



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Modelo de gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela  
profesional de ingeniería zootecnista, universidad  
nacional-Chachapoyas**

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

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Trigoso Yalta, Milton Jailer (ORCID: 0000-0003-4719-5581)

**ASESOR:**

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO – PERÚ

2022

## Dedicatoria

A mi amada madre María Consuelo Tenorio Huamán, desde el cielo, fue mi mayor impulso a lograr llegar a la meta; También a mi amada esposa Merly, sin su apoyo y soporte emocional no lo hubiera logrado; a mis maravillosos hijos Bryan y Mark, mis mejores estudiantes que estoy seguro que van a superar a su padre.

## Agradecimiento

A Dios padre por darme las fuerzas y valor para seguir adelante en el camino de la superación profesional, a la Universidad Cesar Vallejo por abrirme las puertas para continuar con mi desarrollo profesional, como también al asesor Dr. Marcelino Callao Alarcón, por su motivación, comprensión y apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis.

## Índice de contenidos

|   |     |
|---|-----|
| Carátula .....  | i   |
| Dedicatoria.....  | ii  |
| Agradecimiento .....  | iii |
| Índice de contenidos .....                                  | iv  |
| Índice de tablas .....                                      | v   |
| Resumen .....   | vi  |
| Abstract.....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN.....  | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                     | 4   |
| III. METODOLOGÍA.....                                       | 12  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                   | 12  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                   | 13  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis..... | 13  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....  | 15  |
| 3.5. Procedimientos .....                                   | 17  |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                       | 17  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                  | 19  |
| IV. RESULTADOS .....  | 20  |
| V. DISCUSIÓN .....  | 25  |
| VI. CONCLUSIONES.....                                       | 32  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                  | 33  |
| VIII. PROPUESTA .....                                       | 34  |
| REFERENCIAS .....   | 35  |
| ANEXOS  |     |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Personal de la Escuela Profesional incluidos en la investigación .....       | 14 |
| Tabla 2 Personal que labora en la Escuela Profesional .....                          | 15 |
| Tabla 3 <i>Distribución de la gestión administrativa y sus dimensiones</i> .....     | 20 |
| Tabla 4 <i>Distribución de la calidad del servicio y sus dimensiones</i> .....       | 21 |
| Tabla 5 <i>Correlación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio</i> ..... | 22 |
| Tabla 6 <i>Correlación entre Planificación y Calidad del servicio</i> .....          | 22 |
| Tabla 7 <i>Correlación entre Organización y Calidad del servicio</i> .....           | 23 |
| Tabla 8 <i>Correlación entre Dirección y Calidad del servicio</i> .....              | 23 |
| Tabla 9 <i>Correlación entre Control y Calidad del servicio</i> .....                | 24 |

## Resumen

La presente investigación se basó en una problemática enmarcada dentro de la necesidad de establecer cambios que permitan la mejora de los procesos en la Universidad Nacional de Chachapoyas, por lo que se estableció el siguiente objetivo general: Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM, 2021. El tipo de investigación fue básica, con un diseño correlacional, contando con una muestra conformada por 81 individuos. Los resultados señalaron que, se mantuvo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio fue directamente proporcional, en donde el valor alcanzado fue de 0.688 y se contó con un valor de sigma de 0.000, en donde se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa, siendo consecuencia de un nivel de satisfacción educativa y de equipamiento que ha requerido mejoras en cuanto al servicio que se ofreció. Se concluyó que, la propuesta de compensación se basó en las siguientes estrategias: la creación de un programa de pago eficiente, el establecimiento de programas de medición del control interno, el diseño de un manual de organizaciones y la elaboración de un software electrónico de comunicación y gestión.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control.

## **Abstract**

This research was based on a problem framed within the need to establish changes that allow the improvement of processes in the National University of Chachapoyas, for which the following general objective was established: Design an administrative management model that contributes to the strengthening of the quality of the service in the Professional School of Zootechnical Engineering, at UNTRM, 2021. The type of research was basic, with a correlational design, with a sample made up of 81 individuals. The results indicated that it was maintained between the administrative management and the quality of the service was directly proportional, where the value reached was 0.688 and there was a sigma value of 0.000, where the existence of the alternative hypothesis could be validated , being a consequence of a level of educational and equipment satisfaction that has required improvements in terms of the service offered. It was concluded that the compensation proposal was based on the following strategies: the creation of an efficient payment program, the establishment of internal control measurement programs, the design of an organization manual and the development of electronic communication software. and Management.

**Keywords:** Administrative management, planning, organization, direction, control.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha incrementado las oportunidades de ingreso a las universidades por lo que los estudiantes, administrativos y docentes han ido creciendo poco a poco; en el marco de esa oportunidad existe la necesidad de fidelizar a los usuarios brindando los mejores servicios, desarrollando las mejores habilidades de atención y promoviendo de esa manera una competencia hospitalaria entre las instituciones educativas. En ese sentido es importante involucrar dentro de la gestión administrativa la calidad del servicio desde una perspectiva sistémica, considerando a la organización como un conjunto de procesos interrelacionados y que su principal objetivo aparte de brindar una educación de calidad en las aulas es lograr la satisfacción de los usuarios mediante la calidad del servicio. La gestión administrativa a partir de la evaluación del usuario, está enfocado en el desarrollo eficiente y eficaz del proceso de atención controlando durante su desarrollo hasta conseguir la satisfacción de los interesados (González, 2020).

La gestión administrativa actualmente en el marco de la modernización del estado se ha convertido en un pilar fundamental no solo en la administración pública sino también en las organizaciones privadas, quienes se preocupan por la eficiencia en sus acciones. Es así que teniendo en cuenta las habilidades y destrezas de los responsables de las organizaciones públicas y privadas, es importante que se logre gestionar al talento humano eficaz y eficiente para el cumplimiento de metas y objetivos (González, Viteri, Izquierdo , & Verdezoto, 2020)

Existen algunas normas que regulan la calidad del servicio una de ellas es la norma ISO 9001, que fundamenta que las organizaciones tienen importancia por sus clientes y/o usuarios por lo tanto deberá de estar acorde con las necesidades que estos lo requieran; en tanto los líderes juegan un papel preponderante en la orientación y dirección de sus colaboradores hacia la consecución de metas y objetivos (López, 2021) ( Lizarzaburu, 2016). En el Perú en el último decenio se han hecho grandes esfuerzos para garantizar las condiciones básicas de calidad y acreditar la calidad del servicio

universitario, en marco de estos esfuerzos tal y como lo fundamenta Adriaola, et al. (2020);

El ministerio de educación es el ente regulador de la educación en nuestro país, esté en el 2006 implementó el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y certificación de la calidad Educativa, mediante el cual busca promover una educación de calidad en todas las universidades del país, por lo que considera que una institución educativa deberá establecer parámetros y mecanismos que le permitan cubrir las expectativas de la comunidad educativa (Barrera & Ysuiza, 2018).

La UNTRM a través de la Dirección General de Calidad Académica y Acreditación reglamenta y promueve la gestión de la calidad de servicio; esta área involucra a todas las escuelas, y facultades para su asesoramiento continuo y sistemático con el objetivo de lograr de una manera eficiente las metas propuestas entorno a la calidad y excelencia académica, evaluando de manera permanente. Teniendo en cuenta las políticas académicas de la universidad ejecuta evaluaciones permanentes, revisar los planes de estudio, y supervisa que todas las facultades y escuelas profesionales cumplan con los propósitos de mejora, certificación y acreditación de calidad (UNTRM, s.f.).

La presente investigación partió por conocer ¿De qué manera la gestión administrativa contribuye al fortalecimiento en la calidad del servicio de la escuela profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM, 2021?; Por lo cual se contó con el siguiente objetivo general: Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM, 2021. Mientras que, los objetivos específicos fueron: 1) Identificar la situación actual en la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM; 2) Analizar los factores y procesos que inciden en la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM; 3) Establecer los lineamientos entre la dirección y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM; 4) Elaborar un modelo de gestión administrativa y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM; 5) Validar por juicio de

expertos el modelo de gestión administrativa para la contribución del fortalecimiento de la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista, UNTRM-Chachapoyas. Además, se contó con la siguiente hipótesis general: El diseño de un modelo de gestión administrativa que contribuye al fortalecimiento de la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista de la UNTRM, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Cárdenas, Farías y Méndez (2016) realizó una investigación denominada ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior; para lo cual se proyectó comprobar la correspondencia entre las prácticas de gestión administrativa y las prácticas de innovación educativa en las entidades de educación, a partir de la perspectiva de administrativos, docentes y estudiantes. El estudio se basó en un diseño no experimental y haciendo uso de métodos mixtos para el análisis de datos teniendo en cuenta el estudio de caso. Pudo encontrar que las prácticas de gestión administrativa en la institución impactaron de manera significativa en el desarrollo de proyectos innovadores; por lo tanto, es importante y necesario actualizar los modelos de gestión administrativa orientados cada vez más a la gestión por resultados entorno al desarrollo educativo de los estudiantes y con ello de la organización. Concluyó que los administrativos afirmaron que la planificación de actividades no se percibe de manera eficiente en su área; mientras que los docentes y estudiantes manifestaron que si percibían. Además, encontró que los diferentes colaboradores percibían que la entidad promovía el desarrollo profesional y la innovación principalmente en la proyección social incluso en los temas de investigación; sin embargo, evidencian discrepancias entre los grupos. También encontró que existen espacios de retroalimentación enfocados hacia una cultura crítica; pero que es necesario mejorar la calidad de los programas y la calidad de proyectos de investigación en los estudiantes. De igual forma encontró que si bien es cierto las facultades tienen autonomía académica, son en el rectorado quienes toman las decisiones en cuanto a la orientación de programas de estudio. Finalmente sostiene que tanto docentes como estudiantes reconocieron la importancia del uso de las Tics; sin embargo, no poseen una infraestructura tecnológica adecuada.

Camino (2020) en su investigación respecto a un modelo de gestión administrativa para el departamento financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, planteó como objetivo proponer un modelo de gestión administrativa para la entidad. El tipo de investigación que

realizó fue descriptivo con enfoque cuantitativo, y utilizó las técnicas de la encuesta y la observación directa. En sus resultados sostiene que a partir del diagnóstico situacional realizado pudo determinar 4 pilares fundamentales para lograr una gestión administrativa eficiente dentro de los cuales menciona: identificar, describir la secuencialidad, realizar un seguimiento y evaluar sus resultados de cada uno de los procesos. Entorno a este resultado fundamental que, a partir del modelo propuesto, haciendo uso de los diagramas de flujo y la ejecución del plan de mejora continua permitirá el cumplimiento de objetivos de manera más eficiente. En sus conclusiones encontró que el 83% de los colaboradores no conocían la Misión y Visión de la facultad, el 67% contestaron que no conocían el manual de funciones y procedimientos, el 83 % del personal afirmó que sus funciones se relacionan con la reglamentación interna, solo el 50% manifestó conocer la estructura organizativa de toda la facultad, el 67 % de los colaboradores consideraron que no se cumpla con lo programado en el POI, el 83% consideró que la evaluación laboral se realiza sin tener en cuenta el POI y el 83% respondió que no se evidencia una guía para la realización de actividades administrativas

Palacios, Álvarez y Ramírez (2020) en su investigación acerca de la gestión de la calidad de atención al usuario, proyectó optimizar la gestión de la calidad de servicio en el Hospital General Machala, mediante un plan de modelo administrativo; para lo cual sustentó la investigación aplicada bajo un estudio descriptivo, no experimental de corte transversal. En sus resultados encontró que el 59% no percibió un buen servicio otorgado que proyectan los trabajadores, revelando que los trabajadores no tenían las suficientes capacidades para una atención eficiente. Concluyó que los colaboradores de la entidad no se encontraban satisfechos el estar laborando en la entidad debido a que no existe un buen clima laboral en su área de trabajo; esto se refleja en la disconformidad de los clientes y/o usuarios.

Alvario (2016) en su investigación referente al modelo de gestión administrativa para los procesos internos y públicos del gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Juan, buscó establecer estrategias para fortalecer los procesos internos y externos de la entidad. La metodología se basó en una

investigación descriptiva-exploratoria con enfoque mixto, los métodos empleados fueron histórico lógico e inductivo deductivo. En sus resultados sostiene que el personal no tiene bien claro y estructurado las actividades que va a desarrollar en su centro laboral, por lo que busca de alguna manera lograr cumplir los objetivos propuestos; por otro lado, la entidad se enfoca siempre en resaltar su imagen institucional antes que diseñar estrategias para mejorar la gestión administrativa. Concluyó que a partir de la implementación del modelo de gestión administrativa se podrá mejorar la calidad de la atención de los colaboradores, dinamizar la ejecución de proyectos y actividades propuestas. Así mismo encontró que es importante incluir en el plan la capacitación constante

Palma y Libien (2020) a través de su investigación referente al sistema de gestión de calidad en un centro de educación superior; consideró como objetivo plantear un sistema de gestión de la calidad para la entidad. La metodología estaba sustentada en un enfoque mixto, siendo el análisis documental y la encuesta las técnicas de recolección de datos. En sus resultados describe que es importante contar con un sistema de gestión de calidad ya que permite simplificar los procesos e incrementar la calidad del servicio; siempre enfocando en la mejora y actualización continua de estas herramientas administrativas. En sus conclusiones manifiesta que las mayores incidencias que se registró fueron dentro de ellos la integración de los procesos con un 73.3%, la organización con un 50% principalmente el liderazgo participativo de parte del rector, y finalmente sostiene que encontró la falta de identificación del alcance en los procesos con un 43.3%.

Pantigoso (2021) en su investigación acerca del modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP Virgen de Guadalupe; planteó como objetivo optimizar los resultados en la gestión académica y administrativa teniendo en cuenta las competencias de los estudiantes y egresados. La investigación fue exploratoria pre experimental con diseño experimental y con enfoque cuantitativo, haciendo uso de las capacitaciones técnicas como método pre experimental y del cuestionario como instrumento. En sus resultados encontró que el modelo de gestión

administrativa mejoró la calidad educativa de los estudiantes. En sus conclusiones describe que el 20.8% de los estudiantes antes de la capacitación tuvieron un nivel en proceso en relación con la calidad educativa y en mayor medida el 20.8% se encontraba en un nivel logrado satisfactoriamente.

Saavedra (2019), mediante su estudio concerniente a la gestión administrativa institucional y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villarreal. Con su estudio buscó establecer la relación entre las variables. El estudio fue no experimental, correlacional, desarrollado bajo los métodos hipotético deductivo, haciendo uso del cuestionario como instrumento. Obtuvo como resultado una correspondencia de las variables principales de estudio con un  $r_s=0.72$ . Concluyendo que la gestión administrativa tuvo un nivel regular en mayor medida 43%, deficiente 30% y eficiente solo 27%; por otro lado, la calidad de servicio se encontró como mala 43%, regular 36% y eficiente 21%.

Tipián (2017), en su investigación respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio del Minjus, buscó demostrar la correspondencia de las variables. La metodología que fundamentó la investigación básica fue en el enfoque cuantitativo, además de correlacional y no experimental. Encontró una correspondencia positiva y significativa entre las variables. Concluyó además que la hipótesis planteada quedó demostrada siendo la hipótesis nula que existe correspondencia recta y demostrativa entre ambas variables.

A lo largo de la historia ha habido diversos estudios relacionados a la administración dentro de los más importantes considero que están los que a continuación se detalla:

La teoría clásica defiende al ser humano como un colaborador que busca una remuneración por sus servicios prestados, basándose en las normas y reglamentos que justifican el mismo (LosRecursosHumanos.com, 2016)

La teoría científica sostiene que toda organización tiene dependencias departamentales mediante el cual se establecen mecanismos con el objetivo de planificar, organizar, dirigir y controlar cada una de las funciones asignadas a los colaboradores y que estos perciban de acorde al cumplimiento de sus

funciones; así mismo el principal objetivo de esta teoría es fortalecer la eficiencia en la producción laboral (Chacón & Rugel, 2018)

Agüero (2007) en su investigación respecto a la teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético conceptualiza:

Teoría clásica de la administración, defiende a los trabajadores como talento humano con capacidad de sentir, mejorar y proyectar sus acciones con la productividad laboral y la eficiencia en el cumplimiento de las actividades. Por ello, es importante evaluar para conocer las habilidades de un colaborador antes designar sus actividades; también, es importante mencionar cuando se habla de administración de la programación, coordinación y dirección de talento y la dotación de recursos los fines y propósitos planteados (Marconi, 2018).

Teoría ecológica indica que las organizaciones son medios económicos que siempre buscan intercambiar procesos internos con el propósito de mantener una competencia exterior selectiva entre las organizaciones que buscan los mismos mercados; por otro lado, esta teoría defiende el proceso de atracción del talento humano, el ambiente organizacional y básicamente los procesos e impacto sociales que este proyecta (Herrera,, Vásquez, & Ochoa, 2020).

La teoría de las transacciones y costos; esta teoría defiende los principios de cooperación que busca integrar el concepto de existencia de las organizaciones y las acciones porque desarrollan las organizaciones. Además, las organizaciones transmiten el poder de posicionamiento en un mercado de libre construcción y de libre surgimiento. Finalmente considera a los colaboradores como agentes de cambio de transmiten energías y acciones bajo la contratación permanente y temporal de personal; construcción de compromisos permite minimizar el incremento de monopolios, teniendo en cuenta la libre transacción en el mercado (Quintero , Peñaranda, & Rodriguez, 2020).

A continuación, se conceptualizan algunos términos que contribuyeron al análisis estratégico de las variables, estos formarán parte del modelo propuesto.

### **Gestión administrativa**

La gestión administrativa se define como las acciones, formas y mecanismos que admiten hacer uso de los recursos materiales, financieros y humanos para el logro de metas y objetivos propuestos por una organización; fundamentado en 4 principios básicos planificar, organizar, dirigir y controlar (Sy Corvo, 2019).

La jerarquía de la gestión administrativa en la entidad radica en que a través de una buena gestión podría reducir los costes y agilizar los procesos; utilizando de manera eficiente los recursos (Sanchez, 2021).

En una organización la gestión administrativa es uno de los componentes más trascendentales para la operación de actividades, debido a que influirá al éxito que logre la organización; enfocado en la proyección del cumplimiento de las expectativas del usuario (Grupo Aranda Formación, 2020).

La administración tiene como una de sus acciones principales coordinar de manera sistemática el abastecimiento de recursos administrativos; para ejecutar cada una de las actividades de la organización es necesario que el área encargada gestione de manera eficiente los procesos, estrategias y mecanismos necesarios para llevar a cabo dichas acciones (Quiroga, 2020).

Definición de términos:

a) Planificación

Proceso sistémico y estructurado que permite encontrar las mejores opciones para la toma de decisiones; en busca de la consecución de los objetivos propuestos en la organización (Quiroga, 2020). En un principio la planificación empieza con la determinación de metas y objetivos, así como la designación de recursos en cada una de las áreas de la entidad. (Carriazo & Perez, 2020)

b) Organización

Es el momento en el que se empieza a ejecutar las actividades y estrategias planificadas entorno al cumplimiento de metas y objetivos. Es importante que cada líder de área distribuya las actividades entre sus colaboradores con el objetivo de realizar de manera eficiente las funciones (Amador, 2002).

c) Dirección

Es la conformación de equipos de trabajo bajo un líder que tendrá que guiar a los colaboradores con el propósito de cumplir de manera eficiente las metas y objetivos propuestos. Además, el líder deberá enfocarse teniendo en cuenta la planificación y organización de las actividades (ULADECH, 2019).

d) Control

El control hace referencia a verificar que cada una de las actividades y estrategias propuestas están enmarcadas en los reglamentos y normativas vigentes de la entidad (Hernández, 2020).

**Calidad de servicio**

Principio relacionado con el cumplimiento de expectativas de los usuarios y/o clientes que utilizan los servicios de la organización, valorando en un nivel bajo o alto en relación con los conceptos de excelencia o superioridad de la prestación, en comparación con otras entidades que ofrecen los mismos servicios (Duque, 2005, pp 64-80).

Calidad de servicio vislumbra desemejantes aspectos, entre los que se podría mencionar la efectividad operativa del servicio (Lerner, s.f.).

a) Satisfacción educativa

Bienestar que experimentan los estudiantes una vez utilizados los servicios de una entidad enfocado en la satisfacción de sus necesidades (Surdez, Sandoval y Lamoyi, 2018, pp 9-26).

b) Satisfacción con la infraestructura

Grado de bienestar que experimenta el cliente y/o usuario con la infraestructura educativa entendida como las instalaciones de aprendizaje y los recursos de apoyo para la educación. Las instalaciones pueden ser clasificadas como académicas y no académicas (Souza, 2019, pp 191-208).

c) Satisfacción con el servicio administrativo

Expectativa percibida por los usuarios que experimentan los servicios proporcionados por la institución considerando los trámites y servicios administrativos recibidos a partir de la necesidad generada por la propia entidad (Vergara, 2019). Así mismo se puede definir como un conjunto de estrategias

y acciones que proyecta un colaborador para solucionar un problema suscitado o que se podría suscitar durante la prestación del servicio (Espinoza, 2019, p. 16).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

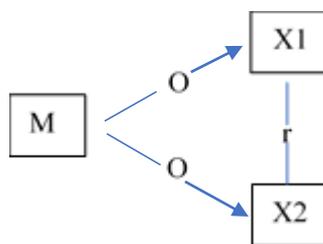
##### Tipo de investigación

El tipo de investigación para tener en cuenta para el presente estudio fue la básica; enfocada en la realización de un análisis más completo mediante el entendimiento de características básicas e importantes fenómenos a partir de situaciones observables (Concytec, 2020, pp 5-6)

Según Esteban (2018), la investigación básica o sustantiva recibe el nombre de pura porque en efecto está interesada por un objetivo crematístico, su motivación se basa en la curiosidad (pp 1-4).

##### Diseño de investigación

La investigación se proyectó como no experimental, teniendo en cuenta la no deliberación de las variables señaladas y además considerando que se trató de un estudio en el que no intervino el investigador para alterar de forma intencional las variables del estudio (Montano, 2021). El objetivo principal según este método fue la observación de fenómenos en su ambiente natural; de tal manera que permitió analizar en distintas situaciones y con características propias. Se consideró importante caracterizar a la investigación como transeccional, pues la información se recolectó en un momento y espacio determinado y bien delimitado; siendo su intención analizar y describir la posible relación de variables a estudiar (Dzul, s.f.). Unificando características del estudio se consideró a la presente investigación como transeccional correlacional y causal porque se buscó determinar la relación de las variables en un mismo tiempo y espacio. Fue preciso indicar que este tipo de estudio correlacional causal no necesariamente estableció relaciones, más bien analizó relaciones causales entorno a la posible relación que se pudo encontrar (Cortese, s.f.). Como se esquematiza a continuación



Donde:

X1: Independiente (Gestión Administrativa)

X2: Dependiente (Calidad del Servicio)

r: Posible relación existente

O: Observación

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa

**Variable Dependiente:** Calidad del Servicio

(ver Anexo 1)

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

La población es el total de individuos que forman parte del estudio una vez delimitado y caracterizado las características y el espacio (Wigodski, 2010). Para el presente estudio se tuvo en cuenta a los colaboradores de la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista y a todos los estudiantes que se matricularon en el año 2021

**Criterio de inclusión:** Los individuos que formarán parte de la población de estudio fueron aquellas personas que se encuentran laborando en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza sin depender de la modalidad de contratación esto incluyó Nombrados, los de Contrato administrativo de servicios y los de Locación de servicios. Así como los estudiantes que se encuentran matriculados en cualquier ciclo académico de la escuela profesional.

**Criterio de exclusión:** Se excluyeron aquellos que a pesar de estar laborando no cuentan con un contrato vigente al momento de recopilar la información. En cuanto a los estudiantes no formaran parte de estudio aquellos que por cualquier motivo se hayan retirado de la Universidad.

Tabla 1

*Personal de la Escuela Profesional incluidos en la investigación*

| N° | Tipo          | Modalidad                | Femenino | Masculino | Total |
|----|---------------|--------------------------|----------|-----------|-------|
| 1  |               | Docentes                 | 7        | 23        | 30    |
| 2  | Colaboradores | Personal administrativo  | 6        | 3         | 9     |
| 3  |               | Centro de producción     | 1        | 7         | 8     |
| 4  | Estudiantes   | Estudiantes matriculados | 57       | 132       | 189   |
|    | Total         |                          | 71       | 165       | 236   |

*Nota.* obtenido de Recursos Humanos (respecto a docentes, administrativos y centro de producción) y de la Dirección de Admisión y Registros Académicos (respecto a estudiantes), 2021.

**Muestra y Muestreo:**

Para determinar la muestra que se utilizó en el presente estudio se hizo uso del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas correspondiente al muestreo probabilístico (Díaz de León, 2019); tal y como se detalla a continuación:

**Fórmula del muestreo aleatorio simple**

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q * N}{[e^2(N - 1)] + [Z_{\alpha}^2 * p * q]}$$

$$n1 = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(57)}{(0.1)^2(57 - 1) + (1.65)^2 (0.5) (0.5)} = 31.27 = \mathbf{31}$$

$$n2 = \frac{(1.65)^2 (0.5)(0.5)(189)}{(0.1)^2(189 - 1) + (1.65)^2 (0.5) (0.5)} = 50.24 = \mathbf{50}$$

Donde:

n = Muestra

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso (1-p)

e = Margen de error

Tabla 2

*Personal que labora en la Escuela Profesional*

| N°    | Tipo          | Modalidad                | Población | Muestra |
|-------|---------------|--------------------------|-----------|---------|
| 1     | Colaboradores | Docentes                 | 30        | 21      |
| 2     |               | Personal administrativo  | 9         | 3       |
| 3     |               | Centro de producción     | 8         | 7       |
| 4     | Estudiantes   | Estudiantes matriculados | 189       | 50      |
| Total |               |                          | 236       | 81      |

*Nota.* Datos obtenidos al aplicar la fórmula estadística de cálculo de muestra

Considerando la resolución de la fórmula con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% se considerará a:

**M1:** la muestra 1 estuvo compuesta por 31 colaboradores entre docentes, personal administrativo y personal del centro de producción.

**M2:** La muestra 2 estuvo compuesta por 50 estudiantes matriculados.

**Unidad de análisis:** colaboradores y estudiantes de la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Encuesta. Esta técnica es utilizada para la recolección de información directa, teniendo en cuenta las características descriptivas de la población y la muestra del estudio (Casas, Repullo y Donado, 2003, pp 143-145). Los datos se recopilaban a través de un cuestionario cerrado estructurado politómico ordinal que nos permitió recoger datos cuantitativos y concretos, de los individuos con el objetivo de obtener sus respuestas reales que permitan desarrollar una investigación eficiente.

Técnica del análisis documental. Esta técnica permitió la recolección de información relevante para el uso óptimo y racional de los recursos documentales. Se recolectó datos de fuentes secundarias como libros, revistas, folletos u otros materiales que se considere importante para fortalecer la investigación (González & Sadier, 2015).

Observación directa. Esta técnica se utilizó al momento de recolectar la información en el trabajo de campo teniendo contacto directo con la población muestreada, de tal manera que permitió recolectar información confiable y coherente con lo que se pretende alcanzar con el estudio (González, 2005).

## **Instrumentos**

Dentro de los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación se tuvo: el cuestionario mediante las escalas de actitudes tipo Likert, los mismos que estuvieron compuestos por un conjunto de preguntas con respecto a las variables que se han definido en la presente investigación (Ospina, Sandoval, Aristizábal y Ramírez, 2005, pp 14-29). Éstos se elaboraron teniendo en cuenta los objetivos del estudio, así como las dimensiones e indicadores.

El cuestionario:

Tamayo (2016), el cuestionario contiene un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones (muestras). Sus preguntas pretenden alcanzar información mediante las respuestas de la población.

La encuesta estuvo estructurada por preguntas politómicas de nivel ordinal que tuvieron más de dos alternativas, con el propósito de recolectar información cuantificable, precisa y confiable teniendo como base los individuos del estudio.

Escalas de actitudes:

Según Tamayo (2016), Mide la intensidad de actitudes de forma objetiva y para su construcción se implican procedimientos a través de la selección de juicios o sentencias de acuerdo con ciertas reglas a las que se les adjudica valores cuantitativos que mide el grado de aceptación o rechazo.

Ficha de registro de datos

Así mismo para recopilar información relevante durante el trabajo de campo se realizó una ficha de registro de datos, de tal manera que permitió tomar apuntes de datos que se consideren fundamentales y que servirán durante la preparación del informe final (Guajardo & Marambio, 2020).

### **3.5. Procedimientos**

El proceso que siguió el desarrollo de la presente investigación se fundamenta en:

- a) En primer lugar, se elaboró un cuestionario utilizando la escala de Likert con las variables de estudio.
- b) Se solicitó la autorización a la autoridad pertinente para la aplicación de los cuestionarios dentro de las instalaciones de la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.
- c) Se aplicó un pretest para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, este se determinó mediante el alfa de Cronbach según la varianza de los ítems.
- d) Luego de determinar la confiabilidad el cuestionario se aplicó en su totalidad considerando la muestra resultante en el que fue importante solicitar permiso a cada uno de los individuos.
- e) Una vez recopilada la información y codificada las respuestas se tabularon con el apoyo del programa SPSS.
- f) Una vez finalizado el proceso de tabulación se interpretó para posteriormente formular conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **A nivel descriptivo**

Teniendo en cuenta la recolección y análisis de información real y confiable; y con la finalidad de obtener argumentos lógicos que permitan resolver el problema identificado, se tendrá en cuenta:

Método descriptivo, se caracteriza por el análisis y descripción de las características y propiedades significativas del problema a estudiar. A través de este método se podrá interpretar cada uno de los datos, características y elementos que se han encontrado en el trabajo de campo con el propósito de evaluar cada una de las variables, dimensiones e indicadores planteados (Coronado, 2020).

El Método deductivo, se define como aquel que permite un análisis secuencial empezando de lo general a lo particular. Este método fue la base para analizar investigaciones que se relacionaron con la presente con el objetivo de identificar conceptos que permitan ampliar la argumentación de la investigación. Además, se pudo construir respuestas específicas al problema identificado a partir de las respuestas obtenidas de los colaboradores (Prieto, 2017).

El Método Inductivo, está orientado a construir conceptos generales a partir de casos particulares. Este método sirvió para la construcción de conceptos nuevos en relación con la realidad y espacio determinado, teniendo en cuenta aspectos y características encontradas en el trabajo de campo y sustentado básicamente en los resultados y conclusiones a los que llegó el estudio (Labajo, 2017).

Mediante los métodos inductivo y deductivo se establecieron principios básicos de casos particulares, considerando la estructuración de juicios críticos en el informe para realizar la articulación y desglosamiento de las bases teóricas; de tal manera que permitió fundamentar la información recolectada y demostrar la relación de las variables.

método sintético y analítico, ambos métodos se articularon al momento de interpretar las respuestas y algunos conceptos teóricos que se consideraron importante para fortalecer la información del estudio, a partir de la realización del diagnóstico de la gestión administrativa y la calidad del servicio; de tal manera que contribuya a conseguir el objetivo general planteado en el estudio a través de los objetivos específicos (Valdéz, 2019).

### **A nivel inferencial**

Así mismo para el procesamiento de datos se tuvo en cuenta la clasificación, registro, tabulación y codificación de la información con apoyo de la herramienta SPSS; para posteriormente medir y analizar los valores mediante el coeficiente de correlación de Pearson para estudiar la relación de las variables (Ruiz, 2018) y el análisis de varianza para probar la hipótesis planteada, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% (Abraira & Pérez de Vargas, 2016). La fórmula para el coeficiente de correlación de Pearson a emplear se detalla continuación:

$$r = \frac{\sum z_x z_y}{N - 1}$$

Donde:

- “x” es igual a la variable número uno.
- “y” pertenece a la variable número dos.
- “zx” es la desviación estándar de la variable uno.
- “zy” es la desviación estándar de la variable dos.
- “N” es el número de datos.

Por otro lado, para medir la fiabilidad del instrumento de recojo de datos se hizo uso del Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems (Celina & Campo, 2005).

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha$ : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

k: Número de ítems del instrumento

$\sum_{i=1}^k s_i^2$  = Sumatoria de las varianzas de los ítems

$s_t^2$  = Varianza total del instrumento

### 3.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo de la presente investigación en primer lugar se tuvo en cuenta la autorización respectiva del decano de la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, el mismo que se solicitó mediante una carta con anterioridad a la aplicación de los instrumentos y que permitió la medición teniendo en cuenta el carácter confidencial de la información con el objetivo de respetar la integridad de los colaboradores. Considerando importante la estructuración eficiente de la información se tuvo en cuenta las normas APA séptima edición, reglamento que permitió uniformizar las referencias bibliográficas y las citas de cuadros, figuras, tablas y otros que se consideren necesarios en el desarrollo del informe.

## IV. RESULTADOS

### RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 3

*Distribución de la gestión administrativa y sus dimensiones*

| Nivel        | Gestión administrativa |              | Planificación |              | Organización |              | Dirección |              | Control   |              |
|--------------|------------------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|              | f                      | %            | f             | %            | f            | %            | f         | %            | f         | %            |
| Bajo         | 0                      | 0.0          | 12            | 14.8         | 13           | 16.0         | 0         | 0.0          | 0         | 0.0          |
| Medio        | 67                     | 82.7         | 60            | 74.1         | 45           | 55.6         | 24        | 29.6         | 62        | 76.5         |
| Alto         | 14                     | 17.3         | 9             | 11.1         | 23           | 28.4         | 57        | 70.4         | 19        | 23.5         |
| <b>Total</b> | <b>81</b>              | <b>100.0</b> | <b>81</b>     | <b>100.0</b> | <b>81</b>    | <b>100.0</b> | <b>81</b> | <b>100.0</b> | <b>81</b> | <b>100.0</b> |

*Nota.* Datos obtenidos al aplicar el cuestionario

La muestra expuso que la gestión administrativa contó con la siguiente distribución por niveles, el 0.0% expuso un nivel bajo, el 82.7% contó con un nivel medio y el 17.3% contó con un nivel alto. Mientras que, la planificación contó con la siguiente distribución por niveles: el 14.8% expuso un nivel bajo, el 74.1% contó con un nivel medio y el 11.1% contó con un nivel alto. Así mismo, la organización contó con la siguiente distribución por niveles: el 16.0% expuso un nivel bajo, el 55.6% contó con un nivel medio y el 28.4% contó con un nivel alto. Además, la dirección contó con la siguiente distribución por niveles: el 0.0% expuso un nivel bajo, el 29.6% contó con un nivel medio y el 70.4% contó con un nivel alto. Mientras que, el control contó con la siguiente distribución por niveles: el 0.0% expuso un nivel bajo, el 76.5% contó con un nivel medio y el 23.5% contó con un nivel alto.

La realidad en la que se desarrolló la gestión administrativa, se ha visto representada principalmente por haber contado con una condición de planificación que ha requerido de reformas significativas en cuanto a la memoria institucional y la organización en sí misma, pudiendo ser complementado con la dirección y el control, con la finalidad de que el control interno pueda incurrir no sólo en la exposición de actividades que demarcan la implementación de estrategias de supervisión, sino que la evaluación pueda llegar a mantener la comunicación constante en relación con la coordinación y una distribución de funciones óptima.

Tabla 4

*Distribución de la calidad del servicio y sus dimensiones*

| Nivel        | Calidad del servicio |       | Satisfacción educativa |       | Satisfacción con la infraestructura y equipamiento |       | Satisfacción con el servicio administrativo |       |
|--------------|----------------------|-------|------------------------|-------|--|-------|---|-------|
|              | F                    | %     | F                      | %     | F  | %     | F   | %     |
| Bajo         | 0                    | 0.0   | 0                      | 0.0   | 0  | 0.0   | 0   | 0.0   |
| Medio        | 75                   | 92.6  | 67                     | 82.7  | 27   | 33.3  | 65  | 80.2  |
| Alto         | 6                    | 7.4   | 14                     | 17.3  | 54   | 66.7  | 16  | 19.8  |
| <b>Total</b> | 81                   | 100.0 | 81                     | 100.0 | 81   | 100.0 | 81  | 100.0 |

Nota Datos obtenidos al aplicar el cuestionario

La muestra expuso que la calidad del servicio contó con la siguiente distribución por niveles, el 0.0% expuso un nivel bajo, el 92.6% contó con un nivel medio y el 7.4% contó con un nivel alto. Mientras que, la satisfacción educativa contó con la siguiente distribución por niveles: el 0.0% expuso un nivel bajo, el 82.7% contó con un nivel medio y el 17.3% contó con un nivel alto. Así mismo, la satisfacción con la infraestructura y equipamiento contó con la siguiente distribución por niveles: el 0.0% expuso un nivel bajo, el 33.3% contó con un nivel medio y el 66.7% contó con un nivel alto. Además, la satisfacción con el servicio administrativo contó con la siguiente distribución por niveles: el 0.0% expuso un nivel bajo, el 80.2% contó con un nivel medio y el 19.8% contó con un nivel alto.

Estos resultados se debieron a la necesidad de contar con un mayoritario cumplimiento acerca de las expectativas prometidas, en donde la motivación que recibe el educando es incidente basado en la calidad de los elementos tangibles, incurriendo en la complementariedad que se tiene acerca de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y nivel de empatía.

## **RESULTADOS INFERENCIALES**

**Ha:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

Tabla 5

*Correlación entre Gestión administrativa y Calidad del servicio*

|                        | <b>Correlación</b> | <b>Calidad del servicio</b> |
|------------------------|--------------------|-----------------------------|
|                        | R                  | 0.688                       |
| Gestión administrativa | Sig                | 0.000                       |
|                        | N                  | 81                          |

*Nota.* \*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados señalaron que el valor de correlación que fue alcanzado entre los elementos de estudio fue de 0.688, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

**Ha:** Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

**Ho:** No existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

Tabla 6

*Correlación entre Planificación y Calidad del servicio*

|               | <b>Correlación</b> | <b>Calidad del servicio</b> |
|---------------|--------------------|-----------------------------|
|               | R                  | 0.612                       |
| Planificación | Sig                | 0.000                       |
|               | N                  | 81                          |

*Nota.* \*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados señalaron que el valor de correlación que fue alcanzado entre los elementos de estudio fue de 0.612, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

**Ha:** Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

**Ho:** No existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

Tabla 7

*Correlación entre Organización y Calidad del servicio*

|              | Correlación | Calidad del servicio |
|--------------|-------------|----------------------|
| Organización | R           | 0.668                |
|              | Sig         | 0.000                |
|              | N           | 81                   |

*Nota.* \*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados señalaron que el valor de correlación que fue alcanzado entre los elementos de estudio fue de 0.688, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

**Ha:** Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

**Ho:** No existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

Tabla 8

*Correlación entre Dirección y Calidad del servicio*

|           | Correlación | Calidad del servicio |
|-----------|-------------|----------------------|
| Dirección | R           | 0.175                |
|           | Sig         | 0.019                |
|           | N           | 81                   |

*Nota.* \*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados señalaron que el valor de correlación que fue alcanzado entre los elementos de estudio fue de 0.175, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.019, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

**Ha:** Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

**Ho:** No existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

Tabla 9

*Correlación entre Control y Calidad del servicio*

|         | Correlación | Calidad del servicio |
|---------|-------------|----------------------|
|         | R           | 0.681                |
| Control | Sig         | 0.000                |
|         | N           | 81                   |

*Nota.* \*\* La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Los resultados señalaron que el valor de correlación que fue alcanzado entre los elementos de estudio fue de 0.681, en donde se mantuvo un tipo de relación directamente proporcional debido a que se contó con el valor positivo entre ambos elementos, incurriendo en un valor de sigma de 0.000, el cual al haber sido inferior a 0.050 fue que se expuso la existencia de la hipótesis alternativa.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados en cuanto a la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional – Chachapoyas, ha contado con un valor de 0.688, en donde se pudo establecer ante ello un valor de sigma de 0.000, lo que expresó de forma consecuente la confirmación de existencia de relación significativa, lo que ha podido confirmar el tipo de comportamiento que se encontró entre las variables, en donde se estableció de forma consiguiente un tipo de relación directamente proporcional, por lo cual Cárdenas et al. (2016), han llegado a evidenciar que el desarrollo educativo de una institución no solo se basa en la calidad de la enseñanza, sino que tiene que ver directamente con la concepción y planificación de los servicios que son ofrecidos por esta, en donde dicha planificación deberá de ser consecuencia del conocimiento pleno de los colaboradores acerca de plazos bien conformados, los cuales deberán de contar con una línea de procesos que evite no sólo la repetición, sino que conlleva a que las discrepancias entre las diferentes áreas sean culminadas, beneficiando de esta forma a la calidad del servicio final.

Así mismo, se hace énfasis en ello, con lo expuesto por Agüero (2007), en donde señala la prevalencia de la teoría de la administración, con lo cual se sostiene las dependencias que se pueden llegar a generar entre las diferentes áreas que conforman a una determinada organización, en donde ello se centra en el fortalecimiento del cumplimiento de las funciones, basándose en la eficiencia de la producción laboral, la cual puede llegar a ser incidente no solo de forma directamente proporcional, sino en base a un trabajo coordinado que genere las garantías de gestión esperadas.

Además, para el caso de la gestión administrativa, se pudo contar con una representación del 82.70% en el nivel medio y un 17.30% en el nivel alto, en donde las dimensiones que lo conformaron contaron con las siguientes representaciones significativas, para el caso de la planificación se contó con un 74.10% de representación en cuanto al nivel medio, para el caso de la organización se contó con una representación en el nivel medio del 55.60%. Mientras que, para el caso de la dirección se contó con una representación de 70.40% en el nivel alto y una representación en la dimensión control del 76.50% en el nivel alto.

Así mismo, Camino (2002) ha llegado a señalar que el diagnóstico situacional de los establecimientos o entidades en general, se basa en cuatro pilares fundamentales, las cuales se han encontrado fundamentadas en el nivel de secuencialidad que se puede tener acerca de cada uno de los procesos posibles que se desarrollen en el mismo. A consecuencia de ello, es que se tendrá que garantizar el seguimiento de cada una de las acciones, con la intención de que los objetivos estratégicos puedan llegar a estar garantizados en el nivel de cumplimiento.

Ante ello, el 83% de los colaboradores de la organización considerada como objeto de estudio, pudieron exponer que la misión y la visión no fue comprendida en su totalidad, lo que generó que las funciones que han sido desarrollada, en conjunción con los procedimientos, han tenido que ver directamente con problemas en el control y la supervisión, en donde la carencia de conocimiento y la poca supervisión ha generado que el nivel de productividad de las diferentes áreas de trabajo no haya sido eficiente, siendo además, una consecuencia del carente control interno y una estructura organizativa que no ha dejado clara la línea de procesos.

Mientras que, ello se reafirma con la incidencia de la teoría ecológica, la cual ha expuesto que los medios organizativos en los que se ha basado el proceso de control interno ha sido incidencia directa de la selección de los mercados, las cuales deberán de contar con procesos de atracción del talento humano importantes, los cuales se encuentran centrados en la incidencia directa de procesos que cuenten con un elevado impacto social (Agüero, 2007).

La realidad en la que se desarrolló la gestión administrativa en la presente investigación, se ha visto representada principalmente por haber contado con una condición de planificación que ha requerido de reformas significativas en cuanto a la memoria institucional y la organización en sí misma, pudiendo ser complementado con la dirección y el control, con la finalidad de que el control interno pueda incurrir no sólo en la exposición de actividades que demarcan la implementación de estrategias de supervisión, sino que la evaluación pueda llegar a mantener la comunicación constante en relación con la coordinación y una distribución de funciones óptima.

Así mismo, para el caso de lo expuesto por Palacios et al. (2020), se ha podido expresar que más del 59% de los usuarios de la entidad pública han llegado a señalar que la calidad del servicio ofrecido no ha sido la adecuada, lo que ha generado disconformidades en este mismo. Sin embargo, han señalado que esto fue una consecuencia de la percepción que se tuvo acerca de la poca capacitación de los colaboradores, lo que conlleva a que los procesos no puedan haber sido realizados de forma adecuada, en donde el tiempo de respuesta y el nivel de fiabilidad generó que cada acción que pueda ser percibida por el usuario no haya sido bien percibida.

Sy Corvo (2019), ha definido a la gestión administrativa como aquel conjunto de acciones, mecanismos y formas en donde se puede llegar a generar la adecuada distribución de los recursos humanos, financieros y materiales, en donde se requiere contar con la intención de mantener no solo el cumplimiento alto de las metas y de los objetivos propuestos, sino que se genere la organización y dirección de campo suficiente como para alcanzar a coincidir con el nivel de jerarquías expuesto por Sánchez (2021), el cual expone que toda gestión administrativa adecuada, tiende a ser consecuencia directa de los costos y la agilización de procesos, los cuales son consecuencia de la repartición de recursos.

Además, la calidad de servicio se ha visto representada principalmente por un nivel medio con representación del 92.60% y un nivel alto con representación del 7.40%, en donde el comportamiento de las dimensiones contó con una representación similar, llegando a mantenerse en un nivel medio con representación del 82.70% para la dimensión de la satisfacción educativa. Así mismo, se contó con un nivel alto del 66.70% para la satisfacción con la infraestructura y el equipamiento; mientras que, no se puede dejar de lado el nivel medio con un 80.20% con el que se contó en cuanto a la satisfacción con el servicio administrativo.

En base a ello, Alvario (2016), señaló que el personal que no cuenta con un nivel de conocimiento preciso en cuanto a las actividades que se desarrollan dentro de su centro de labores, han contado con complicaciones en el desarrollo de las actividades características del puesto, requiriendo de esta forma, la necesidad de contar con estrategias que no solo se centren en la mejora de la imagen institucional de la organización, sino que pueda basarse en el mantenimiento de dinamismo en

la ejecución de estrategias de alto impacto que puedan culminar con la prevalencia de una capacitación constante, la cual deberá de ser incluida en procesos como la planificación, organización, dirección y control, sustentados por Quiroga (2020), el cual expone que el proceso de planificación es de condición sistémica y deberá de contar con una organización estructural la cual haya contado con una serie de objetivos que inicien con el sustento en base a metas clara y que puedan ser viables, en congruencia con la designación de recursos que sean delimitados por la entidad misma.

Además de ello, Amador (2002), ha expuesto que la organización corresponde al momento de ejecución de las actividades, para lo cual estas deberán de ser establecidas en base a directrices de área que sean centradas hacia el logro de una dirección específica, por lo cual los objetivos no solo requieren de contar con el control de los niveles de logro, sino que estas deberán de estar enmarcadas en base a normativas y reglamentación vigente, con la intención de que se puedan establecer estrategias que garanticen la consecución de un servicio de calidad.

Los resultados anteriormente expuestos, se debieron a la necesidad de contar con un mayoritario cumplimiento acerca de las expectativas prometidas, en donde la motivación que recibe el educando es incidente basado en la calidad de los elementos tangibles, incurriendo en la complementariedad que se tiene acerca de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y nivel de empatía.

Esto mismo ha sido expuesto por Palma y Libien (2020), los cuales señalaron que el sistema de gestión de calidad, no solo permite que se establezcan adecuados niveles de rendimiento de los colaboradores, sino que corresponde a incrementar la calidad del servicio general, con la intención de que se puedan incorporar herramientas administrativas, en donde la integración de los procesos en la organización han contado con una representación del 73.30% y han sido consecuencia de niveles de liderazgo directivo importantes , los cuales han permitido asentar las garantías de identificación del alcance de procesos en estado óptimo y con posibilidad de mejorar.

Duque (2005) ha definido a la calidad del servicio como aquel nivel de cumplimiento de expectativas que pudo alcanzarse en concepción de servicios que han podido

ser ventajosos en cuanto a niveles de relación que demuestren la excelencia de la prestación de servicios ofrecidos por un determinado establecimiento. Bajo esta misma concepción, es que la satisfacción educativa es definida por Surdez et al. (2018), los cuales evidencian que esta tiene que ver con las expectativas de los estudiantes, en donde los servicios de la entidad en sí misma, requieren de adaptarse hacia los requerimientos de los estudiantes y de los padres de familia, en beneficio de las garantías de calidad educativa.

Para el caso de la relación entre la planificación y la calidad del servicio, esta fue de 0.612, en donde el tipo de relación fue directamente proporcional y se contó con un valor de sigma de 0.000, lo cual permitió la demostración de existencia de la hipótesis alternativa, e donde ello fue una clara consecuencia de la necesidad que se tuvo acerca de mejorar la memoria institucional de los colaboradores, siendo ello una clara consecuencia de la incorporación de un plan operativo, el cual permite el ofrecimiento de garantías relacionadas directamente con normativas y reglamentos que se centren no sólo en el control interno, sino que permitan mantener en evidencia una serie de acciones que correspondan a un plan estratégico institucional bien conformado.

Además, Pantigoso (2021) ha llegado a señalar que la implementación de un modelo de gestión administrativa dentro de una organización tiende a ser consecuencia del ofrecimiento de mejoras de calidad en los establecimientos de educación, en donde como punto principal se puede llegar a generar un adecuado proceso de capacitación, el cual conlleve a que la satisfacción con el servicio administrativo pueda alcanzarse.

Espinoza (2019), ha definido a la satisfacción con el servicio administrativo como aquella experimentación de acciones que son captadas por los usuarios, la cual está relacionada directamente con la atención y una serie de procesos que son consecuencia de la incidencia que puede llegar a tener la aplicación de estrategias administrativas en correlación con la prestación de servicios que coincidan con las metas del establecimiento en sí mismo.

Además, en relación con la relación existente entre la organización y la calidad de servicio, se puede exponer que este alcanzó un valor de 0.668, en donde el valor

de sigma fue de 0.000 y permitió la demostración de la hipótesis alternativa, en donde esto fue consecuencia de un manual de procedimientos administrativos que requiere de ser mejorado y aplicado hacia la entidad, con la intención de que la organización pueda llegar a caracterizarse por establecer acciones y actividades bien distribuidas, en donde se reduzca en la mínima incidencia, la repetición de funciones, los cuales pueden generar no sólo que los colaboradores y sus capacidades se encuentren pérdidas o no optimizadas, sino que en la gran mayoría de casos, se puede generar que la delimitación de funciones no pueda ser comprendida de forma adecuada y conllevando a que la satisfacción del usuario final se vea involucrada.

Para este caso, Saavedra (2019), ha expuesto en su investigador que, la gran mayoría de entidades públicas, principalmente por la carencia de inversión que se realiza en estas por parte del estado, cuenta con severos problemas en la distribución de funciones dentro del ámbito organizacional, lo que trae como consecuencia que el nivel de satisfacción del usuario final no sea el adecuado, en donde el investigador ha podido exponer una representación del 30% en el nivel deficiente y un nivel eficiente de solo el 27%, en donde la mala calidad de servicio se debió hacia el ofrecimiento de un tiempo de respuesta bastante largo que ha generado que toda la línea de procesos, se haya visto afectada consecuentemente.

Mientras que, Tipián (2017), ha expuesto que la gestión administrativa y la calidad del servicio ha contado con relación significativa, debido a que el establecimiento público que formó parte de su estudio se ha basado en problemas que han estado relacionados con un control interno que no ha sido eficiente, lo que conlleva que el control de las acciones de los colaboradores no pueda validarse en todos los niveles organizacionales. Esto fue una consecuencia de estrategias de supervisión que fueron ineficientes, por lo cual no fue posible la realización de dos acciones, procesos de retroalimentación eficientes y lineamientos en cuanto a procedimientos administrativos definidos para cada acción desarrollada.

Además, la relación que pudo ser demostrada entre la dirección y la calidad del servicio fue de 0.175, en donde el valor de sigma que se alcanzó fue de 0.019, lo que ha permitido validar la existencia de la hipótesis alternativa y de forma consiguiente, fue que se alcanzó a exponer una amplia necesidad que ha requerido

de contar con un nivel de ética profesional elevado, con la intención de mantener no solo el desarrollo de actividades en concordancia con las metas establecidas, sino que ello ha tenido que coincidir con la evaluación del desempeño planificada por la organización, en plena búsqueda de la coordinación entre áreas administrativas que conlleven a agilizar los procesos dentro del ámbito laboral.

Mientras que, para el caso de la relación que se alcanzó entre el control y la calidad de servicio, se ha determinado que el valor de correlación fue de 0.681, en donde se mantuvo un valor de sigma de 0.000, lo que dejó en exposición la existencia de la hipótesis alternativa, mediante la cual con ello se pudo generar la predeterminación que se requirió en cuanto a las actividades de control y la implementación de estrategias relacionadas, con la finalidad de que la comunicación entre las áreas de trabajo puedan ser promovidas en concordancia con lo señalado por la teoría de las transacciones y costos en donde se evidencia que todos los colaboradores son considerados como agentes de cambio de transmiten energías y acciones bajo la contratación permanente y temporal de personal; construcción de compromisos permite minimizar el incremento de monopolios, teniendo en cuenta la libre transacción en el mercado (Agüero, 2007).

En cuanto a la propuesta de compensación, esta se ha basado en la necesidad de mantener no solo la eficiencia dentro de la entidad, sino que correspondió a la posibilidad de salvaguardar la economía de la entidad, por medio del convencimiento de los estudiantes acerca de la calidad de servicio ofrecida, en donde se requiere que los objetivos puedan llegar a ser cumplidos a cabalidad, con la intención de reducir el índice de deserción y promoviendo de esta forma, el control interno dentro de las áreas de la entidad.

Por este motivo, es que la propuesta ha buscado la mejora de la calidad del servicio educativo, contando con un costo total de S/ 13 130.00 nuevos soles, en donde esta se incidirá directamente con la capacidad que tenga el gerente en cuanto a su misión dentro del control interno de las actividades que se desarrollan, en complementariedad con la evaluación en el corto plazo, mediano y largo plazo.

## VI. CONCLUSIONES

1. La investigación realizada sobre la identificación actual de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNTRM obtuvo, el valor alcanzado de 0.688 y se contó con un valor de sigma de 0.000, en donde se validó la existencia de la hipótesis alternativa, siendo consecuencia de un nivel de satisfacción educativa y de equipamiento que ha requerido mejoras en cuanto al servicio ofrecido.
2. Al analizar los factores y procesos que inciden en planificación y la calidad del servicio se obtuvo, el valor alcanzado de 0.612 y con un valor de sigma de 0.000, validándose la existencia de la hipótesis alternativa, habiendo demostrado un mayor nivel de memoria institucional, basada en un plan operativo que garantice la institucionalidad y cumplimiento del reglamento interno.
3. Al establecer los lineamientos entre la dirección y la calidad del servicio se obtuvo, el valor alcanzado de 0.668 y un valor de sigma de 0.000, en validándose la existencia de la hipótesis alternativa; los procedimientos administrativos han requerido de delimitación de funciones y el establecimiento de un buen organigrama a fin de hacer notar la calidad del servicio final.
4. La identificación actual entre la dirección y la calidad del servicio nos muestra, el valor alcanzado de 0.175 y el valor de sigma de 0.000, validándose la existencia de la hipótesis alternativa, las garantías de ética profesional que requieren solventar para que la coordinación y el desempeño conformen un servicio que asegure la satisfacción del usuario final.
5. El análisis del control y la calidad del servicio nos muestra, el valor alcanzado de 0.681 y un valor de sigma de 0.000, la integración de un sistema de control interno ha generado una amplia valoración de comunicación de actividades, las cuales requieren no solo de control, sino de profesionalismo y supervisión constante.
6. Concluyendo finalmente se validó un modelo de gestión administrativa con el fin de mejorar la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista de la UNTRM-Chachapoyas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

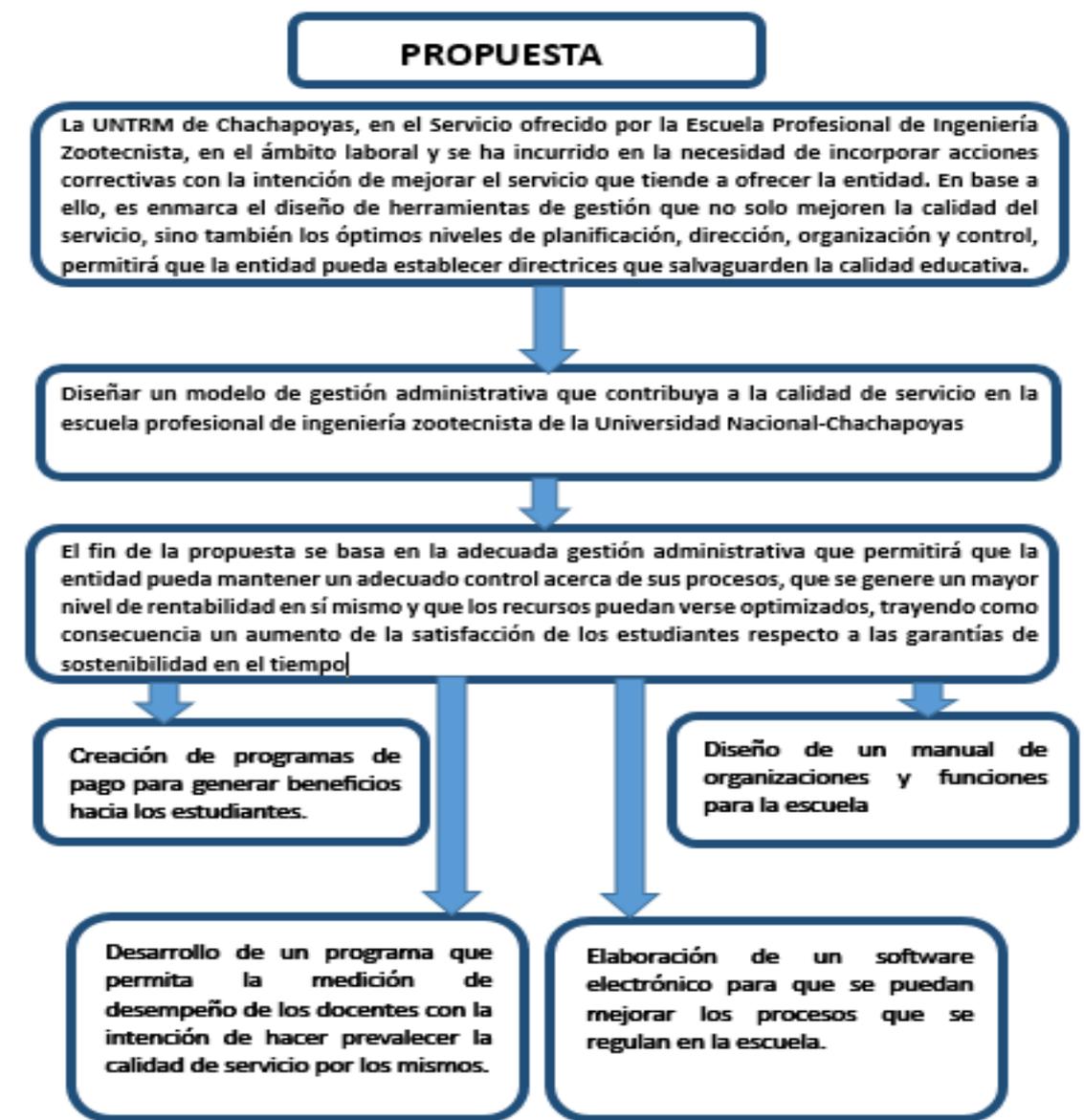
Al Rector de la Universidad, de invertir en un programa informático de pago para agilizar tanto el mismo procedimiento, y que facilite su uso a los estudiantes, a fin de reducción de los excesos de mora.

Al Decano de la escuela profesional de Ingeniería Zootecnista para desarrollar un Plan Estratégico, donde se fijen los objetivos a corto, mediano y largo plazo en acciones concretas para los docentes y personal administrativo.

Al Director de escuela y demás autoridades de la escuela profesional de Ingeniería Zootecnista, para implementar dos estrategias derivadas de esta investigación, en un periodo de los tres meses, con la finalidad de evaluar la tendencia del nivel de satisfacción del usuario final.

A los docentes y administrativos que realicen reuniones constantes para hacer mejora continua, asimismo definir y establecer funciones en los manuales y reglamentos.

## VIII. PROPUESTA



## REFERENCIAS

- Abraira, V., & Pérez de Vargas, A. (2016). *Análisis de la varianza*. Hospital Universitario Ramón y Cajal , Bioestadística. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [http://www.hrc.es/bioest/M\\_docente.html#tema3](http://www.hrc.es/bioest/M_docente.html#tema3)
- Adriazola, A. M., Jara, D. M., Lara, I. M., Matos, J. L., & Reyes, P. L. (27 de Noviembre de 2020). Sistema de gestión de calidad en una universidad pública peruana: análisis de los procesos principales y gestión de riesgos. (F. d. Educación, Ed.) *Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación*, XXVII(2), 109-120. doi:<https://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- Alvario, M. B. (2016). Modelo de gestión administrativa para los procesos internos y públicos del gobierno autónomo descentralizado parroquial de San Juan. *Proyecto de Titulación*. Universidad Autónoma Regional de los Andes, Babahoyo, Ecuador. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7460/1/TUBADM031-2016.pdf>
- Amador, F. J. (10 de Abril de 2002). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*. (Gestiópolis, Editor) Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>
- Azzolini, N., Guthmann, Y., Bautista, J., Martín, M., & Tenti, M. (2016). *Estado, Gobierno y Administración Pública* (Primera ed.). (P. d. Contemporánea, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20170321045909/EstadoyGobierno.pdf>
- Bastidas, V. G. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. *Tesis de Maestría*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Gobierno y Gestión*

- Pública*, 5(1), 1-20. Obtenido de <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/145/132>
- Camino, S. A. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Departamento Financiero de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. *Tesis de Maestría*. Universidad Tecnológica Israel, Quito, Ecuador. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2597/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2020-036.pdf>
- Cárdenas, C., Farías, G. M., & Méndez, G. (6 de Junio de 2016). ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la innovación educativa?: Un estudio de caso en educación superior. (R. I. (RINACE), Ed.) *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, XV(1), 19-35. doi:10.15366/reice2017.15.1.002
- Carriazo, C., Perez, M. & Gaviria, K. (2020). Planificación educativa como herramienta fundamental para una educación con calidad. *Revista Serviluz*, 25, (3), 87-95. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7524690.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. (E. N. Sanidad, Ed.) *Aten Primaria*, XXX I(8), 143-145. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Celina, H., & Campo, A. (2005). Metodología de investigación y lectura crítica de estudios. (Scielo, Ed.) *Revista Colombiana de Psiquiatría*, XXXIV(4), 573-580. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcp/v34n4/v34n4a09.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 29(50), 14. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Concytec. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo experimental (I+D)*. (D. d. CTI, Ed.) Lima, Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC . doi:<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2187>

- Coronado, J. (16 de Mayo de 2020). *Investigación Descriptiva según autores*. (J. Coronado, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de tesisplus.com: <https://tesisplus.com/investigacion-descriptiva/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- Cortese, A. (s.f.). *Diseños correlacionales, transeccionales, causales*. (A. Cortese, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [www.tecnicas-de-estudio.org](http://www.tecnicas-de-estudio.org): <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion39.htm>
- De La Cruz, W. (2016). Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. *Tesis de Doctorado*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Junín, Perú. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4124>
- Díaz de León, N. T. (2019). *Técnicas de Investigación Cuantitativas y Cualitativas*. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Arquitectura y Diseño. México D.F.: FAD UAEmex. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Duque, E. J. (Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (e. C. Red de Revistas Científicas de América Latina, Ed.) *Revista Innovar Journal*, XV(25), 64-80. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Dzul, M. (s.f.). *Aplicación Básica de los Métodos Científicos*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Sistema de Universidad Virtual. Pachuca-México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Espinoza, J. C. (2019). Calidad del servicio administrativo y satisfacción del cliente externo en tres Filiales de una universidad privada de la región norte, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La libertad, Perú. Recuperado el 23 de Julio de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31336/espinoza\\_jj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31336/espinoza_jj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Esteban, N. T. (2018). Tipos de Investigacion. *Artículo científico*. Universidad Santo Domingo de Guzmán, Lima, Perú. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- González, E. (2005). La observación directa base para el estudio del espacio local. (e. C. Red de Revistas Científicas de América Latina, Ed.) *Geoenseñanza*, X(1), 101-105. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/360/36010107.pdf>
- González, J., & Sadier, P. (2015). *Guía para el análisis documental*. Red de Bibliotecas Virtuales de Ciencias Sociales de América Latina y el Caribe de la Red de centros Miembros de CLACSO, Biblioteca Nacional de Ciencia y Técnica, del IDICT. Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamerica de Ciencias Sociales. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis\\_documentoal.pdf](http://www.biblioteca.clacso.edu.ar/ar/bibliointra/documentacion/analisis_documentoal.pdf)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestion Administrativa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 1-6. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- González, S. S. (Julio de 2020). Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial. (R. C. Cienfuegos, Ed.) *Revista Universidad y Sociedad*, XII(IV), 33-34. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de [https://www.youtube.com/watch?v=qIaDy\\_7\\_PIE&list=RDCx5qVmtfayA&index=8](https://www.youtube.com/watch?v=qIaDy_7_PIE&list=RDCx5qVmtfayA&index=8)
- Grupo Aranda Formación. (16 de Julio de 2020). *¿Qué es la Gestión Administrativa?* Recuperado el 10 de Julio de 2021, de <https://arandaformacion.com/blog>:  
<https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Guajardo, K., & Marambio, M. (2020). *Fichas de registro*. Institución Educacional Municipal Liceo Maximiliano Salas Marchán, Departamento de Lenguaje. Los Andes, Valparaíso, Chile: Institución Educacional Municipal Liceo Maximiliano Salas Marchán. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de

- [http://www.maxsalas.cl/wp-content/uploads/2020/06/2020\\_05\\_30\\_-3ro\\_profundizacion\\_lectura\\_y\\_escritura\\_especializada\\_semana10.pdf](http://www.maxsalas.cl/wp-content/uploads/2020/06/2020_05_30_-3ro_profundizacion_lectura_y_escritura_especializada_semana10.pdf)
- Hernández, M. (7 de Julio de 2020). *La importancia del control en la administración*. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de Universidad Intercontinental: <https://www.uic.mx/noticias/la-importancia-del-control-en-la-administracion/>
- Herrera,, J., Vásquez, M., & Ochoa, E. (2020). La evolución de la responsabilidad social empresarial a través de las teorías organizacionales. *Vision del Futuro*, 24(2), 1-20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357963491003/357963491003.pdf>
- Labajo, E. (2017). *El Método Científico (I)*. Universidad Complutence Madrid, Máster en Pericia Sanitaria. Madrid: Escuela de Posgrado. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%3%ADficio%20I.pdf>
- Lerner, M. (s.f.). *Calidad de servicio: Factor de competitividad*. (U. C. Pablo, Editor) Recuperado el 23 de Julio de 2021, de <https://ucsp.edu.pe/>: <https://ucsp.edu.pe/calidad-de-servicio-factor-clave-de-competitividad/>
- Lizarzaburu, E. R. (Junio de 2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Revista Universidad & Empresa*, XVIII(30), 33-54. doi:[dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02](https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02)
- López, S. (14 de Enero de 2021). *Certificado ISO 9001, en 2021*. (C. SPG Sistemas y Procesos de Gestión, Editor) Recuperado el 10 de Agosto de 2021, de SPG Certificación: <https://www.certificadoiso9001.com/como-obtener-el-certificado-iso-9001/>
- LosRecursosHumanos.com. (10 de Abril de 2016). *Principales teorías administrativas: enfoques y representantes*. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de [www.losrecursoshumanos.com](http://www.losrecursoshumanos.com).: <https://www.losrecursoshumanos.com/principales-teorias-administrativas-enfoques-y-representantes/>
- Marconi, G. (2018). *Teorías y escuelas de la admnistracion: diversos enfoques*. Informe de pregrado, Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC129738.pdf>

- Montano, J. (28 de Marzo de 2021). *Investigación no experimental*. (Lifeder, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [www.lifeder.com](http://www.lifeder.com): <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
- Ospina, B. E., Sandoval, J. J., Aristizábal, C. A., & Ramírez, M. C. (23 de Febrero de 2005). La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. (F. d. Enfermería, Ed.) *Investigación y Educación en Enfermería*, XXIII(1), 14-29. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:62qiocs8TvsJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1311949.pdf+&cd=20&hl=es&ct=clnk&gl=pe>
- Palacios, P. P., Álvarez, J. E., & Ramírez, C. F. (15 de Diciembre de 2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. (Dialnet, Ed.) *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, VII(12), 70. doi:10.35381/cm.v7i12.421
- Palma, R., & Libien, Z. (Mayo de 2020). Sistema de Gestión de la calidad en la Universidad Pública, factor que asegura la calidad educativa. (Dialnet, Ed.) *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional*(6), 7. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7810193>
- Pantigoso, P. L. (2021). Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad educativa en el IESTP “Virgen de Guadalupe” Nepeña – 2020. *Tesis de Doctorado*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Áncash, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62693>
- Pérez, D. M. (2018). Modelo de gestión administrativa para el mejoramiento de los procedimientos administrativos en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público–Cesar Abraham Vallejo Mendoza De Bagua. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Lambayeque, Perú. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33470>
- Prieto, B. (15 de Diciembre de 2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias

- digitales. (S. E. Online, Ed.) *Scielo*, XVIII(46), 11.  
doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Quintero , W., Peñaranda, M., & Rodriguez, M. (2020). Naturaleza de las organizaciones y sus costos de transacción: Analisis de la Teoria de agencia, teoria de la organizacion y la teoria dela firma. *Espacios*, 41(31), 1-12.  
Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p08.pdf>
- Quiroga, F. (5 de Abril de 2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Recuperado el 10 de Julio de 2021, de Tu Economía Facil: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Ruiz, L. (2018). *Coeficiente de correlación de Pearson: qué es y cómo se usa*. (E. E. Mente, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [psicologiamente.com](https://psicologiamente.com):  
<https://psicologiamente.com/miscelanea/coeficiente-correlacion-pearson>
- Saavedra, J. J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. *Tesis de Maestría*. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed., Vol. VI). (C. N. Mexicana, Ed.) Mexico D. F., Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado el 20 de Julio de 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sanchez, A. (1 de Febrero de 2021). *Qué es la gestión administrativa*. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de Deusto Formación: <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>
- Souza, M. R. (31 de Diciembre de 2019). Satisfacción estudiantil con la infraestructura educativa en São Luís-Maranhão (Brasil). (F. d. Melilla, Ed.)

- Creative Commons*, XLIX(5), 191-208.  
doi:<http://doi.org/10.30827/publicaciones.v48i2.8331>
- Surdez, E. G., Sandoval, M. C., & Lamoyi, C. L. (22 de Febrero de 2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Educación y Educadores*, XXI(1), 9-26. doi:DOI: 10.5294/edu.2018.21.1.1
- Sy Corvo, H. (2019). *Gestión administrativa*. (C. H. Sy, Editor) Recuperado el 17 de Julio de 2021, de Liferder: <https://www.liferder.com/gestion-administrativa/>
- Tamayo, C. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado el 22 de Julio de 2021, de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Tipián, S. M. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus. *Tesis de Maestría*. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n\\_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ULADECH. (2019). *Dirección: Concepto*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 11 de Agosto de 2021, de [http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion\\_4/DIRECCION\(4\).pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion_4/DIRECCION(4).pdf)
- UNTRM. (s.f.). *Dirección General de Calidad Académica y Acreditación*. Recuperado el 17 de Julio de 2021, de [www.untrm.edu.pe](http://www.untrm.edu.pe): <https://www.untrm.edu.pe/es/dgcaya.html>
- UNTRM. (s/f). *Presentación de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas*. Recuperado el 16 de Julio de 2021, de [www.untrm.edu.pe](http://www.untrm.edu.pe): <https://www.untrm.edu.pe/es/la-universidad/presentacion.html>
- Valdéz, F. (2019). *Metodología de la Investigación*. Inoforme de Unidad de Aprendizaje, Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Contaduría y Administración, México D.F. Recuperado el 12 de Agosto de

2021, de  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/105291/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+Unidad+II.pdf?sequence=1>

Vergara, L. G. (2019). Calidad de servicios administrativos y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la Universidad Privada San Pedro Sede Barranca. *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Lima, Perú. Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%C3%B3nidas%20Gerardo%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Wigodski, J. (14 de Julio de 2010). *Metodología de la investigación*. (J. W. S, Editor) Recuperado el 12 de Agosto de 2021, de [metodologiaeninvestigacion.blogspot.com](http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com): <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

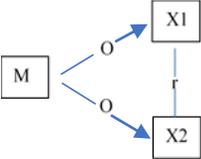
## ANEXOS

### Anexo 1 Operacionalización de variables

| Variables de estudio                           | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensión  | Indicadores   | Escala de medición |
|--|---|--|--|---|--------------------|
| Gestión Administrativa                         | Conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una organización, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales: planificación, organización, dirección y control (Sy Corvo, 2019).       | Proceso o procedimiento planificado que sigue un líder o directivo educativo para obtener los mejores talentos humanos, recursos financieros u otros que permita tener y brindar una educación de calidad y un servicio eficiente. | Planificación                                      | Memoria Institucional   | Ordinal            |
|  |   |  |  | Plan Operativo  |                    |
|  |   |  |  | Reglamentos y normativas  |                    |
|  |   |  |  | Plan Estratégico Institucional                                    |                    |
|  |   |  | Organización                                       | Manual de Procedimientos administrativos                          |                    |
|  |   |  |  | Reglamento de organización y funciones                            |                    |
|  |   |  |  | Texto Único de Procedimientos Administrativos                     |                    |
|  |   |  |  | Organigrama y Delimitación funciones                              |                    |
|  |   |  | Dirección  | Ética profesional   |                    |
|  |   |  |  | Desarrollo de actividades   |                    |
|  |   |  |  | Evaluaciones de desempeño   |                    |
|  |   |  | Control  | Coordinación  |                    |
|  |   |  |  | Actividades de control  |                    |
| Implementación estrategias de control          |   |  |  |   |                    |
| Colaboración con desempeño del control interno |   |  |  |   |                    |
| Calidad del Servicio                           | Juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio. la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos (Duque, 2005, pp 64-80). | Grado de satisfacción percibida por un cliente y/o usuario respecto a la prestación de un servicio, teniendo en cuenta, la infraestructura, equipamiento, enseñanza u otro acto que se realice durante el acto.                    | Satisfacción educativa (enseñanza y servicio)      | Cumplimiento de expectativas                                      | Nominal            |
|  |   |  |  | Motivación del educando   |                    |
|  |   |  |  | Necesidades de servicio cubiertas                                 |                    |
|  |   |  | Satisfacción con la infraestructura y equipamiento | Elementos tangibles o tangibilidad.                               |                    |
|  |   |  |  | Fiabilidad  |                    |
|  |   |  | Satisfacción con el servicio administrativo        | Capacidad de respuesta  |                    |
|  |   |  |  | Seguridad   |                    |
|  |   |  |  | Empatía (Facilidad de contacto, Comunicación, gusto y necesidad). |                    |

Nota: Adaptado de (De La Cruz, 2016, p. 108).

## Anexo 2: Matriz de consistencia: Modelo de Gestión Administrativa para la Calidad del Servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional de Amazonas – Chachapoyas

| Formulación del problema  | Objetivos   | Hipótesis   | Técnicas e Instrumentos           |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|---|---|---|-----------------------------------|-----------|-------------|------------------------|---------------|--------------|-----------|---------|----------------------|------------------------|--|--|
| <p><b>Problema general:</b><br/>¿Cuál sería el modelo de la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional – Chachapoyas?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es la relación existente entre la planificación y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional – Chachapoyas?</li> <li>- ¿Cuál es la relación existente entre la organización y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista?</li> <li>- ¿Cuál es la relación existente entre la dirección y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista?</li> <li>- ¿Cuál es la relación existente entre el control y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista?</li> <li>- ¿Cuál es el diseño de un modelo de gestión administrativa permitirá mejorar la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista?</li> </ul> | <p><b>El objetivo general:</b><br/>Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional – Chachapoyas.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la situación actual en la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional – Chachapoyas.</li> <li>- Analizar los factores y procesos que inciden la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM.</li> <li>- Establecer los lineamientos entre la dirección y calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM.</li> <li>- Elaborar un modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la UNTRM.</li> <li>- Validar por juicio de expertos el modelo de la gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, UNTRM-Chachapoyas.</li> </ul> | <p><b>Hipótesis general:</b><br/>El diseño de un modelo de gestión administrativa que contribuya el fortalecimiento de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, de la UNTRM, 2021, en cuanto se aplique dada las condiciones.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional – Chachapoyas.</li> <li>- Existe relación significativa entre la organización y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista.</li> <li>- Existe relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista.</li> <li>- Existe relación significativa entre el control y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista.</li> <li>- El diseño de un modelo de gestión administrativa permitirá mejorar la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista.</li> </ul> | <p>La encuesta - Cuestionario</p> |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
| <p><b>Tipo y Diseño de investigación</b></p> <p>Tipo de Investigación: Básica<br/>Enfoque metodológico: Cuantitativo<br/>Diseño: No experimental.</p> <p>Esquema:</p>  <pre> graph LR     M[M] -- O --&gt; X1[X1]     M -- O --&gt; X2[X2]     X1 --&gt; X2     </pre> <p>Donde:<br/>X1: Variable Independiente<br/>X2: Variable dependiente<br/>r: posible relación existente.<br/>O: Observación</p>   | <p><b>Población y muestra</b></p> <p>Población está conformado por:</p> <p>Colaboradores (Docentes, personal administrativo, personal del centro de producción) en total 57 personas.</p> <p>Estudiantes matriculados: 189 personas</p> <p>Muestra está constituida por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 31 colaboradores.</li> <li>- 50 estudiantes</li> </ul>  | <p><b>Variables y dimensiones</b></p> <table border="1" data-bbox="1375 1002 1890 1286"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">Gestión Administrativa</td> <td>Planificación</td> </tr> <tr> <td>Organización</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> </tr> <tr> <td>Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Calidad del Servicio</td> <td>Satisfacción educativa</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción con la infraestructura y equipamiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Satisfacción con el servicio administrativo</td> </tr> </tbody> </table>   |                                   | Variables | Dimensiones | Gestión Administrativa | Planificación | Organización | Dirección | Control | Calidad del Servicio | Satisfacción educativa | Satisfacción con la infraestructura y equipamiento |  |
| Variables   | Dimensiones   |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
| Gestión Administrativa  | Planificación   |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|   | Organización  |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|   | Dirección   |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|   | Control   |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
| Calidad del Servicio  | Satisfacción educativa  |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|   | Satisfacción con la infraestructura y equipamiento  |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |
|   | Satisfacción con el servicio administrativo   |   |                                   |           |             |                        |               |              |           |         |                      |                        |  |  |

## Anexo 03 Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMAN CUBAS HENRY

Institución donde labora: UNTRM

Instrumento de evaluación: Entrevista: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigoso Yalta

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS    | INDICADORES  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------|--|------------|---|---|---|---|
|              |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD     | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.   |            |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD  | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.  |            |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD   | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.   |            |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación |            |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA  | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de   |            |   |   |   | X |

SELO PERSONAL Y FIRMA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMAN CUBAS HENRY

Institución donde labora: UNTRM

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario: Calidad del Servicio

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigos Yalta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS       | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.   |   |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales..   |   |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Calidad del Servicio  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.  |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de  |   |   |   |   | X |

|                      |   |  |  |  |  |   |
|----------------------|---|--|--|--|--|---|
|                      | investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.  |  |  |  |  |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. |  |  |  |  | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.                               |  |  |  |  | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.               |  |  |  |  | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |  |  |  |  | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |  |  |  |  |   |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no válido, ni aplicable).

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 20 de octubre del 2021.



Dr. Henry Norman Cubas  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMAN CUBAS HENRY

Institución donde labora: UNTRM

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario: Gestión Administrativa

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigos Yalta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales..  |   |   |   | X |   |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión Administrativa.  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Administrativa de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de   |   |   |   |   | X |

|                      |   |  |  |  |  |  |   |
|----------------------|---|--|--|--|--|--|---|
|                      | investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.  |  |  |  |  |  |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. |  |  |  |  |  | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.                             |  |  |  |  |  | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.               |  |  |  |  |  | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |  |  |  |  |  | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |  |  |  |  |  |   |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no válido, ni aplicable).

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Chiclayo, 20 de octubre del 2021.



Dr. Henry Hudson Cubas  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBIERNO LOCAL

SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMÁN MUÑOZ CARMEN ROSA

Institución donde labora: UNTRM

Instrumento de evaluación: Entrevista: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigoso Yalta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS    | INDICADORES  | VALORACIÓN |   |   |   |   |
|--------------|--|------------|---|---|---|---|
|              |  | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CLARIDAD     | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.   |            |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD  | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales.  |            |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD   | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.   |            |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación |            |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA  | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de   |            |   |   |   | X |

|                      |  |  |  |  |   |   |
|----------------------|--|--|--|--|---|---|
|                      | acorde a la operacionalización de variables.   |  |  |  |   |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.                 |  |  |  | X |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación |  |  |  |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.    |  |  |  |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.              |  |  |  |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |  |  |  |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |  |  |  |   |   |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no valido, ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 20 de octubre del 2021.



Dr. Carmen Rosa Huaman Muñoz  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMÁN MUÑOZ CARMEN ROSA

Institución donde labora: UNTRM

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario: Gestión Administrativa

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigoso Yalta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales..  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Gestión Administrativa.  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión Administrativa de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.   |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de   |   |   |   |   | X |

|                      |   |  |  |  |   |   |
|----------------------|---|--|--|--|---|---|
|                      | investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.  |  |  |  |   |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. |  |  |  | X |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.                             |  |  |  |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.               |  |  |  |   | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |  |  |  |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |  |  |  |   |   |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no válido, ni aplicable).

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



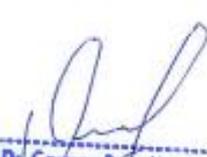
---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 20 de octubre del 2021.



Dr. Caymen Rojas Huaman Muñoz  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

SELLO PERSONAL Y FIRMA



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombre del experto(a): HUAMÁN MUÑOZ CARMEN ROSA

Institución donde labora: UNTRM

Especialidad: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación: Cuestionario: Calidad del Servicio

Autor del instrumento: Milton Jailer Trigo Yalta

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Marque con una (X) sobre los aspectos a valorar:

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS       | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades, acordes con los sujetos muestrales.   |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad del Servicio en todas sus dimensiones, en indicadores conceptuales y operacionales..   |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal, inherente a la variable: Calidad del Servicio  |   |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad del Servicio de manera que permiten hacer inferencias en función a la hipótesis, problema y objetivos de la investigación.. |   |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad de acorde a la operacionalización de variables.  |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de  |   |   |   | X |   |

|                      |   |  |  |  |  |   |
|----------------------|---|--|--|--|--|---|
|                      | investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio.  |  |  |  |  |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. |  |  |  |  | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad del Servicio.                               |  |  |  |  | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica e instrumento propuestos, responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.               |  |  |  |  | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |  |  |  |  | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |  |  |  |  |   |

(NOTA: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al interior, se considera al instrumento no válido, ni aplicable).

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Chiclayo, 20 de octubre del 2021.



**Dr. Carmen Rolo Huaman Muñoz**  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

**SELLO PERSONAL Y FIRMA**

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **1. TITULO**

Modelo de Gestión Administrativa para la Calidad del Servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional-Chachapoyas

### **2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál será el modelo de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo general**

Diseñar un modelo de gestión administrativa que contribuya al fortalecimiento de la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista, en la UNTRM,2021

#### **Objetivos específicos**

- Identificar situación actual en la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista de la UNTRM.
- Analizar los factores y procesos que inciden en la calidad de servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista en la UNTRM.
- Establecer los lineamientos entre la dirección y la calidad del servicio en la escuela de ingeniería zootecnista en la UNTRM.
- Elaborar un modelo de gestión administrativa y calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista, en la UNTRM.
- Validar por juicio de expertos el modelo de gestión administrativa para la contribución del fortalecimiento de la calidad del servicio en la escuela profesional de ingeniería zootecnista, UNTRM-Chachapoyas.

**Tabla 1**

Operacionalización de la variable gestión administrativa

| Variables de estudio   | Definición conceptual  | Dimensión     | Indicadores                                   | Ítems | Escala medición |
|------------------------|--|---------------|---|-------|-----------------|
| Gestión Administrativa | Conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una organización, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales : planificación, organización, dirección y control (Sy Corvo, 2019). | Planificación | Memoria Institucional                         | 1-8   | Ordinal         |
|                        |  |               | Plan Operativo                                |       |                 |
|                        |  |               | Reglamentos y normativas                      |       |                 |
|                        |  |               | Plan Estratégico Institucional                |       |                 |
|                        |  | Organización  | Manual de Procedimientos administrativos      | 9-14  |                 |
|                        |  |               | Reglamento de organización y funciones        |       |                 |
|                        |  |               | Texto Único de Procedimientos Administrativos |       |                 |
|                        |  |               | Organigrama y Delimitación funciones          |       |                 |
|                        |  | Dirección     | Ética profesional                             | 15-21 |                 |
|                        |  |               | Desarrollo de actividades                     |       |                 |
|                        |  |               | Evaluaciones de desempeño                     |       |                 |
|                        |  |               | Coordinación                                  |       |                 |
|                        |  | Control       | Actividades de control                        | 22-26 |                 |

|  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|---|--|--|
|  |  |  | Implementación estrategias de control               |  |  |
|  |  |  | Colaboración con desempeño del control interno      |  |  |
|  |  |  | Evaluación y comunicación de actividades de control |  |  |

**Tabla 2**

Operacionalización de la variable calidad del servicio

| <b>Variables de estudio</b>                                       | <b>Definición conceptual</b>  | <b>Dimensión</b>                                   | <b>Indicadores</b>                  | <b>Ítem</b> | <b>Escala de medición</b> |
|---|---|--|-------------------------------------|-------------|---------------------------|
| Calidad del Servicio  | Juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio. la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos (Duque, 2005, pp 64-80). | Satisfacción educativa (enseñanza y servicio)      | Cumplimiento de expectativas        | 27-34       | Nominal                   |
|   |   |  | Motivación del educando             |             |                           |
|   |   |  | Necesidades de servicio cubiertas   |             |                           |
|   |   | Satisfacción con la infraestructura y equipamiento | Elementos tangibles o tangibilidad. | 28-35       |                           |
|   |   | Satisfacción con el servicio administrativo        | Fiabilidad                          | 36-52       |                           |
|   |   |  | Capacidad de respuesta              |             |                           |
|   |   |  | Seguridad                           |             |                           |
| Empatía (Facilidad de contacto, Comunicación, gusto y necesidad). |   |  |                                     |             |                           |

Anexo 4 Confiabilidad del instrumento gestión administrativa

| N         | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   | 16   | 17   | 18   | 19   | 20   | 21   | 22   | 23   | 24   | 25   | 26   | T<br>o<br>t<br>a<br>l |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------|
| 1         | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 3    | 3    | 2    | 1    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 2    | 1    | 4    | 4    | 85                    |
| 2         | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5    | 3    | 2    | 2    | 4    | 2    | 77                    |
| 3         | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 3    | 3    | 3    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 4    | 96                    |
| 4         | 1    | 3    | 3    | 3    | 3    | 1    | 1    | 1    | 3    | 4    | 5    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 5    | 5    | 86                    |
| 5         | 2    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 3    | 2    | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 3    | 4    | 1    | 4    | 4    | 65                    |
| 6         | 2    | 4    | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 2    | 1    | 1    | 4    | 4    | 2    | 4    | 2    | 5    | 3    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 74                    |
| 7         | 2    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 3    | 2    | 2    | 2    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 1    | 5    | 3    | 78                    |
| 8         | 1    | 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 2    | 2    | 3    | 5    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 4    | 3    | 3    | 1    | 4    | 4    | 54                    |
| 9         | 3    | 3    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 3    | 2    | 1    | 4    | 4    | 70                    |
| 10        | 1    | 1    | 1    | 3    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 4    | 4    | 5    | 2    | 2    | 4    | 2    | 2    | 1    | 1    | 4    | 4    | 61                    |
| 11        | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 1    | 1    | 3    | 1    | 3    | 1    | 2    | 1    | 1    | 5    | 5    | 5    | 5    | 3    | 3    | 2    | 2    | 3    | 4    | 4    | 4    | 71                    |
| 12        | 3    | 2    | 2    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 3    | 2    | 2    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 80                    |
| 13        | 2    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 1    | 2    | 2    | 5    | 4    | 4    | 3    | 3    | 4    | 3    | 84                    |
| 14        | 2    | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 2    | 5    | 2    | 2    | 1    | 4    | 4    | 4    | 89                    |
| 15        | 2    | 3    | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 3    | 4    | 3    | 3    | 2    | 3    | 3    | 2    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 2    | 2    | 2    | 2    | 4    | 4    | 79                    |
| 16        | 2    | 2    | 3    | 3    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    | 3    | 3    | 3    | 2    | 2    | 5    | 4    | 2    | 4    | 2    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 4    | 72                    |
| Varianzas | 0.61 | 0.75 | 0.73 | 0.50 | 0.55 | 0.84 | 1.11 | 1.11 | 1.22 | 1.33 | 1.33 | 1.27 | 1.33 | 1.44 | 1.54 | 1.44 | 1.68 | 1.82 | 1.90 | 1.08 | 1.07 | 1.18 | 1.11 | 1.21 | 1.25 | 1.41 | 1.40                  |

Sumatoria de varianzas: 22.645 Varianza de la suma de los ítems: 109.59

Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

|   |                    |
|---|--------------------|
| Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | <b>0.83</b>        |
| Número de ítems del instrumento               | <b>26</b>          |
| Sumatoria de las varianzas de los ítems.      | <b>22.645</b>      |
| Varianza total del instrumento.               | <b>109.5898438</b> |

| <b>RANGO</b> | <b>CONFIABILIDAD</b>    |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula      |
| 0.54 a 0.59  | Confiabilidad baja      |
| 0.60 a 0.65  | Confiable               |
| 0.66 a 0.71  | Muy confiable           |
| 0.72 a 0.99  | Excelente confiabilidad |
| 1            | Confiabilidad perfecta  |

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y el rango de confiabilidad propuesta. A partir de la toma a una muestra piloto se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado el instrumento de recolección de datos de la variable gestión administrativa tiene excelente confiabilidad con un 0.83 de coeficiente.

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento calidad en el servicio

| N         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | Total |    |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|----|
| 1         | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1  | 1  | 2  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 2  | 1  | 2  | 2     | 49 |
| 2         | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 77 |
| 3         | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 76 |
| 4         | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2     | 80 |
| 5         | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1  | 1  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3     | 75 |
| 6         | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2  | 2  | 3  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3     | 64 |
| 7         | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3     | 79 |
| 8         | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3     | 70 |
| 9         | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 1  | 1  | 2  | 2  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4     | 67 |
| 10        | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4     | 68 |
| 11        | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 1  | 3  | 2  | 2  | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4     | 81 |
| 12        | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 1  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4     | 83 |
| 13        | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3  | 2  | 3  | 2  | 4  | 2  | 2  | 3  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 2  | 2  | 2  | 4     | 76 |
| 14        | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4     | 84 |
| 15        | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4     | 85 |
| 16        | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 2  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4  | 4  | 5  | 2  | 3  | 2  | 2  | 4     | 82 |
| Varianzas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0     |    |
|           | . | . | . | . | . | . | . | . | . | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .  | .     |    |
|           | 6 | 6 | 4 | 7 | 5 | 7 | 5 | 7 | 2 | 2  | 6  | 4  | 6  | 2  | 6  | 5  | 5  | 8  | 1  | 3  | 4  | 1  | 0  | 2  | 0  | 0  | 6     |    |
|           | 2 | 3 | 6 | 3 | 0 | 3 | 0 | 5 | 5 | 3  | 1  | 6  | 1  | 1  | 1  | 9  | 3  | 1  | 2  | 8  | 8  | 9  | 0  | 3  | 0  | 0  | 9     |    |

Sumatoria de varianzas: 13.94

Varianza de la suma de los ítems: 81.94

Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

|   |                |
|---|----------------|
| Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | <b>0.86</b>    |
| Número de ítems del instrumento               | <b>26</b>      |
| Sumatoria de las varianzas de los ítems.      | <b>13.938</b>  |
| Varianza total del instrumento.               | <b>81.9375</b> |

| <b>RANGO</b> | <b>CONFIABILIDAD</b>    |
|--------------|-------------------------|
| 0.53 a menos | Confiabilidad nula      |
| 0.54 a 0.59  | Confiabilidad baja      |
| 0.60 a 0.65  | Confiable               |
| 0.66 a 0.71  | Muy confiable           |
| 0.72 a 0.99  | Excelente confiabilidad |
| 1            | Confiabilidad perfecta  |

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se tuvo en cuenta alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems y el rango de confiabilidad propuesta. A partir de la toma a una muestra piloto se llegó a la conclusión que una vez tabulado y analizado el instrumento de recolección de datos de la variable gestión administrativa tiene excelente confiabilidad con un 0.86 de coeficiente.

## Anexo 6 Base de datos

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |   |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |   |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |   |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |   |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |   |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 |   |
| 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |   |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

## Anexo 07 de Propuesta

### Diseño estratégico de la propuesta

| NOMBRE DE LA ESTRATEGIA   | DESCRIPCIÓN   | TÁCTICAS  | ACTIVIDADES  | PROGRAMA ESTRATÉGICO   | RESPONSABLE   | MESES  |
|---|---|---|--|--|---|--|
| <p><b>Creación de programas de pago para generar beneficios hacia los estudiantes</b></p> | <p>Esta se basa principalmente en la conformación de procedimientos mediante los cuales, los padres de familia puedan llegar a obtener beneficios económicos en relación con la posibilidad de fraccionar sus pagos correspondientes a las pensiones, mediante la autorización de la Dirección de la Universidad.</p> | <p>-Ofrecimiento de la solicitud de aplazamiento de pago acerca de la mensualidad, en un tiempo no mayor a las 48 horas después de que el pago haya vencido<br/>                     -El motivo del aplazamiento deberá de ser justificado y tendrá que explicarse con claridad, en cuanto a las fechas y los montos en los que la pensión deberá de ser cancelada<br/>                     -Otorgar becas hacia estudiantes que cuenten con un rendimiento académico alto<br/>                     -Establecer descuentos por el</p> | <p>- Identificación de los padres de familia que cuenten con la necesidad de poder formar parte del programa expuesto.<br/>                     - Fijas los requisitos de forma clara con la intención de que se sepa el procedimiento de las facilidades financieras otorgadas.<br/>                     -Implementar el programa dentro de la comunidad educativa que forma parte de la escuela.</p> | <p>El programa por implementar deberá de contar con un tiempo de tres meses mediante anuncios expuestos en la escuela, los cuales deberán de permitir que se sepa acerca de este tipo de facilidades en donde se espera fidelizar a los usuarios finales y lograr un índice de pago que permita realizar inversiones al establecimiento.</p> | <p>Gerencia de la Universidad por gestión de la Escuela profesional de Ingeniería Zootecnista</p> | <p><b>Mes 1:</b> 1era y 2da semana 1 actividad, 3ra semana 2 actividad y 4ta semana 3 actividad.<br/> <b>MES 2:</b> 1era-4ta semana 4 actividad.<br/> <b>Mes 3:</b> 1ra-4ta semana 5 actividad</p> |

|  |  |  |  |   |   |   |
|--|--|--|--|---|---|---|
|  |  | pago de pensiones antes de los plazos establecidos   | -Difundir el programa dentro de la escuela.<br>- Evaluación del programa en relación con las facilidades de pago, los beneficios y el índice de morosidad  |   |   |   |
| <b>Diseño de un manual de organizaciones y funciones para la escuela</b> | La estrategia se ha basado en el diseño de un manual para la organización y el establecimiento de funciones de la escuela, contando con la exposición de un nuevo organigrama funcional, en donde se pueda llegar a contar con la definición de los puestos administrativos y el perfil del colaborador en cada uno de los puntos. | -Se tendrá que establecer el diseño de una nueva estructura organizacional con la intención de que esta pueda estar a cargo de la dirección de escuela<br>-Una vez que se haya conformado el organigrama funcional, es que se tendrá que diseñar el puesto de trabajo con la intención de que no se pueda incurrir en duplicidades significativas y en donde se tendrá que cubrir la totalidad de las actividades que se realizan en escuela.<br>-Los conocimientos, las habilidades y las | -Identificación del personal administrativo.<br>-Identificación del personal administrativo.<br>-Planteamiento de la descripción del puesto.<br>-Desarrollo del perfil de los profesionales de los colaboradores.<br>-Aprobación de la alta dirección. | El diseño de un Manual de organización y funciones incurrirá en un tiempo aproximado de tres meses, en donde se tendrá que escoger los perfiles de puesto y se tendrá que establecer a la plana docente con la intención de mejorar la calidad de servicio dentro del ámbito educativo. | Gerencia de la Universidad por gestión de la Escuela profesional de Ingeniería Zootecnista. | <b>Mes 1:</b> 1ra y 2da semana 1 actividad, 3ra y 4ta semana la 2 actividad.<br><b>Mes 2:</b> 1era – 4ta semana 3 actividad.<br><b>Mes 3:</b> 1era y 2da semana la 4 actividad y 3ra y 4ta semana la actividad 5. |

|  |  |  |  |   |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|
|  |  | actitudes de los colaboradores deberán de ser especificadas para cada puesto de trabajo  |  |   |  |  |
| <b>Desarrollo de un programa que permita la medición del nivel de desempeño de los docentes con la intención de hacer prevalecer la calidad de servicio ofrecida por estos mismos.</b> | La estrategia se ha basado en el diseño de un manual para la organización y el establecimiento de funciones de la escuela, contando con la exposición de un nuevo organigrama funcional, en donde se pueda llegar a contar con la definición de los puestos administrativos y el perfil del colaborador en cada uno de los puntos. | <p>-Se tendrá que establecer el diseño de una nueva estructura organizacional con la intención de que esta pueda estar a cargo de la dirección de escuela</p> <p>-Una vez que se haya conformado el organigrama funcional, es que se tendrá que diseñar el puesto de trabajo con la intención de que no se pueda incurrir en duplicidades significativas y en donde se tendrá que cubrir la totalidad de las actividades que se realizan en escuela.</p> <p>-Los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los colaboradores deberán de ser especificadas para</p> | <p>- Identificación del personal administrativo</p> <p>-Actualizar el organigrama de la escuela.</p> <p>- Planteamiento de la descripción del puesto.</p> <p>- Desarrollo del perfil de los profesionales de los colaboradores.</p> <p>- Aprobación de la alta dirección</p> | El diseño de un Manual de organización y funciones incurrirá en un tiempo aproximado de tres meses, en donde se tendrá que escoger los perfiles de puesto y se tendrá que establecer a la plana docente con la intención de mejorar la calidad de servicio dentro del ámbito educativo. | Gerencia de la Universidad por gestión de la Escuela profesional de Ingeniería Zootecnista | <p><b>Mes 1:</b> 1ra y 2da semana 1 actividad, 3ra y 4ta semana la 2 actividad.</p> <p><b>Mes 2:</b> 1era – 4ta semana 3 actividad.</p> <p><b>Mes 3:</b> 1era y 2da semana la 4 actividad y 3ra y 4ta semana la actividad 5.</p> |

|   |  |  |   |  |  |   |
|---|--|--|---|--|--|---|
|   |  | cada puesto de trabajo.  |   |  |  |   |
| <b>Elaboración de un software electrónico para que se puedan mejorar los procesos que se regulan en la escuela.</b> | La estrategia se ha basado principalmente en la conformación de un software electrónico con la finalidad de que los procesos en el establecimiento educativo puedan llegar a controlarse, dentro de los que se pueden registrar a la asistencia de los estudiantes, la asistencia de los colaboradores, el control de los pagos, el control de caja, etc. Así mismo, la necesidad de contar con la incorporación de equipos computarizados de alta calidad conllevará a que el personal administrativo y el personal docente pueda realizar adecuadamente sus labores. | -Autorización de la alta dirección.<br>-Recibir capacitaciones por parte de un ingeniero especialista<br>-Adquisición de equipos de cómputo que puedan estar conectados en red.<br>-Contar con claves de acceso para el personal administrativo autorizado | -Contratar a profesionales especializados en lo que se hace referencia a la elaboración de software.<br>-Establecer los requerimientos de la institución.<br>- Diseño de programas electrónicos.<br>- Compra de equipos de cómputo.<br>- Capacitar al personal docente y administrativo.<br>- Inicio del sistema. | La elaboración del software electrónico deberá de buscar la mejora de los procesos que se desarrollan en Universidad, con la intención de que estos garanticen el mantenimiento de las actividades actualizadas y fortaleciendo de esta forma, la eficiencia de ellos sistemas de control. | Gerencia de la Universidad por gestión de la Escuela profesional de Ingeniería Zootecnista | <b>Mes 1:</b> 1ra actividad, 2da semana la actividad 2, 3ra y 4ta semana la actividad 3<br><b>Mes 2:</b> 1era – 3ra semana la actividad 5.<br><b>Mes 3:</b> 1ra – 3ra semana se continua la actividad 5 y la 3ra y 4ta semana se inicia el sistema. |

## AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA TESIS



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Rectorado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 15 de setiembre de 2021.

**SEÑORES:**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**Universidad César Vallejo – Sede Chiclayo**  
**CHICLAYO**

Mediante la presente, reciba un cordial saludo a nombre de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas y en atención a la carta s/n. de fecha 28 de setiembre del 2021, comunica a usted que la Oficina de Rectorado de nuestra casa superior de estudios, **AUTORIZA** al Estudiante. **TRIGOSO YALTA MILTON JAILER** de la escuela de Posgrado del VI ciclo del Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Privada Cesar Vallejo – Sede Chiclayo, para que desarrolle la aplicación de su Proyecto de Tesis denominado "Modelo Gestión Administrativa para la Calidad del Servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Chachapoyas", a partir de la fecha hasta culminar su estudio estructural.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
-----  
*Poligrpio Chauca Valqui Dr*  
RECTOR