) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima, Perú. Editorial Visión Universitaria.

SINEACE 2015

Soto, R. (2015) *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos*. Colección Nuevo Milenio. Lima – Perú.

Suárez, R. (2012) *El Nivel de Calidad de Servicio de un Centro de Idiomas Aplicando el Modelo Servqual caso: Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao Periodo 2011-2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Lima.

Vargas, Fernando (2008) *La Gestión de la calidad en la formación profesional. El uso de estándares y sus diferentes aplicaciones*. Montevideo. OIT CINTERFOR, 2003.

Vera, Cesar (2015) *Gestión administrativa del distrito de educación 12D01 y su efecto en el nivel de satisfacción de los usuarios del Cantón Babahoyo*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador.

## **Anexos**

## **Anexo 1. Artículo Científico**

### **Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica – UNI 2016**

Angélica Llacua Zárate

#### **Resumen**

El presente trabajo de investigación, determinó como la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016. La metodología utilizada es el hipotético deductivo. El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo básica y el estudio es descriptivo correlacional, el diseño es no experimental transeccional. Por consiguiente, la percepción de los docentes y estudiantes obtenidos mediante los resultados descriptivos, determinó que existe correlación moderada con un coeficiente de 0,622 positiva y significativa ( $p: 0,003 < \alpha 0,01$ ) entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicio, mientras que existe correlación baja entre la organización, dirección y el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

**Palabras Claves:** Gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control, calidad de servicios.

#### **Abstract**

The present research work, determined how the Administrative Management is related to the Quality of Services in the Faculty of Electrical and Electronic Engineering of the National University of Engineering in 2016. The methodology used is the hypothetical deductive. The focus of the research is quantitative of a basic type and the study is descriptive correlational, the design is non-experimental transeccional. Therefore, the perception of teachers and students obtained through the descriptive results, determined that there is moderate correlation with a coefficient of 0.622 positive and significant ( $p: 0.003 < \alpha 0.01$ ) between the planning in the administrative management and the quality of service, while there is a low correlation between the organization, management and control



of administrative management and the quality of services at the Faculty of Electrical and Electronic Engineering of the National University of Engineering in 2016.

**Key words:** Administrative management, planning, organization, management, control, quality of service.

## **Introducción**

En la actualidad es importante la opinión de los usuarios en las entidades públicas sobre el servicio que reciben, este atributo contribuye a determinar la posición de la organización a largo plazo. Asimismo, para que los clientes tengan o formen una opinión positiva debe satisfacer las necesidades y sus expectativas respecto a la calidad del servicio. La calidad del servicio, es por hoy un requisito indispensable para competir en las organizaciones públicas y privadas, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, a corto o largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos. Para lo cual se debe al trabajador brindar capacitación al menos dos veces al año en temas relacionados como atención al cliente, herramientas informáticas, asimismo darle seguimiento de los cursos recibidos e incentivarlo con una mejora en su remuneración que ello los motive en su quehacer diario y se sientan identificados con la institución.

La gestión administrativa en la instituciones públicas debe darse la importancia necesaria, debido a que los usuarios perciben que los servicios que reciben no es lo adecuado, el trabajador no se encuentra en la hora de trabajo, no brinda una buena información o se equivoca al momento de continuar el trámite de un expediente, esto implica que los docentes, alumnos y usuarios externos se

Para la gestión administrativa existen diversas definiciones, la más usada y conocida es la formulada por Chiavenato (2006), que lo define como el acto de administrar, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. Estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo, esto son más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva y se basó en cuatro fases, como la planeación que determina por anticipado cuáles son los objetivos

que deben alcanzar para lograr las metas con resultados óptimos en beneficio de la población; la organización, es la distribución adecuada de los recursos humanos dentro de la organización con la finalidad de mejorar el servicio para el logro de sus objetivos; la dirección, se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y subordinados en todos los niveles de la organización a los cuales se debe motivar para su disposición al cambio y se involucren de manera eficiente con las actividades y lineamientos de la organización; el control, asegura que los resultados se ajusten en lo posible a los objetivos de la organización.

Asimismo, la calidad de servicio, se define como una función de la diferencia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente brindado por la organización, se dimensionó en cinco fases: Elementos tangibles, apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales asociados al servicio; Fiabilidad, capacidad de la personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta, que sea percibido como un servicio honesto; Capacidad de respuesta, disposición y voluntad de ayudar en prestar un servicio eficaz; Seguridad, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad; Empatía, atención individualizada.

### **Metodología**

El presente trabajo de investigación ha utilizado el método hipotético deductivo y está dentro de los parámetros de la investigación cuantitativa. El tipo de investigación es básica.

El presente estudio es de tipo descriptivo correlacional; es descriptivo por cuanto tiene que describir a las variables involucradas en el estudio; es correlacional por que se realizó encuestas de campo a fin de demostrar si las dos variables están asociadas, con este estudio se analiza las percepciones de los docentes y estudiantes encuestados con la finalidad de determinar el grado de relación que existe entre las dos variables como es gestión administrativa y calidad de servicios.

La presente investigación sigue un diseño no experimental, porque no hubo manipulación de variables y transeccional, porque se evalúa en un solo periodo

de tiempo, dado que se estudiaron y se observaron directamente a cada una de ellas en un mismo contexto, siendo la muestra no probabilística, censal, porque se trabajó con toda la población de docentes y estudiantes. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento denominado cuestionario, se aplicó dos encuestas, una para la gestión administrativa y otra para medir la calidad de servicios, con la que se recopiló información de la población de docentes y estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica, para obtener los resultados se aplicó el programa estadístico SPSS v. 22.

Los dos cuestionarios utilizados y adaptados para este estudio, se miden a través de los niveles y rangos, las mismas que fueron validados por juicio de expertos. La prueba de confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0,926 para la gestión administrativa y 0,933 para la calidad de servicios, lo que nos permitió saber que su fiabilidad es muy alta casi perfecta.

## **Resultados**

En los resultados descriptivos obtenidos, alcanzaron el nivel Eficiente está en 20%, en un nivel Poco eficiente está en 55%, en un nivel Deficiente está en 25%; se denota que la gestión administrativa que se realiza es Poco eficiente, según la percepción de los docentes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

La gestión administrativa por dimensiones, se observó que los resultados de la planeación estuvieron en el nivel Eficiente 35%, en el nivel Poco eficiente 50% y en nivel Deficiente 15%. La organización obtuvo el nivel Eficiente 15%, el nivel Poco eficiente 55% y en nivel Deficiente 30%. La dirección en el nivel Eficiente alcanzó 35%, en nivel Poco eficiente 35% y en el nivel Deficiente 30% y el control en el nivel Eficiente alcanzó el 15%, en un nivel Poco eficiente 60% y en nivel Deficiente 25%. En consecuencia, se concluye que la gestión administrativa resulta poco eficiente en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

Los resultados en calidad de servicios, en el nivel Alto alcanzó el 22% en el nivel Medio 62%, y nivel Bajo 16%; se denota que la calidad de servicio que se realiza es Medio, según la percepción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

La calidad de servicios por dimensiones, se observó que los resultados de los elementos tangibles, en el nivel Alto estuvo en 18%, en nivel Medio 58,7%, en nivel Bajo 23,3%; la fiabilidad, en un nivel Alto estuvo en 20%, en nivel Medio 62,7%, en nivel Bajo 17,3%, la capacidad de respuesta, en nivel Alto alcanzó el 24%, en nivel Medio 63,3%, en nivel Bajo 12,7%, seguridad, en nivel Alto alcanzó el 30%, en nivel Medio 54,7%, en nivel Bajo 15,3%, la empatía, en nivel Alto alcanzó 4,7%, en nivel Medio 61,3%, en nivel Bajo 34,0%, se concluye que la calidad de servicios resulta en el nivel medio en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica.

## **Discusión**

La gestión administrativa y la calidad de servicios es hoy por hoy uno de los problemas más álgidos que aqueja a las universidades públicas, donde los docentes y estudiantes esperan una buena gestión para recibir calidad en su servicio.

La gestión administrativa y la calidad de servicios de acuerdo al resultado obtenido en la tabla 15, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,305 se observó que el grado de correlación entre las dos variables es baja y la significación donde  $p: 0,191 > \alpha 0,05$  lo que nos permitió aceptar la hipótesis nula, por consiguiente se concluye que no existe correlación positiva y significativa entre las dos variables estudiadas. Es decir, debe realizarse una buena gestión administrativa para que se eleve o incremente la calidad del servicio.

En la prueba de la presente hipótesis, sobre la base del resultados de la correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicios con un coeficiente de correlación de 0,305 y una significación  $p: 0,191 > 0,05$  se acepta la hipótesis nula la que permitió inferir que la relación de la gestión administrativa en la población objetivo no fue lo esperado; al respecto Quintana (2006) al llegar a la conclusión de que la mejora de la calidad como un primer acercamiento a la gestión administrativa y de servicio que ofrece la Facultad de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Ingeniería, estaría demostrando al no mostrar una correlación significativa en el presente trabajo, estaría indicando que la gestión

administrativa de la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica tiene que prestar especial atención sobre el punto.

Luego de contrastar las dos variables, se puede inferir que los resultados obtenidos en la investigación realizada con la dimensión planeación se encuentra en una correlación moderada, lo que nos permite evidenciar que la planeación debe fortalecerse en la institución para determinar por anticipado los objetivos que deben alcanzarse.

Respecto a la dimensión organización, de los resultados obtenidos se puede evidenciar que se encuentra en una correlación baja lo que nos permite determinar que las actividades dentro de la Facultad deben ir hacia el logro de los objetivos planeados, para lo cual el servidor debe mostrar interés en el trabajo que viene realizando.

La dirección de la gestión administrativa, se encuentra en una correlación muy baja, debido a que las personas necesitan ser asignadas en cargos y funciones, asimismo, deben ser capacitados lo que conllevará alcanzar los resultados esperados.

De los resultados obtenidos en la dimensión control se evidenció una correlación baja, lo que nos permite saber que el servidor no cuenta con las normas y procedimientos actualizados a su alcance, para brindar un mejor servicio al usuario.

## **Conclusiones**

El presente trabajo de investigación, demostró que existe una relación positiva baja entre la gestión administrativa y la calidad de servicios, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,305 y ( $p: 0,191 > \alpha 0,05$ ), esto nos indicó que los trabajadores de la institución no se sienten comprometidos con la labor que vienen desempeñando.

Asimismo, se probó que existe correlación moderada con un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0,622 positiva y significativa  $p: 0,003 < \alpha 0,01$  entre la planeación y la calidad de servicios, lo que nos indicó que si existen planes sobre las actividades que vienen realizando en la prestación de servicios.

En la organización, se probó que existe correlación baja con un coeficiente de Rho de Spearman 0,248 positiva y significativa  $p: 0,291 > \alpha 0,05$  entre la organización y la calidad de servicios, lo que determinó que el personal no cuenta con manual de organización y funciones o procedimientos que sirva de guía u orientación sobre la actividad que viene desarrollando.

En la dirección, se probó que existe correlación muy baja, con un coeficiente de 0,169 positiva y significativa  $p: 0,476 > \alpha 0,05$  entre la dirección y la calidad de servicios, lo que nos indica falta de comunicación y motivación hacia los trabajadores, para que los trabajadores se sienta identificados con la institución.

En el control, se probó que existe correlación baja, con un coeficiente de 0,215 positiva y significativa  $p: 0,363 > \alpha 0,05$  entre el control y la calidad de servicios, se demostró que no hay una evaluación en el desempeño de las actividades que viene realizando el trabajador que garantice los objetivos y planes que persigue la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.

### **Referencias bibliográficas**

- Álvarez & Álvarez (2006) *Introducción a la calidad, Primera Edición. Ideaspropias Editorial, España.*
- Anzola, S. (2002) *Administración de pequeñas empresas. Segunda Edición. México Mc.Graw Hill.*
- Bernal, C.A. (2010), *Metodología de la investigación, Tercera Edición, Editorial Pearson Educación, Colombia 2010.*
- Berzosa, Cámara y Corréa (2005) *Gestión de la Calidad. Primera Edición. CIDEAL-Fundación Asistencia Técnica para el Desarrollo (ATD). Madrid.*
- Chiavenato, I. (2006) *Introducción a la teoría general de la administración. (7ma. Edición. Mc.Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.*
- Hernández, Fernández & Baptista (2014) *Metodología de la investigación. Sexta edición. McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. de C.V. México.*

Vargas, Fernando (2008) *La Gestión de la calidad en la formación profesional. El uso de estándares y sus diferentes aplicaciones. Montevideo. OIT CINTERFOR, 2003.*

**Anexo 2**

**Matriz de Consistencia: Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica – UNI 2016**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general</b> ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿De qué manera la planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿De qué manera organización de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Demostrar como la planeación de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Demostrar como la organización de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?</p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe relación positiva y significativa entre la planeación en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe relación positiva y significativa entre la organización en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.</p>	<b>V1. Gestión Administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles</b>
			Planeación	Metas Objetivos Estrategias Planes	1-4	Totalmente de acuerdo	Eficiente  (84-98)
			Organización	Estructura Administración de Recursos Humanos	5-10	De acuerdo  Indeciso	Poco eficiente  (69-83)
			Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación Comportamiento individual de grupo	11-15	En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo	Deficiente  (54-68)
Control	Normas Medidas Comparaciones Acciones	16-20	Ordinal				



<b>Problema específico 3</b>	<b>Objetivo específico 3</b>	<b>Hipótesis específica 3</b>	<b>V2. Calidad de servicios</b>				
<b>Problema específico 4</b>	<b>Objetivo específico 4</b>	<b>Hipótesis específica 4</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles</b>
¿De qué manera la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?	Demostrar como la dirección de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.	Existe relación positiva y significativa entre la dirección en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.	Elementos tangibles	Equipos Instalaciones Trabajadores Elementos materiales	1-4	Siempre	Alto (73-95)
¿De qué manera el control de la gestión administrativa se relaciona con la percepción de la calidad de servicios, en cuanto a la seguridad en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016?	Demostrar como el control de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.	Existe relación positiva y significativa entre el control en la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería en el año 2016.	Fiabilidad	Promesas Manejo de problemas Cumplimiento de servicio	5-9	Casi siempre  A veces	Medio (51-72)
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad del personal Rapidez Ayuda Tiempo Ejecutar el servicio de forma eficaz	10-13	Casi nunca  Nunca	Bajo (29-50)
			Seguridad	Servicio rápido, equidad	14-17	Ordinal	
			Empatía	Atención personalizada Comunicación y comprensión del cliente	18-22		

**Gestión Administrativa y Calidad de Servicios en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica – UNI 2016**

<b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>POBLACION Y MUESTRA</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	<b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>
<p><b>MÉTODO:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>TIPO:</b> Descriptivo, correlacional</p> <p><b>TIPO DE ESTUDIO:</b> Básico</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transeccional</p> <p><b><u>ANÁLISIS DE DATOS:</u></b> Estadístico descriptivo e inferencial Distribución de frecuencias y correlación de Spearman</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 20 Docentes y 150 Estudiantes</p> <p><b>MUESTRA:</b> No probabilística, censal</p> <p><b>MUESTRA:</b> 100% 20 Docentes 150 Estudiantes del 5° ciclo de las tres especialidades</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: De Lickert Monitoreo: Agosto – Diciembre 2016 Ámbito de aplicación: FIEE-UNI Forma de administración: Directa</p> <p><b>Variable 2:</b> <b>CALIDAD DE SERVICIOS</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: De Lickert Monitoreo: Agosto – Diciembre 2016 Ámbito de aplicación: FIEE-UNI Forma de administración: Directa</p>	<p><b>ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO E INFERENCIAL</b> Tabla de frecuencia y figuras elaboradas en base a los porcentajes de cada variable.</p>

### Anexo 3

#### Instrumentos de Recolección de Datos - Gestión Administrativa

#### INSTRUCCIONES:

Estimado docente, la realización de la encuesta es con la finalidad de medir la Gestión Administrativa y la Percepción de la Calidad de Servicios que brinda la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería, con el propósito de realizar una evaluación buscando la mejora del servicio. La encuesta es anónima y voluntaria.

Marca con un aspa (x) la respuesta en los recuadros, según la tabla de escala de valores

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: PLANEACION</b>						
01	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está claramente definida.					
02	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está acorde con el Plan Operativo Institucional (POI) de la Facultad.					
03	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con Plan de actividades que debe cumplir.					
04	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.					
<b>DIMENSION: ORGANIZACIÓN</b>						
05	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con una estructura orgánica para la mejora de la calidad de los servicios.					
06	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal capacitado para su atención.					
07	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de Perfil de Puesto (MPP).					
08	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción de exámenes y entrega de solicitudes reclamos de los alumnos.					
09	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.					
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.					
<b>DIMENSION: DIRECCION</b>						
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.					
12	Los servicios de índole académico, como corrección o rectificación de notas, son realizados oportunamente.					
13	El servicio para el registro de notas de las solicitudes de reclamos, son rápido.					
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.					
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión para el inicio y cierre del periodo académico.					
<b>DIMENSION: CONTROL</b>						
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza la Oficina de Estadística y Registros Académicos.					
17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando realiza la entrega de exámenes y solicitudes de reclamo.					
18	Existe medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.					
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.					
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.					

## Recolección de Datos - Calidad de Servicios

### INSTRUCCIONES:

Estimado estudiante, la realización de la encuesta es con la finalidad de medir la relación entre la Gestión Administrativa y la Percepción de la Calidad de Servicios que brinda la Facultad con el propósito de realizar una evaluación buscando la mejora del servicio. La encuesta es anónima y voluntaria.

Marca con un aspa (x) la respuesta en los recuadros, según la tabla de escala de valores

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
01	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
02	Las instalaciones físicas de la Oficina de Estadística y Registros Académicos son visualmente atractivas.					
03	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen buena presencia.					
04	En la Oficina de Estadística y Registros Académicos, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.					
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>						
05	Cuando la Oficina de Estadística y Registros Académicos promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.					
06	Cuando tiene un problema, la Oficina de Estadística y Registros Académicos muestra un interés sincero por solucionarlo.					
07	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo el servicio bien a la primera.					
08	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.					
09	El personal de la Oficina de Estadística y Registros Académicos pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.					
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.					
11	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporcionan un servicio rápido.					
12	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos siempre están dispuestos a ayudarle.					
13	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.					
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>						
14	El comportamiento de los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le inspira confianza.					
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Oficina de Estadística y Registros Académicos.					
16	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos suelen ser corteses con usted.					
17	Los trabajadores de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.					

<b>DIMENSION: EMPATÍA</b>					
18	La Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporciona atención individualizada.				
19	La Oficina de Estadística y Registros Académicos tiene horarios de atención adecuados para todos los estudiantes.				
20	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal que le brinda una atención personalizada.				
21	La Oficina de Estadística y Registros Académicos se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.				
22	La Oficina de Estadística y Registros Académicos comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.				

## Anexo 4

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>	✓		✓		✓		
01	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está claramente definida.	✓		✓		✓		
02	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está acorde con el Plan Operativo Institucional (POI) de la Facultad.	✓		✓		✓		
03	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con Plan de actividades que debe cumplir.	✓		✓		✓		
04	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con una estructura orgánica para la mejora de la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
06	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal capacitado para su atención.	✓		✓		✓		
07	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de Perfil de Puesto (MPP).	✓		✓		✓		
08	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción de exámenes y entrega de solicitudes reclamos de los alumnos.	✓		✓		✓		
09	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.	✓		✓		✓		
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.	✓		✓		✓		
12	Los servicios de índole académico, como corrección o rectificación de notas, son realizados oportunamente.	✓		✓		✓		
13	El servicio para el registro de notas de las solicitudes de reclamos, son rápido.	✓		✓		✓		
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión para el inicio y cierre del periodo académico.	✓		✓		✓		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando realiza la entrega de exámenes y solicitudes de reclamo.	✓		✓		✓		
18	Existe medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.	✓		✓		✓		
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): apta se

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Abner César Ceaucho      DNI N° 22469285

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	✓		✓		✓		
01	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	✓		✓		✓		
02	Las instalaciones físicas de la Oficina de Estadística y Registros Académicos son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
03	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen buena presencia	✓		✓		✓		
04	En la Oficina de Estadística y Registros Académicos, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Cuando la Oficina de Estadística y Registros Académicos promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓		✓		
06	Cuando tiene un problema, la Oficina de Estadística y Registros Académicos muestra un interés sincero por solucionarlo.	✓		✓		✓		
07	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo el servicio bien a la primera.	✓		✓		✓		
08	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	✓		✓		✓		
09	El personal de la Oficina de Estadística y Registros Académicos pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	✓		✓		✓		
11	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporcionan un servicio rápido.	✓		✓		✓		
12	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos siempre están dispuestos a ayudarlo.	✓		✓		✓		
13	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
16	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos suelen ser corteses con usted.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓		✓		✓		



EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	La Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporciona atención individualizada.	✓		✓		✓	
19	La Oficina de Estadística y Registros Académicos tiene horarios de atención adecuados para todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
20	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal que le brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓	
21	La Oficina de Estadística y Registros Académicos se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	✓		✓		✓	
22	La Oficina de Estadística y Registros Académicos comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplicable

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Abner Chávez Leandro      DNI N° 72469265

Especialidad del validador: Estadístico

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>	✓		✓		✓		
01	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está claramente definida.	✓		✓		✓		
02	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está acorde con el Plan Operativo Institucional (POI) de la Facultad.	✓		✓		✓		
03	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con Plan de actividades que debe cumplir.	✓		✓		✓		
04	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con una estructura orgánica para la mejora de la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
06	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal capacitado para su atención.	✓		✓		✓		
07	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de Perfil de Puesto (MPP).	✓		✓		✓		
08	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción de exámenes y entrega de solicitudes reclamos de los alumnos.	✓		✓		✓		
09	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.	✓		✓		✓		
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.	✓		✓		✓		
12	Los servicios de índole académico, como corrección o rectificación de notas, son realizados oportunamente.	✓		✓		✓		
13	El servicio para el registro de notas de las solicitudes de reclamos, son rápido.	✓		✓		✓		
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión para el inicio y cierre del periodo académico.	✓		✓		✓		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando realiza la entrega de exámenes y solicitudes de reclamo.	✓		✓		✓		
18	Existe medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.	✓		✓		✓		
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*optimalle*

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Wong Cabanillas, Francisco Javier      DNI N° 07564428

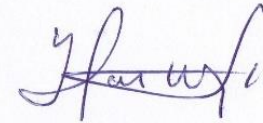
Especialidad del validador: Docto en Ciencia de la Educación

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	✓		✓		✓		
01	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	✓		✓		✓		
02	Las instalaciones físicas de la Oficina de Estadística y Registros Académicos son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
03	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen buena presencia	✓		✓		✓		
04	En la Oficina de Estadística y Registros Académicos, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Cuando la Oficina de Estadística y Registros Académicos promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓		✓		
06	Cuando tiene un problema, la Oficina de Estadística y Registros Académicos muestra un interés sincero por solucionarlo.	✓		✓		✓		
07	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo el servicio bien a la primera.	✓		✓		✓		
08	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	✓		✓		✓		
09	El personal de la Oficina de Estadística y Registros Académicos pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	✓		✓		✓		
11	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporcionan un servicio rápido.	✓		✓		✓		
12	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos siempre están dispuestos a ayudarlo.	✓		✓		✓		
13	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
16	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos suelen ser corteses con usted.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓		✓		✓		

EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	La Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporciona atención individualizada.	✓		✓		✓	
19	La Oficina de Estadística y Registros Académicos tiene horarios de atención adecuados para todos los estudiantes.	✓		✓		✓	
20	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal que le brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓	
21	La Oficina de Estadística y Registros Académicos se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	✓		✓		✓	
22	La Oficina de Estadística y Registros Académicos comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): aplicable

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable (X)**      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Wouf Cabanillas, Francisco Javier      DNI N° 07564428

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planeación</b>	✓		✓		✓		
01	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está claramente definida.	✓		✓		✓		
02	La misión de la Oficina de Estadística y Registros Académicos está acorde con el Plan Operativo Institucional (POI) de la Facultad.	✓		✓		✓		
03	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con Plan de actividades que debe cumplir.	✓		✓		✓		
04	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con la infraestructura adecuada para brindar sus servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con una estructura orgánica para la mejora de la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
06	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal capacitado para su atención.	✓		✓		✓		
07	Para una adecuada distribución de sus funciones, cuenta con un Manual de Perfil de Puesto (MPP).	✓		✓		✓		
08	El personal muestra predisposición a brindarle atención en la recepción de exámenes y entrega de solicitudes reclamos de los alumnos.	✓		✓		✓		
09	En lo personal percibe que ha mejorado el servicio de atención.	✓		✓		✓		
10	Percibe que el personal hace uso adecuado de la tecnología para optimizar los servicios.	✓		✓		✓		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Son atendidos con amabilidad y oportunamente por parte del personal.	✓		✓		✓		
12	Los servicios de índole académico, como corrección o rectificación de notas, son realizados oportunamente.	✓		✓		✓		
13	El servicio para el registro de notas de las solicitudes de reclamos, son rápido.	✓		✓		✓		
14	La publicación de avisos o comunicados, son oportunos y se cumplen.	✓		✓		✓		
15	Existe publicación anticipada, comprensible y adecuada difusión para el inicio y cierre del periodo académico.	✓		✓		✓		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Existen normas o guías visibles respecto a la actividad que realiza la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
17	Existe control mediante sistemas computarizados, cuando realiza la entrega de exámenes y solicitudes de reclamo.	✓		✓		✓		
18	Existe medidas correctivas en cuanto a la calidad de los servicios.	✓		✓		✓		
19	Se percibe el trabajo en equipo del personal que presta el servicio.	✓		✓		✓		
20	Frente a un problema, percibe al personal motivado, demostrando interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable (x)**      **Aplicable después de corregir ( )**      **No aplicable ( )**

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Garro Aburto Lemita      DNI N° 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

<sup>1</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> **Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	ITEMS / DIMENSIONES	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	✓		✓		✓		
01	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	✓		✓		✓		
02	Las instalaciones físicas de la Oficina de Estadística y Registros Académicos son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
03	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen buena presencia	✓		✓		✓		
04	En la Oficina de Estadística y Registros Académicos, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	✓		✓		✓		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
05	Cuando la Oficina de Estadística y Registros Académicos promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	✓		✓		✓		
06	Cuando tiene un problema, la Oficina de Estadística y Registros Académicos muestra un interés sincero por solucionarlo.	✓		✓		✓		
07	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo el servicio bien a la primera.	✓		✓		✓		
08	La Oficina de Estadística y Registros Académicos lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va a hacerlo.	✓		✓		✓		
09	El personal de la Oficina de Estadística y Registros Académicos pone énfasis en los diversos trámites para evitar errores.	✓		✓		✓		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	✓		✓		✓		
11	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporcionan un servicio rápido.	✓		✓		✓		
12	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos siempre están dispuestos a ayudarlo.	✓		✓		✓		
13	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos nunca están demasiado ocupados para responder a sus preguntas.	✓		✓		✓		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14	El comportamiento de los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos le inspira confianza.	✓		✓		✓		
15	Se siente seguro en sus transacciones con la Oficina de Estadística y Registros Académicos.	✓		✓		✓		
16	Los empleados de la Oficina de Estadística y Registros Académicos suelen ser corteses con usted.	✓		✓		✓		
17	Los trabajadores de la Oficina de Estadística y Registros Académicos tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.	✓		✓		✓		



EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
18	La Oficina de Estadística y Registros Académicos le proporciona atención individualizada.	/		/		/	
19	La Oficina de Estadística y Registros Académicos tiene horarios de atención adecuados para todos los estudiantes.	/		/		/	
20	La Oficina de Estadística y Registros Académicos cuenta con personal que le brinda una atención personalizada.	/		/		/	
21	La Oficina de Estadística y Registros Académicos se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.	/		/		/	
22	La Oficina de Estadística y Registros Académicos comprenden las necesidades específicas de los estudiantes.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable (x)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Lima, 10 de febrero de 2017

Apellidos y nombres del juez validador: Garro Aburto Lumila Lourdes      DNI N° 09469026

Especialidad del validador: Docente de Investigación

<sup>1</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<sup>2</sup> Pertinencia: Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



**Anexo 5**  
**Base de Datos – Gestión Administrativa**

N°	Planeación				Organización						Dirección					Control				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5
5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3
6	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	2	2
7	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4
8	3	3	2	1	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
9	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
11	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
12	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3
13	4	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5
14	3	3	3	1	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	1	2	4	4
15	5	5	3	1	4	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4
16	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
18	5	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	2	4	3	4
20	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5







N°	Elementos tangibles				Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
125	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1
126	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	1	2	2
127	1	1	2	2	3	1	2	3	3	4	4	1	5	1	3	2	2	2	1	1	1	2
128	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
129	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	2	3	2
130	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
131	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
132	1	1	2	1	3	1	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	4	2	3	1	1
133	4	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	1	3	3	3	4	1	2	2	1
134	2	3	5	3	4	1	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	5	4	1	1
135	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3
136	3	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
137	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	3	5	1	1	1	1	1	2	2	2	2
138	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4
139	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
140	2	2	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
141	1	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3
142	1	1	1	2	2	1	3	3	3	5	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	3
143	1	1	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3
144	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2
145	2	3	1	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	1	3	1	1	2
146	2	1	3	1	2	1	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1
147	1	2	3	1	2	1	1	2	4	1	2	3	1	2	4	3	4	3	1	1	4	4
148	1	1	1	1	4	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
149	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3
150	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2	4	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3

## Anexo 6

### Resultado de Confiabilidad

#### ***Confiabilidad de la variable gestión administrativa***

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	20	13,3
Casos	Excluido <sup>a</sup>	130	86,7
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	20

#### ***Confiabilidad de la variable calidad de servicios***

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
	Válido	150	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	22