



**Gestión de la secretaría académica y calidad en el
servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto,
San Miguel, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

ASESOR:

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ –2017

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira
Presidente

Dr. Hector Raúl Santa María Relaiza
Secretario

Dr. Hugo Ricardo Prado López
Vocal

Dedicatoria

A mis hijos, Carlos y Joel, por ser el motor de mi existencia. A mi nieto, Angello, por ser la alegría de mi hogar.

A Willy, por su amor incondicional.

A mi madre, por ser ejemplo de lucha, por su dedicación, ternura y apoyo.

Al Recuerdo de mi padre; que Dios lo tenga en su gloria.

A mis hermanos que son parte de mí ser.

La Autora

Agradecimiento

A la universidad, por brindarme la oportunidad de superarme.

A Dios, por bendecirme en todo momento e iluminar mi camino.

A mis Profesores por su ejemplo de constancia y vocación de servicio.

Agradezco a mi asesor por el asesoramiento en el desarrollo del trabajo de investigación.

Declaración de Autoría

Yo, **Olga Esperanza Mendoza Pajuelo**, estudiante de Maestría en la Mención de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con Sede Lima; presento el trabajo académico titulado “gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016”, presentada, en 120 páginas para alcanzar el respectivo grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- En el desarrollo de la investigación, he identificado y mencionado las fuentes consultadas aplicando las citas textuales o paráfrasis en forma correcta conforme lo establecido por las disposiciones y normas para la elaboración de trabajos académicos.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado de manera total o parcial para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Estoy consciente que mi investigación puede ser comparada electrónicamente en búsqueda de plagios.
- Asumo responsabilidad en caso que de coincidir con material ajeno sin la respectiva identificación de la fuente o autor; en tal sentido, acepto las sanciones que disponga los procedimientos disciplinarios

Lima, 25 de febrero del 2017

Presentación

Señores miembros del jurado:

De acuerdo a las disposiciones para la obtención del grado académico en la Universidad Cesar Vallejo, presento la tesis titulada: “gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016”.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección introducción, (b) segunda sección se desarrolla el marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

Distinguidos miembros del jurado espero que la presente tesis sea evaluada y obtenga la respectiva aprobación.

La Autora

Tabla de Contenidos

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de Contenidos	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista.	19
1.3. Justificación	42
1.4. Problema	43
1.5. Hipótesis	44
1.6. Objetivos	45
II. Marco Metodológico	
2.1. Variables	47
2.2. Operacionalización de las variables	47
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.8. Método de análisis de datos	56
2.9. Aspectos éticos	56
III. Resultados	
3.1. Descripción de los resultados	58
3.2. Contrastación de hipótesis	63
IV. Discusión	67
V. Conclusiones	71
VI. Recomendaciones	73
VII. Referencias	75

VIII. Anexos

Anexo 1.- Matriz de consistencia	82
Anexo 2.- Cuestionario	84
Anexo 3.- Validación del instrumento	87
Anexo 4.- Base de datos	98
Anexo 5.- Artículo Científico	109

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable de la gestión de la secretaría académica.	48
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad en el servicio.	49
Tabla 3	Distribución de la población de estudio	50
Tabla 4	Muestreo probabilístico estratificado	51
Tabla 5	Juicio de experto	53
Tabla 6	Prueba de confiabilidad de la gestión de la secretaría académica.	54
Tabla 7	Prueba de confiabilidad de la calidad en el servicio.	56
Tabla 8	Distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio.	58
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio.	60
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio.	61
Tabla 11	Correlación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio.	63
Tabla 12	Correlación entre la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio.	64
Tabla 13	Correlación entre la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio.	65

Lista de figuras

Figura 1	Nivel de distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio.	59
Figura 2	Nivel de distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio.	60
Figura 3	Nivel de distribución de frecuencias entre la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción satisfacción de la calidad en el servicio.	62

Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo establecer la relación entre gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto; siendo el problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016?

El estudio es de tipo básica, de diseño no experimental, transversal y con nivel descriptivo con alcance correlacional y de enfoque cuantitativo. La población estuvo constituida por 341 alumnos del instituto María Rosario Araoz Pinto. Se utilizó el muestreo no probabilístico.

Para la confiabilidad del instrumento, cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 20 estudiantes y se obtuvo el estadístico alfa de Cronbach para las variables: la gestión de la secretaría académica 0,845 y calidad en el servicio 0,851. Posteriormente, los datos a través del software SPSS versión 21 se logró realizar los procesos estadísticos obteniéndose que existe relación, una correlación lineal directa entre las variables $r = 0.856$

Palabra clave: Gestión, Calidad de Servicio, Procesos Administrativo, Tramite Documentario.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between management of academic secretary and the quality of service of the institute Maria Rosario Araoz Pinto; Being the general problem: What is the relationship between academic secretarial management and the quality of service provided to institute students Maria Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016?

The present investigation is of basic type, of non-experimental design, Transversal and with descriptive level with correlational reach and quantitative focus. The population was constituted by 341 students of the institute Maria Rosario Araoz. Non-probabilistic sampling was used.

For the reliability of the instrument, an internal consistency test was applied to a pilot sample of 20 students and the Cronbach Alpha statistic was obtained for the variables: Academic secretary 0,845 and quality of service 0,851. The data were then processed using the SPSS version 21 statistical program. Likewise, the results obtained show that there is a direct linear correlation between the variables $r = 0.856$

Key word: Management, Quality of Service, Administrative Processes, Documentary Processing.

I. Introducción

I. Introducción

El presente estudio titulado “gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto de San Miguel, 2016”, fue planteado en siete capítulos, incluyendo los correspondientes anexos de acuerdo al protocolo señalado por la universidad.

La finalidad de la investigación es proponer alternativas de solución a la siguiente pregunta ¿Qué relación existe entre Gestión de la Secretaría académica y Calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto de San Miguel, 2016?

Estableciéndose la organización de la investigación de la siguiente manera:

El capítulo I: Trata sobre la introducción, antecedentes nacionales e internacionales, fundamentación científica, técnica y humanística; así como las correspondientes justificaciones teórica, práctica y metodológica, la realidad problemática, planteamiento de los problemas, los objetivos y las hipótesis.

El capítulo II: Es referente al marco metodológico, donde congrega las definiciones y operacionalización de las variables, el tipo de estudio, enfoque, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, estadística y aspectos éticos.

El capítulo III: Centraliza los resultados y contrasta las Hipótesis.

El capítulo IV: Se comprueba los resultados de la investigación con aquellos señalados en los antecedentes.

El capítulo V: Corresponde las conclusiones de nuestra investigación tomando en cuenta el planteamiento de cada hipótesis.

El capítulo VI y VII: Finalmente, se presenta las respectivas sugerencias y las referencias bibliográficas empleadas en el presente estudio de acuerdo a las orientaciones dadas por la universidad y se adjuntan los respectivos anexos.

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Osorio (2014), desarrolló el estudio sobre el proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados, presentada en la Universidad de la Ciudad de Quetzaltenango de la Guatemala. El objetivo principal de la investigación, es determinar cómo se manejan los Procesos Administrativos y los efectos que se muestran en los establecimientos educativos privados en Quetzaltenango. Los resultados obtenidos después de aplicar el instrumento indican que, los procesos se planifican pero en cuanto a la organización, dirección y control es de manera incompleta, esto implica que los objetivos no se logren; en tal sentido, se sugirió elaborar una guía o instructivo que contengan información como ejecutar el proceso administrativo en forma eficiente y adecuada en los centros educativo privados.

Pérez (2013), secretario de planificación de la Universidad de JAVERIANA, Bogotá –Colombia, realizó una investigación sobre la satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado. Esta investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes matriculados en programas académicos de pregrado de la Sede Central; para ello, consideró los factores que intervienen en la acreditación Institucional, de tal manera que los resultados deseados van a compararse con los del año 2010 y para este estudio utilizó una muestra aleatoria, con un total de 39,661 estudiantes estratificados conformado por los programas académicos de pregrado y aplicó una encuesta determinándose la condición de satisfacción general de los escolares con la formación recibida; siendo excelentes; sin embargo, los resultados también reflejan que hay evidencia que existe un alto grado de desconocimiento de dicho procesos del servicio académico y procesos administrativos de la universidad.

Silva, Cruz, Méndez y Ángel; (2013), realizaron un estudio sobre sistema de gestión digital para mejorar los procesos administrativos de instituciones de educación superior de la Universidad Autónoma Metropolitana, México. La investigación tuvo como objetivo determinar la eficiencia y el progreso en las entidades educativas, debido a que este problema ha sido abordado desde diferentes perspectivas. Los resultados obtenidos, beneficiaran a 3960

autoridades al interior de las Instituciones Educativas Superiores, lo que permitió implementar y desarrollar bajo el enfoque de proceso todo lo concerniente a la sistematización de una gestión digital, asociados a tareas estratégicas y en particular a la toma de decisiones de los directivos, de esta manera el personal administrativo pueda organizar y vincular la información concerniente a la atención de los estudiantes y docentes.

Contreras (2015), desarrolló el estudio sobre el diagnóstico de la gestión y propuesta de mejora de la secretaría de estudios y área de administración docente de la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile. Esta investigación tuvo como objetivo detectar los servicios que prestan, su organización interna y la forma de operar de la secretaría; para ello, identificó las funciones específicas y problemas más relevantes; en tal sentido, al realizar el acopio de información sobre los procesos se empleó las entrevistas; así como se observó a cada persona involucrada que manejó el sistema, determinándose que existe una relación entre el volumen, periodicidad y tiempo de ejecución por cada proceso que ejecuta la secretaría. En consecuencia, propone implementar nuevas estructuras, funciones específicas y un determinado plan.

Romero y Urdaneta (2009), realizó un estudio sobre desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas, de la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín del Estado de Zulia – Venezuela. La investigación fue descriptiva con alcance correlacionar, de tipo aplicada y de campo de diseño no experimental de corte transversal, en dicho estudio se aplicó un cuestionario de alternativas fijas a una muestra censal no probabilística a juicio del investigador, alcanzando el instrumento de ambas variables un nivel de confiabilidad alto, Los resultados demostraron que las actividades son delegadas por los supervisores y que existe decisión propia al tomar decisiones y responsabilidades y en cuanto a las características del personal se identificaron conocimientos, habilidades, personalidad, compromiso, expectativa y que la calidad del servicio no es óptimo. En tal sentido, se sugirió que para lograr la eficiencia en el cumplimiento de las funciones del trabajador tomen medidas con respecto a condiciones laborales, estabilidad y sobre todo beneficios sociales.

Antecedentes nacionales

Tirado (2014), desarrolló el estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo –Perú, en esta investigación aplicó el diseño no experimental – transversal de tipo explicativo – correlacional, que tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio del cliente en la gestión administrativa, en la cual se utilizó un instrumento para el recojo de datos a los integrantes del colegio (trabajadores y profesionales agremiados); y. Los resultados obtenidos concluyeron que falta de un plan estratégico, la gestión de recursos humanos son limitadas y es débil la gestión de recursos tecnológicos; lo que, ha permitido formular las recomendaciones para tomar decisiones apropiadas se debe fortalecer las áreas débiles a través de capacitación con programas de cómputo al personal, que la comunicación entre los directivos sea mejor y tener actualizada las bases de datos.

Dos (2016), realizó el estudio sobre calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, Cajamarca – Perú, el objetivo es brindar las recomendaciones sobre el servicio en el ámbito universitario. Dicha investigación se realizó a un muestreo aleatorio estratificado, obteniéndose como resultado la calidad y la fiabilidad de las escalas empleadas; así como, su unidimensionalidad, por lo que, las hipótesis del modelo propuesto fueron admitidas a excepción de dos, que se han relacionado con la parte académica, por lo que no influye sobre la satisfacción del alumno y no ejerce como moderador en la relación actitud-satisfacción. Por otro lado se recomienda que no se debe descuidar el aspecto tangible del servicio; ni tampoco el entorno competitivo, dinámico y globalizado para conocer e implementar estrategias que conlleven un aumento de la actitud hacia el sistema educativo superior nacional.

Martel (2014), realizó estudios sobre el modelo de gestión Balanced Scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en el instituto de educación superior tecnológico privado Juan Bosco de Huánuco -2013, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Este tipo de modelo

Balanced Scorecard incluye los criterios de la gerencia estratégicas y su evaluación de desempeño de una empresa para optimizar la gestión empresarial, en tal sentido, la investigación se centra en comprobar la hipótesis, si aplicando este modelo mejora significativamente el servicio de atención al cliente en el instituto Juan Bosco de Huánuco. Para el desarrollo de la investigación se aplicó como instrumento para el recojo de los datos un cuestionario de 20 ítems que se administró tanto al inicio como al final a una muestra no probabilística de 90 alumnos las cuales fueron sometidos al modelo Balanced Scorecard, cuyos resultados evidenciaron que el modelo Balanced Scorecard mejora el servicio de atención al cliente del instituto Juan Bosco de Huánuco demostrándose que se acepta la hipótesis planteada si la aplicación del modelo Balanced Scorecard mejora significativamente el servicio al cliente del instituto Juan Bosco de Huánuco, puesto que en el pre y post test del grupo de estudio la $t_{c:4,51}$ es mayor $t_t = 1,68$; concluyendo que el grupo de estudio que estuvo en dicho programa fueron mejores atendidos.

Elera (2010), desarrolló los estudios sobre gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao, presentada en la universidad San Ignacio -Perú, El diseño del estudio es descriptivo correlacional y se aplicó una encuesta como instrumento para el levantamiento de datos a 148 alumnos y el estudio concluyó que se acepta la hipótesis planteada, la gestión institucional se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo de la I.E. Dora Mayer, en el estudio por existir relación significativa entre las variables de estudio y entre las dimensiones como el liderazgo directivo y planificación estratégica institucional. Después de plantear su problema de investigación señala que existe consenso entre los investigadores que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica. Pero estos tres aspectos requieren ser convenientemente dirigidos para que la institución educativa logre desarrollarse adecuadamente y alcance los objetivos educativos de calidad que se haya trazado.

Cueva (2007), desarrolló la investigación sobre el mejoramiento en los procesos administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano – Región Grau / ICPNA – RG de la Universidad de Piura-Perú. El objetivo del estudio se centra en reformular los procesos administrativos académicos para mejorar el servicio a sus clientes como también las acciones de las tareas diarias, en tal sentido se realizó un diagrama de flujo con las diversas actividades que se ejecutan para conocer cómo se manejan los procesos actuales teniendo en cuenta la celeridad y rapidez, los resultados indican que existe un trabajo por delegación pero no hay apoyo financiero, en tal sentido, sugiere que se implemente la parte logística y que la selección del personal sea de acuerdo a las funciones que se requieran estando a cargo la dirección.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanista

Gestión de la secretaría académica

Zuñiga (2008), realizó un estudio de satisfacción con los servicios de gestión académica y perspectiva profesionales de los titulados de la Universidad de Murcia, España. La intención de la investigación es saber el nivel de satisfacción de los servicios prestados entre el área de gestión académica y de la secretaría de los centros. La población de estudio está conformada por todos los titulados de la Universidad de Murcia, administrándose un instrumento que fue una encuesta, recogándose como resultado la base de datos de los titulados en cuanto a la titulación, a su edad y género y el valor de los ítems en escala del 1 a 5 con respecto al: acceso a la admisión e ingreso; matrícula; becas; acceso al expediente; solicitud de título; idoneidad de distintos medios para obtener la información de los estudios de grado y posgrado; información disponible sobre suplemento europeo al título, másteres y doctorado de la UMU y grado de satisfacción con el personal de secretarías, la resolución de consultas, contenidos Web del área de gestión académica y el grado de satisfacción general; lo que ha permitido dar las sugerencias que se tiene que mejorar la prestación de atención sobre la oferta educativa de postgrado y los

aspectos, criterios y ampliaciones de los diversos apoyos académicos a los alumnos.

Patiño (2004), en su estudio sobre la propuesta para la gestión académica – aspectos involucrados en la gestión del personal académico, presentado en la Universidad Nacional del Mar de Plata – Chile. Dentro de sus conclusiones establece que los sistemas que manejan el personal académico, presentan características y particularidades en relación a su formación, capacitación, remuneraciones, compromisos, estabilidad laboral, entre otros; por lo que se evidencia que el trabajo del personal que labora en el área académica es muy relativo debido a las limitadas políticas académicas; en tal sentido, recomienda para que funcione un sistema académico óptimo debe ser de forma integrada y con responsabilidad compartida que permita un servicio idealizado y que se tome en cuenta las capacitaciones, guías de trabajo, los mecanismos de apoyo, pautas motivacionales, aplicación de la tecnología.

Definición de gestión de la secretaría académica

Pérez (2012, p. 125), manifiesta que “está asociada al cumplimiento de los objetivos a través de un conjunto de acciones”.

Heredia (1985), define el término gestión como “el conjunto de acciones con la finalidad de realizar tareas con eficacia y esfuerzo”; mientras que, Rementería (2008), lo define como “toda acción profesional que determina los objetivos y medios para elaborar las estrategias de desarrollo de la gestión del personal”. Y, Rubio (2007), lo define como “la relación que se vincula con la naturaleza del entorno cambiante y que se ajusta a veces a lo tecnológico, en tal sentido debe centrarse en las persona, sea cual fuere la dimensión de la empresa”. (p. 17).

Definición de secretaría académica

La Pontificia Universidad Católica del Perú, en su manual de organizaciones y funciones (2016), define a la secretaría académica, como “el área responsable de brindar apoyo, asesoría y orientación sobre todo trámite o procedimiento académico”; mientras que la universidad Católica de Córdoba

de Argentina, dentro de su reglamento interno (2016), la define como “la jefatura que dirige las actividades académicas y disposiciones de la universidad y depende de vicerrectorado académico”; y, para la escuela colombiana de carreras industriales, en su manual de funciones (2016), es el “área que se encarga del cumplimiento de las disposiciones de tipo académico tanto a nivel interno y externo”; y, de acuerdo al Reglamento Interno (2016), del instituto de educación superior tecnológico público “María Rosario Araoz Pinto”, es la “oficina que se encarga de los procesos académicos y de brindar apoyo a los estudiantes con respecto al servicio académico”.

De acuerdo las definiciones dadas a nivel colegio, instituto o universidad, las definiciones sobre la secretaría académica son semejantes, puesto que son órganos de apoyo y brinda el servicio de los diferentes procesos administrativos a solicitud de los estudiantes, egresados e inclusive de los docentes y que son de suma importancia dentro de la gestión institucional de un centro de estudios.

Características de la gestión de la secretaría académica

Para la Universidad de Murcia (2016) de España, en su reglamento interno, manifiesta que “las características de la secretaría académica, responde a ser el hilo conductor de la gestión administrativa durante la permanencia académica de un estudiante”, mientras para la universidad de Rosario (2003) de Argentina, indica que “es el área que tiene la responsabilidad de atender al rector y al secretario general lo concerniente a las acciones académicas, por lo que se caracteriza en dar las orientaciones a los procesos y a las políticas académicas teniendo en cuenta los conocimientos, medios y necesidades; por lo que, tiene que promoverse, coordinar y articular los niveles de actuación de la universidad tanto en el nivel pregrado, grado y postgrado relativos a los estudiantes y docentes”; y, para el instituto de química de la universidad Nacional Autónoma de México (2016), en su manual de organizaciones y funciones, manifiesta que dentro de las características de la secretaría académica, “destaca el apoyo al personal y plana directiva para establecer siempre la actualización sobre el personal para tramitar acciones administrativas; además de organizar y apoyar a

las elecciones de los diversos cuerpos colegiados; en tal sentido, realizará coordinaciones para la planificación de cursos, conferencias, intercambios a nivel nacional e internacional”.

En tanto, en el manual de organizaciones y funciones del instituto María Rosario Araoz Pinto (2016), establece que las características de la secretaría académica, corresponde a:

“A la asistencia de las diversas actividades planificadas por la unidad académica, articulando los procesos administrativo en cuanto al registro de matrículas, evaluaciones y titulaciones a nivel institucional, con la intención de ofrecer asistencia a los actores educativos”.

Funciones de la secretaría académica

En el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto (2016), establece que las funciones de la secretaría académica, siendo las siguientes:

Establecer y dirigir los procedimientos académicos de los estudiantes.

Diseñar la sistematización de la base de datos de los estudiantes.

Intercambiar con los jefes de áreas académicas

Actuar como fedatario

Procesar los documentos de inscripción de postulantes, matrícula, ratificación de matrícula y libreta de notas.

Elaborar los documentos administrativos que los estudiantes requieran y gestionar ante el órgano rector para su aprobación.

Establecer los procedimientos para la titulación.

Organizar el archivo de actas de evaluación de la prácticas profesional y del examen teórico – práctico.

Brindar orientación a los jefes de áreas, personal docente sobre evaluación académica.

Coordinar con la jefatura de formación tecnológica las etapas de evaluación, así como procesar, programar y publicar el resultado de estas.

Llevar el libro de actas de la Institución y títulos

Planificar fechas y horas de ceremonias de graduación.

Importancia de la secretaría académica

En toda organización educativa, de cualquier nivel colegio, instituto y universidad, es clave e imprescindible la oficina, área o jefatura de secretaría académica, debido a que es considerado como órgano de apoyo a las unidades académicas o subdirección o dirección general, entre otros, por lo que viabiliza e interactúa con los procesos administrativos del servicio académico que se brindan a los estudiantes, docentes, egresados y público en general.

Dimensiones de la secretaría académica

Conforme a las diversas definiciones de Secretaría Académica, se estableció las dimensiones para el desarrollo de la investigación, siendo las siguientes:

Dimensión 1: Tramite único de procedimientos administrativos (TUPA)

De acuerdo a la Ley N° 27444 (2001, p. 27), Ley de Procedimientos Administrativos en el Artículo N° 36. Legalidad del documento, hace referencia que cada institución está obligada a elaborar y gestionar la aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, que es un documento que indica las etapas, procedimientos, requisitos, tiempo y costos y demás características de los procedimientos administrativos que el administrado necesite y en ningún caso no se puede exigir lo que no está contemplado en el TUPA.

Cusi (2012), en su investigación sobre el texto único de procedimientos administrativos, presentado ante la universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima-Perú, manifiesta que el TUPA es: “Un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a los procedimientos que unifica, reduce y simplifica los trámites de las distintas dependencias con la finalidad de proporcionar óptimos servicios al usuario”. Así mismo, señala que: Para Bacacorzo, “... el TUPA es un texto considerado como una guía de las diversas acciones esenciales a una determinada entidad y es de carácter normativo, legal y reglamentario.”, p. 2.

El Ministerio de Educación, a través del Decreto Supremo N° 010-2016-MINEDU, que aprueba el TUPA, propone que es un documento de gestión que señala los procedimientos administrativos en los diferentes niveles jerárquicos, de tal manera, que unifica y simplifica los trámites orientados a un servicio óptimo dirigido a los usuarios.

El Ministerio de la Producción, (2009) en su guía sobre la administración del TUPA, lo define como documento que compila los procesos administrativos que permite orientar el servicio de una entidad pública de acuerdo a ley siendo pertinente a las condiciones y suficiente información, estableciéndose los costos, tiempo y requisitos, de tal manera, sea entendibles, claros y concisos para que pueda ser gestiones ante la entidad respectiva.

Resumiendo, se define a trámite único de procedimientos administrativos (TUPA), como instructivo que señala los trámites, plazos, requisitos y costos; cuyo objetivo es el de unificar y orientar a los usuarios de una determinada entidad, sea en el sector público o privado, con relación a los procesos administrativos.

Procedimientos administrativos

Ley N° 27444, Ley de procedimientos administrativos. artículo 29 (2016, p. 31), son los actos sobre las obligaciones y derechos de las personas o administrados en forma individual que realice ante las entidades; a su vez, en el artículo 30, propone que por exigencia legal los procedimientos administrativos se inician ante las instituciones con la finalidad de ejercer los derechos de cada administrado por lo que cada institución estable sus propios procesos y que el régimen de ellos tiene dos particularidades, una de ellas corresponde a la aprobación automática que inicia desde la sola presentación con todos los requisitos y la otra cuando esta aprobación requiere como respuesta la expedición de un documento que garantice los derechos del administrado teniendo en cuenta los plazos establecidos por la entidad o dispositivos vigentes. (p.31)

Bustos (2003, p. 1), en su manual procesos administrativos, lo define como las acciones para alcanzar las metas que gira dentro de la administración, la interrelación y el proceso integral.

Así mismo, este proceso puede ser utilizado en cualquier nivel de la organización. La naturaleza del proceso administrativo se basa en:

La planeación, puesto que contribuye a los objetivos y eficacia de los planes.

La Organización, porque se puede cuantificar las actividades involucradas.

La Dirección, establece el propósito de la empresa, tomando en cuenta los factores o naturaleza del factor humano.

Control, establece los estándares, los aspectos medibles; con la finalidad de hacer las correcciones y retroalimentación.

Conforme al reglamento interno del instituto “María Rosario Araoz Pinto”, en el Título II – desarrollo educativo (p.12), establece los procedimientos administrativos, que orientan el servicio de la secretaría académica, siendo los siguientes:

Proceso de evaluación

De acuerdo al reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 41 (2016, p. 12), indica que la evaluación permite:

Que, el docente conozca la información sobre los procesos a lo largo de los aprendizajes de los estudiantes, lo que determinará los indicadores que son observables y medibles de tal manera que se puede elegir las técnicas e instrumentos de evaluación necesarios para la evaluación.

La evaluación integra los aspectos teóricos con los prácticos como parte del proceso de aprendizaje.

Para la calificación se empleará la nota de cero a veinte, siendo 13 la nota probatoria tanto para las unidades didácticas y experiencias formativas en situación real de trabajo y que debe considerarse 0.5 a favor de cada alumno.

Las áreas académicas aseguraran los aprendizajes de los estudiantes durante su formación profesional, el cual para aprobación del respectivo modulo no deben estar desaprobado.

Cuando un estudiante es desaprobado tiene derecho a recuperarlo y lograr las competencias las cuales deben ser registradas en las respectivas actas, si existiera el caso que es desaprobado en tres veces es retirado de la carrera profesional.

Los estudiantes podrán justificar hasta el 30% de inasistencia por motivo de trabajo o por enfermedad debidamente justificado dentro de las 24 horas con la documentación que acredite y justifique la tardanza.

Proceso de matrícula, licencias, reserva y abandono de estudios

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículo del 29 al 40 (2016, p. 13), norma las modalidades de la matrícula, manifestando que:

Todo estudiante que esté aprobado es promovido al semestre siguiente.

Cualquier estudiante puede matricularse en unidades didácticas de diferentes módulos de acuerdo al itinerario formativo.

En caso que por motivos de salud, personales y profesionales todo estudiante puede ausentarse por el plazo de dos años y tiene derecho a retomar sus estudios, en el caso de que se está desarrollando otro plan de estudio se realizaran las convalidaciones respectivas.

Se declara abandono de estudios a los estudiantes que no asistan por un lapso de veinte días consecutivos, de tal manera que pierde la condición de alumno.

De los reingresos y traslados

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículo del 72 al 77 (2016, p. 19), norma las modalidades de la matrícula, manifestando que:

Los alumnos tienen la posibilidad de retornar a la carrera profesional y continuar en ella si está vigente la currícula inicial.

El traslado de matrícula se solicita y se resuelve en los periodos vacacionales, antes del inicio del semestre académico correspondiente, siendo voluntario el querer cambiar de turno o carrera y lo puede hacer a partir del segundo semestre siempre y cuando hayan aprobado los dos semestres en forma invicta y sean de la misma familia productiva.

El traslado externo, procede siempre y cuando exista vacante en la institución de destino, se realiza de un instituto a otro instituto: cuando se trata de la misma carrera se puede hacer en cualquier semestre (V o VI semestre) o módulo.

La homologación de estudios se fijará de acuerdo a los acuerdos internacionales que ha suscrito el Estado.

Convalidaciones

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículos del 78 al 93 (2016, p. 20), norma las modalidades de la matrícula, manifestando que:

Las Convalidaciones se pueden dar bajo diferentes modalidades:

Cuando un estudiante reingresa a sus estudios.

Cuando los planes de estudio de un estudiante que ha realizado su traslado son compatibles se realizara las respectivas convalidaciones.

Convalidación entre planes de estudio que iniciaron sus estudios con un plan de estudios que ha perdido vigencia y deben continuar con un nuevo plan de estudios.

La convalidación se hará previamente por un análisis comparativo de las unidades didácticas, (UD) de ambos planes de estudios, apoyándose en los sílabos de la carrera y procederá la convalidación siempre que cubran el 80% de contenidos similares y ser el mismo nivel de complejidad y se le asignará el acreditaje de acuerdo al plan de estudio vigente y su aprobación serán mediante un acto resolutorio, cabe mencionar que las experiencias formativas no podrán convalidarse.

Proceso de constancias y certificaciones

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículos del 61 y 62 (2016, p. 17), norma las modalidades de la matrícula, manifestando que los estudiantes que hayan concluido su carrera profesional, realizados las experiencias formativas en situación real de trabajo y hayan aprobado todas las unidades, podrán tramitar su constancia de egresados y certificados de estudios.

Certificación modular

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículos 61 y 63 (2016, p. 17), norma las modalidades de la matrícula,

manifestando que, los estudiantes que paulatinamente aprueben el respectivo modulo podrán recibir la certificación modular respectiva que evidenciarán los logros y las capacidades adquiridas.

Titulación

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en los artículos del 66 y 71 (2016, p. 17), norma las modalidades de la matrícula, manifestando que los estudiantes al concluir la carrera profesional podrán obtener el título profesional y cumpliendo los requisitos exigidos, podrán someterse a las evaluaciones para la obtención del título además de la acreditación del idioma inglés.

Seguimiento de egresados

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 150 (2016, p. 30), menciona que el seguimiento de egresados es para conocer el nivel de empleabilidad, la formación recibida, los requerimientos profesionales del mercado laboral, el desempeño de sus funciones de cada egresado, esto permitirá orientar las políticas para encontrar la calidad del servicio educativo en este nivel.

Dimensión 2: Trámite documentario

De acuerdo a la Ley N° 27444 (2001, p. 17), Ley de procedimientos administrativos en el artículo N° 171. Recepción documental, menciona que cada organización, institución o entidad tiene una unidad general de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes, que consiste en registrar los ingresos o salidas de los documentos, respetando el orden de llegada, hora y fecha, tiene la responsabilidad de cautelar la información a través de un soporte informático, esto permitirá que los administrados gestionen lo concerniente a los procedimientos administrativos y lo que el TUPA de cada instancia estipule.

El Colegio de Ingenieros del Perú (2011), presenta la guía de procedimientos para trámite documentario, define al trámite documentario como “el conjunto de acciones que tiene en atender las necesidades y requerimientos de cada caso de los usuarios de tal manera que se garantice una atención rápida.

El Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico del Ministerio de Energía y Minas (2011), presenta el manual de usuario sobre el sistema de trámite documentario, definiéndolo como: “el sistema de trámite documentario es un aplicativo de uso interno que tiene como fin el seguimiento de la documentación generada en la Institución (a nivel nacional) y/o recepcionada en cada una de sus mesas de parte. Los documentos, ya sean de origen interno o externo que necesiten circular por cualquier área de la institución, son registrados en el sistema, en donde se le aplica los movimientos de envío, recepción y archivo según corresponda. El sistema provee al operador bandejas donde podrá inspeccionar la situación de los documentos que tiene asignados, luego éste podrá efectuar las operaciones correspondientes al documento para su atención.

Loza (2010), definió trámite documentario como “el control del flujo de los documentos actuales y pasados dentro de la organización con la intención de minimizar los pasos repetitivos o aquellos que se llaman cuello de botella”. Así como también: “Aplicación que consiste en mejorar la salida de los documentos dentro de la institución y evitar el cuello de botella teniendo un control de la ubicación física, niveles, estado actual y pasado entre otros”.

En la Ley de procedimientos administrativo N° 27444, en el artículo 44.1., manifiesta que es todo proceso que establece derecho de tramitación en los procedimientos administrativos y su respectiva evaluación.

El Registro nacional de identificación y estado civil RENIEC (2012), presenta un sistema integrado de trámite documentario – SITD, definiéndole como: “Software que permite sistematizar la gestión administrativa a nivel institucional dentro de todas las dependencias y en el marco jurídico, el cual se incorpora una credencial digital y el registro de la firma en los documentos digitales en el formato PDF”, siendo un sistema innovador en el campo administrativo público en América Latina.

El sistema permite administrar el flujo de los documentos y el respectivo envío de forma electrónica y le da validez legal porque garantiza su integridad. Cabe señalar que esta sistematización facilita las consultas de los documentos sin recurrir a los archivos en físico y también permite reportes estadístico y nominales; seguimiento de documentos, de tal manera que centraliza y facilita las

consultas en tiempo real ubicando en el lugar y el responsable de la gestión misma.

De acuerdo a las definiciones por instituciones a nivel nacional e internacional, podemos definir a trámite documentario, como las acciones que permiten atender los requerimientos de las entidades y usuarios, de forma interna y externa con el propósito de garantizar los procedimientos administrativos dentro de los requisitos y plazos.

Conforme lo establece el reglamento interno del instituto “María Rosario Araoz Pinto”, los requisitos para los diversos trámites documentarios de cada proceso administrativo son de acuerdo a la naturaleza de cada servicio:

Matrícula

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 150 (2016, p. 14), determina que los alumnos en cada semestre deben ratificar su matrícula, en el caso de los nuevos ingresantes serán a través del acto resolutivo de acuerdo al proceso de admisión, en ambos casos se debe hacer el pago respectivo en las cuentas corrientes de la institución en el Banco de la Nación, debiendo canjear en caja y luego apersonarse a la secretaría académica para la matricula respectiva presentando la tarjeta de resultados, ficha de matrícula.

Reserva de matricula

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 38 (2016, p. 16), determina que, para la reserva presentaran el FUT respectivo con los documentos que acrediten la respectiva reserva.

Ampliación de matrícula en la unidad didáctica

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 35 (2016, p. 14), determina que por motivos de trabajo no pueden asistir en forma regular, podrán matricularse en una o dos unidades didácticas programadas dentro del semestre académico y presentar en mesa de parte el FUT respectivo.

Los estudiantes que estén cursando los dos últimos semestre y hayan desaprobado podrán matricularse hasta 4 créditos pero en horarios opuestos y aquellos que estén en el quinto semestre, la institución podrán hacer un ciclo adicional a fin de brindar los procesos de titulación de los egresados, esto es autofinanciado.

Traslados

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 75 (2016, p. 19), manifiesta que los estudiantes para los traslados internos y externos inician el trámite con la presentación del FUT adjuntado el certificado de estudios, sílabos, recibo por el derecho de traslado de acuerdo a las disposiciones dadas en el reglamento interno.

Evaluación de recuperación

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 35 (2016, p. 14), los estudiantes que han obtenido diez de nota tendrán derecho al examen de recuperación y deberán realizar el pago respectivo a las cuentas corrientes en el banco de la nación.

Evaluación extraordinaria:

Según el reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto, en el artículo 56 (2016, p. 16), el estudiante deberá presentar el FUT adjuntando la tarjeta de resultados y el pago respectivo a las cuentas corrientes en el banco de la nación a la mesa de partes para solicitar la programación y autorización respectiva y poder nivelar sus estudios y lograr la titulación correspondiente.

Calidad de los servicios

Deulofeu (2012, p. 31.), en su libro gestión de la calidad total en el retail, define a la calidad como la mejora continua que busca la excelencia para minimizar los defectos o dar la mayor calidad de un producto, servicio o bien.

Cruz (2013), rector del instituto tecnológico de Sonora en la publicación de la Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas Públicas, manifiesta que la calidad del servicio al cliente, son aspectos importantes que determinan la

imagen empresarial y que no importa el tamaño, la estructura o la naturaleza, este aspecto afecta el éxito o fracaso.

Cerezo (2017), miembro del colegio de economista de Valencia (COEV) - España en el artículo cedido por TeleWork Spain titulado la calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente, define a la calidad como resultado a las necesidades de los clientes, en tal sentido, se debe contrastar entre la características del servicio y las expectativas del cliente y esto se ajusta a tres modelos de calidad; el primero es el modelo de Sasser, Olsen y Wyckoff (1978), propone que el atributo de un servicio debe ser por encima de los atributos del cliente y que estos alcancen un mínimo de satisfacción, el segundo es el modelo Gronroos (1984), plantea que existe tres factores que definen calidad de un servicio, la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen que el usuario o cliente percibe de la empresa y tercero el modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), llamado modelo SERVQUAL, propone que el servicio es heterogéneo, intangible, inseparable y que existe diferencia entre la calidad que se da y el servicio que se recibe y que cuando no existe conocimiento de las necesidades del cliente y no existe una interacción entre norma y servicio se puede afirmar que no hay calidad en el servicio.

Para el Diccionario de la Real Academia, define el termino Calidad, a la agrupación de propiedades relacionada a una cosa que puede apreciarse como igual, positivo o negativo y proviene del latín “qualitas-atis”, que significa “la cualidad”.

Definición de calidad en el servicio

Calidad

Tigani (2006, p. 25), en su libro Excelencia en el servicio, define la calidad como una cosa, experiencia que satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien; y que generalmente son tangibles que son contrastada entre lo ideal o standard observándose las percepciones que tenga el cliente, puesto que se debe superar las expectativas que el cliente reciba.

Dentro de su enunciado, lo sintetiza:

$$\text{Calidad} = \text{Expectativas} - \text{Resultados}$$

E interpreta que después de esta comparación si el resultado es desfavorable se evidencia insatisfacción y si es positivo se percibe calidad, por tanto la calidad es la interrelación entre el producto y el servicio.

El Ministerio de Fomento de México, presenta una publicación sobre calidad (Nivel I) (2009), en la que define la calidad como “rasgos y características de un producto o servicio que tiene como finalidad satisfacer a un cliente” cumpliendo especificaciones de acuerdo a objetivos como:

Satisfacer a los clientes de acuerdo a sus necesidades y expectativas.

Orienta a las organizaciones que fusionando esfuerzos se logra los avances progresivos estableciendo las metas de trabajo óptimos para el logro de las metas establecidas de una entidad.

Motiva a todos los integrantes que desarrollen competencias para producir productos o servicios de calidad.

En este artículo también se hace mención, que para lograr el éxito de una organización se debe tener presente los postulados de gestión de calidad que es primordial para liderar; para ello, se tendrá en cuenta la aplicación sistemática de los ocho principios los que determinará lograr la "calidad total".

- 1 La calidad total, mediante el enfoque al cliente, se refiere a la prioridad de satisfacer al cliente, siendo necesarios indagar sobre las características del cliente y generar las ganancias y más trabajo.
- 2 La calidad total, mediante el enfoque de liderazgo, deben traer beneficios para todos, creando y manteniendo un ambiente interno donde el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- 3 La calidad total mediante el enfoque de participación del personal, esto implica que todos en la organización puedan obtener mejores ideas en las respectivas áreas de trabajo.
- 4 La calidad total es lograr el resultado deseado de manera eficiente de las acciones y recursos a través de un enfoque en base a procesos estratégicos, operativos y de soporte.

- 5 La calidad total, es lograr los objetivos de una organización por lo que tiene que interrelacionar los procesos de un sistema.
- 6 La calidad total es mejorar los problemas existentes a través de métodos de trabajo y procesos organizativos.
- 7 La calidad total es minimizar y evitar errores, de tal manera las decisiones se toman en base a los hechos y datos.
- 8 La calidad total en el enfoque de relación mutuamente beneficiosa con proveedores, las organizaciones deben tener una correcta relación de interdependencia con los proveedores tomando en cuenta condiciones y criterios que aumente la capacidad de ambos.

Para Tigani (2006, p. 26), considera que la calidad total en el servicio, consiste que los servicios o productos que se ofrece al cliente supera la característica y necesidades de los mismos. De la definición anterior, establece las dimensiones de la calidad del servicio, siendo las siguientes:

Respuestas: Es la manera ágil e inmediata en responder a la atención de los clientes para evitar que se vuelva inhospitalario.

Atención: Ser cortés para escucharlo y brindar información con la intención de ayudarlo y que vuelva de nuevo.

Comunicación: Es la interrelación que consiste en comprender al cliente y que el cliente nos entienda.

Accesibilidad: Es la atención oportuna cuando el cliente lo requiera permitiendo que el servicio sea accesible.

Amabilidad: Es la empatía que tenemos hacia nuestro cliente dándole un trato agradable y con respeto.

Credibilidad: No crear falsas expectativas, mintiendo o haciendo promesa que no se pueden cumplir, generando el incumplimiento y la falta de credibilidad.

Comprensión: Es la imagen que proyectamos hacia nuestro cliente.

Aguilar y Vargas (2010, p. 6), manifiesta que la atención del cliente, se concretiza en velar la calidad, tiempo, cantidad y costo lo que permitirá cubrir las

necesidades del cliente, en tal sentido, siempre se buscaran estrategias que permitan la calidad de un bien o servicio, y, esto hará la diferencia de una organización a otra; porque, en todo momento se debe ir hacia la perfección.

Ventajas de atender mejor al cliente

Algunas consideraciones para lograr una buena atención:

Fidelidad entre cliente, consumidores y usuarios.

Aumentar la rentabilidad.

Ventas más frecuentes.

Preferencias por clientes, consumidores o usuarios.

Clientes satisfechos por servicios o productos de la empresa.

Nueva cartera de clientes.

Bajo costo en marketing.

Para minimizar los gastos se debe evitar quejas y los errores.

Posesionarse en el mercado a través de la imagen empresarial.

Diferenciar las bondades de su empresa con otras.

Una buena cultura organización permite un clima laboral adecuado para el trabajador.

Interrelación entre los miembros de la empresa.

Evitar cambios innecesarios entre los trabajadores.

Competir con los otros mercados.

Definición de servicio

Estrada (2007, p. 11), en su publicación servicio y atención al cliente, define el termino servicio como la actitud de nuestro interior que proyectamos positivamente al público con el fin de dar solución y respuestas a sus consultas y necesidades.

Tigani (2006, p. 26), define el termino servicio, como el trabajo hecho por una persona en beneficio de otra, sin importar si están de éste u otro lado del

mostrador. Hace mención que cuando se superan las necesidades de los clientes esto se convierte en el valor y espacio de atención de lo contrario genera ser arrogante y descuidado.

Deulofeu (2012, p. 47), presenta las características del servicio al cliente y al triángulo del servicio.

Características del servicio al cliente

Las características de un servicio al cliente radian en marcar los límites de lo adecuado e inadecuado para lograr la excelencia, dentro de las cuales se distinguen:

Cuando un servicio se va enriqueciendo logrará los grados de satisfacción o insatisfacción.

Debe conseguir la diferencia con la competencia-

Es integral: Porque la responsabilidad es compartida entre los integrantes de la organización y de sus sistemas considerando las normas de calidad.

Las organizaciones deben perdurar en el tiempo, teniendo presente los objetivos y el valor agregado que hará la diferencia con la competencia.

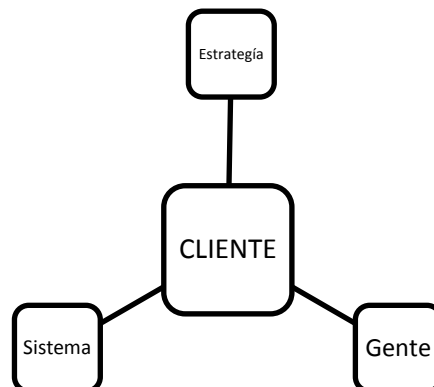
El triángulo del servicio

En esta propuesta se especifican los actores que intervienen en las relaciones directas con el cliente. Karl Albrecht (1991, p. 31), diseñó un instrumento de análisis incluyendo factores institucionales que permitirán plantear plan de acción con métodos y procedimientos para lograr los resultados, para ello estableció lo siguiente:

Estrategias, que son las de ventas para lograr el interés del cliente y se acepte el producto o servicio, las de publicidad para promocionar las ventajas de utilizar el servicio o comprar el producto, las del mercado para acceder a servicios y productos y finalmente las estrategias para el desarrollo personal.

El factor humano, es el actor directo que satisface las necesidades de los clientes, este debe ser dinámico y constantemente debe recibir capacitaciones para lograr el desarrollo integrado del mismo.

Sistema eficientes, flexibles y facilitan los servicios para lograr la satisfacción del cliente.



Fuente: Kart Albrecht, 1985

Estos factores se interrelacionan cuando la organización observe que el cliente así lo exija, de tal manera que cubra las necesidades y expectativas de los clientes.

Dimensiones de calidad del servicio

Para definir las dimensiones sobre la calidad del servicio, se tomó como base la propuesta de Herzberg (1986): sobre la teoría de los dos factores o teoría de la motivación e higiene, la cual determina dos factores.

La satisfacción, es cuando nuestro cliente es atendido por tanto es motivado a preferirnos.

La insatisfacción, son los factores inadecuados que causan insatisfacción a los clientes

Según Barroso Castro & Armario (2000), indica que la calidad de servicio viene hacer la comparación lo que el cliente recibe Vs a lo el cliente espera.

De igual manera según, Feigenbaum, (1986) citado por (De la Fuente, 2015) determina que la composición total de las características de los productos y los servicios del marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales los productos y los servicios cumplirán las expectativas de los clientes.

De acuerdo con (Kotler y Keller, 2016) citada por (Roldán, Balbuena, & Muñoz, 2010) valoran que la calidad de productos y servicios, la satisfacción de los clientes, y la rentabilidad de la empresa están estrechamente relacionadas.

Una gran calidad conlleva un alto nivel de satisfacción de sus clientes, que, a su vez, apoya unos precios más altos y, con frecuencia, costos más bajos.

Dimensión 1: Satisfacción en la atención

Deulofeu (2012, p. 123), en su libro gestión de la calidad total en el retail, manifiesta que “el resultado de la atención determina los niveles de relación entre la percepción y las expectativas del cliente; en consecuencia, cuando la percepción del cliente es superior a lo que esperaba entonces se puede decir que está satisfecho”.

Aproximadamente desde los años 70, se inició las investigaciones sobre la satisfacción o insatisfacción del cliente. Unos de los primeros estudios se realizaron en el año 1991, por Westbrook y Oliver, en la que hace mención que la satisfacción y la emoción muestra los requerimientos e inquietudes de los productos o servicios.

Otro aporte con respecto a la definición de satisfacción, lo realiza la Real Academia Española de la Lengua, definiéndola como el conjunto de acciones y efecto de satisfacer o es la razón o modo que atiende las quejas o el cumplimiento de un gusto que es definido como satisfacción.

Para Howard y Sheth (1969), manifiesta que es el estado cognitivo que se recibe por un servicio o un producto; en cuanto, a Hunt (1977), indica que es una evaluación recibida de forma positiva que logra las necesidades; y, para Swan, Frederick, y Carroll (1981), es el juicio valorativo de un producto o servicio que puede ser eficiente o deficiente.

Partiendo de estos conceptos, manifestamos que la satisfacción de un usuario o cliente es cuando se lograr cubrir las necesidades y deseos; actualmente, se considera como satisfacción del cliente cuando se cumpla sus deseos, necesidades y expectativas; considerado hoy en día como la Teoría del Consumidor, tomando como indicador la rentabilidad (capacidad de adquisición) y el gusto (deseo de satisfacción).

Dimensión 2: Insatisfacción en la atención

Deulofeu (2012, p. 123), en su libro gestión de la calidad total en el retail, manifiesta que “el resultado de la atención determina los niveles de relación

entre la percepción y las expectativas del cliente; en consecuencia, cuando la percepción del cliente es inferior a las expectativas o a lo que esperaba entonces se puede decir que está insatisfecho o no existe satisfacción”.

Uribe (2011, p. 41), en su libro gerencia del servicio, hace mención que la concepción de calidad es un concepto subjetivo, puesto que es común decir de calidad o buena calidad a un producto o servicio sea positivo para algunos mientras que para otros es negativo; por ello es relativo, por que, cada cliente tiene su verdad; por otro lado, debe comprenderse que calidad en términos generales o comunes significa respuestas a lo solicitado por el cliente; y cada cliente tiene diversos requerimientos; por tanto un servicio o producto no dará respuestas a las necesidades de los clientes, por eso, se dice que es objetivo; de acuerdo a las consideraciones vertidas las empresas tiene el reto de lo subjetivo volverlo objetivo y que se diferencia de las otras empresas y lograr satisfacer el requerimientos o necesidades de los clientes.

Lira (2009, p. 13), en su libro que puede mejorar el servicio al cliente, hace referencia que un buen servicio al cliente, actualmente es un elemento primordial para las empresas; puesto que es más difícil atraer un cliente nuevo que el que se tiene, porque resulta a veces siete veces más caro, debido a ello las empresas establecen protocolos sobre los servicios que ofrecen teniendo en cuentas tiempo, dinero y servicio; toda vez que, los clientes son sensibles al servicio; y que, las actitudes de los trabajadores de una empresa hacia al cliente logre atender su pedido; el cliente evalúa, ya sea consciente o inconscientemente la manera de cómo es atendido determinara si la atención del servicio es bueno o malo, eficiente o ineficiente, satisfecho o insatisfecho.

Tschohl, (2008, p. 59), en su libro el arma secreta de las empresas que alcanza la excelencia, señala que las expectativas de los clientes son de suma importancias para las empresas, lo que ha generado una problemática común desde el planteamiento de estrategias para establecer las expectativas, requerimientos, respuestas, necesidades de los clientes; y, lo que el cliente espera, de esto dependerá si el servicio es bueno o malo; entonces cuando las empresas dan algo más de lo que el cliente espera estaremos hablando que sea percibido algo superior por ende existe excelencia en el servicio, porque superó lo

que el cliente necesitó; por ello, para establecer el posicionamiento de un producto o un servicio en el mercado se debe considerar la segmentación de cada objetivo, los requerimientos de los clientes, las estrategias para superar los requerimientos y conocer el pensamiento de los clientes hacia las empresas competidoras.

Jiménez, Jara, Miranda (2009), manifiesta que cuando una persona se encuentre bajo la situación de dolor por la falta de respeto, de atención o maltrato, esto refleja una actitud de insatisfacción.

La insatisfacción se presenta cuando no son suficientes las atenciones, de tal manera, que toda persona sufre una frustración, en ocasiones se desata una satisfacción sana que inspira a progresar hasta en contra de la autorrealización. Cabe señalar que, cuando este sentimiento de frustración, tristeza y apatía es reincidente se convierte en la insatisfacción crónica.

Madueño (2002), realizó el estudio sobre la propuesta metodológica de medición de un índice de insatisfacción como indicador referencial de la calidad de los servicios de salud, el estudio concluyó:

Se evidencia que la insatisfacción de los usuarios en el hospital es de nivel moderado.

Con respecto a la atención del servicio de emergencia existe insatisfacción; asimismo con el servicio hospitalario.

Cuando es mayor el nivel cultura de los trabajadores será mejora el grado de satisfacción.

Que, los trabajadores no están de acuerdo con el clima laboral y las funciones que desempeñan.

Por lo que recomienda; contar con presupuesto, fortalecer los programas de mejora continua, definir estrategias de atención con respecto al tiempo, al trámite, señalización del hospital, diseñar ambientes privados de atención, mejorar la señalización del hospital; mejorar los controles de higiene, organizar capacitaciones, organizar programas de fidelización, remuneraciones para los asistentes y finalmente definir las políticas de gestión y difundirlas.

La insatisfacción, sentimiento que toda persona atraviesa de manera frustrante cuando no logra sus expectativas y a veces se vuelve crónico presentando cuadro de depresión.

Domingo (2006) propone evaluar la calidad del servicio dentro del índice de insatisfacción, indicando, que la incidencia radica en la declaración del cliente, la intensidad es la declaración del nivel o grado y la severidad son los niveles de insatisfacción de los clientes.

Definición de términos básicos

Excelencia: Significa lograr las expectativas del cliente; ignorar suele ser una actitud descuidada y arrogante que no beneficiara en nada a la empresas. Tigani, (2006).

Calidad total en el servicio.; Son situaciones que una organización realiza frente a su cliente, empleados, proveedores, entre otros. Tigani, (2006).

Comportamientos. Son calificaciones y evaluaciones que el cliente percibe por servicio recibido. (2009)

Comunicación: Es el empleo de los canales de comunicación que nos permite interrelacionarnos con los clientes, compañeros, publico, etc., y, que este sea comprensible y fácil de entender. Lira, (2009)

Eficiencia organizacional: Son los objetivos organizacionales orientados a aumentar la eficiencia tomando como base los recursos y el esfuerzo humano. Bustos (2003)

Eficiencias por Desempeño: Es la clarificación de la productividad en forma individual que realiza cada integrante de una organización. Bustos, (2003)

El servicio como factor clave del éxito: Es el factor competitivo de un servicio frente a otras organizaciones. Estrada (2007)

Jerarquía de los Objetivos: Son los distintos niveles de compromisos de la empresa. Bustos (2003)

La calidad del servicio: Es el valor agregado que generalmente satisface necesidades. Tigani, (2006).

Los objetivos: Son los resultados, fines, metas que la empresa espera obtener, alcanzar, realizarse en un tiempo determinado. Bustos (2003)

Mediocridad: Es el descuido a las expectativas de los clientes, proveedores, trabajadores frente a las expectativas de la organización. Tigani, (2006).

Prestar un servicio: Significa brindar y garantizar sin errores, sin fallar y en el momento indicado que el cliente o público requiere. Estrada, (2007)"

Principios del servicio: Es la filosofía de una empresa en aprovechar sus bondades y beneficios. Lira, (2009)"

Procedimientos: Pasos que consideran a todos los elementos e insumos que requiere el servicio y deben estar integradas. Lira (2009)

Cliente: Persona que tiene interés y recurre a una organización en busca de satisfacer necesidades o expectativas, ya sea de un producto, servicio o bien

Estrada, (2007).

Reputación Empresarial: Consiste en la estima y percepción individual, grupal y colectiva sobre las experiencias pasadas, propias y ajenas durante un determinado periodo. Estrada, (2007).

Sentimiento de Confianza: Cuando el cliente tiene desconfianza en adquirir un producto a una determinada empresa, nace el sentimiento y la preferencia por otra empresa. Tschohl, (2008)

Servicio Externo: Es la imagen exterior que la empresa proyecta y que a veces es muy difícil superarlo. Estrada, (2007)

Servicio Interno: Es la imagen interna que percibe el cliente a través de los trabajadores de la empresa, el cual refleja una calidad o excelencia. Estrada, (2007)

Toma de decisiones: Es la visión clara de los objetivos que giran en el logro de las estrategias planificadas. Bustos (2003)

1.3. Justificación

Lo trascendental de la presente investigación se debe a la necesidad de conocer el nivel de correlación entre las variables gestión de la secretaría académica y

calidad en el servicio que brindan a los estudiantes del instituto María Rosario Araoz Pinto: en consecuencia, se diseñó y elaboró un proyecto que nos permita lograr los objetivos y plantear recomendaciones que ayuden a su posible solución.

Justificación teórica

La presente investigación examina los aspectos teóricos sobre los conceptos de gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio con el propósito de encontrar alternativas de solución para mejorar y lograr los objetivos de la institución.

Justificación práctica

El alcance y lo trascendental del estudio se basa en relacionar la gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto.

A través de las diferentes fuentes de investigación, se pudo evidenciar que definen la importancia de la secretaría académica y calidad en el servicio de los procesos administrativos.

Esta investigación reporta conclusiones y recomendaciones, que la institución podrá implementar en la medida que estos puedan ser aplicados.

Justificación metodológica

En esta investigación se ha utilizado técnicas, instrumentos, métodos, procedimientos sobre las variables de estudio; las cuales nos va a permitir diseñar y formular estrategias para ser aplicados en la implementación de un sistema automatizado de los diversos servicios de la gestión administrativa que brindan secretaría académica a los estudiantes del instituto.

1.4 Problema

Realidad problemática

El instituto “María Rosario Araoz Pinto”, tiene 41 años de existencia y fue creado mediante Resolución Ministerial N° 7769-76-ED, actualmente oferta 09 carreras profesionales y dos turnos: administración, contabilidad, computación, construcción civil, diseño gráfico, diseño publicitario, mecánica automotriz, mecánica de producción y secretariado ejecutivo.

Desde el año 2011, se autoriza la aplicación a nivel nacional el nuevo diseño curricular básico de educación superior tecnológico basado en un enfoque por competencias y con certificación modular progresiva de acuerdo a los módulos profesionales técnicos de cada carrera profesional que oferta el instituto.

La institución es de gestión pública y genera sus propios recursos para cubrir las necesidades básicas; en tal sentido, no cuenta con los medios económicos para financiar la automatización con sistemas informáticos que permitan brindar un servicio de calidad para los procesos administrativos de la secretaría académica, debido a ello, todos los procedimientos administrativos son registrados manualmente, generando incumplimiento en los plazos, costos y un servicio de insatisfacción con la atención que Brindan a los requerimientos de los alumnos y egresados.

Por las razones expuestas, la investigación permitió conocer la relación que existe entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio y proponer alternativas de solución recomendando acciones que permitan lograr y alcázar la mejora continua hasta lograr una calidad en el servicio que brinda a los estudiantes en todos los procesos administrativos.

Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016?

Problemas Específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la gestión de la secretaría académica y la satisfacción en la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción en la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016?

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Se relaciona significativamente la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específicas 01

Se relaciona significativamente la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicios del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Hipótesis específicas 02

Se relaciona significativamente la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicios del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

1.5. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016

Objetivos específicos 1

Determinar la relación entre gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación entre gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Para el presente estudio se identificaron las siguientes variables:

Definición de la variable gestión de la secretaría académica

Asistencia de las diversas actividades planificadas por la Unidad Académica, articulando los procesos administrativos en cuanto al registro de matrículas, evaluaciones y titulaciones a nivel Institucional, con la intención de brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto (2016, p. 19)

Definición de la variable calidad en el servicio

Calidad como la mejora continua que busca la excelencia para minimizar los defectos o dar la mayor calidad de un producto, servicio o bien. Deulofeu (2012, p. 31.),

2.2. Operacionalización de variables

Para la operacionalización de la variable se utilizó un cuestionario que consta de 20 ítems con respuestas múltiples a modo de la escala de Likert, que corresponde a la variable: Gestión de secretaría académica, planteándose en forma de pregunta en base a las dimensiones: texto únicos de procedimientos administrativos y trámite documentario; que expresa la opinión del estudiante, respecto al conocimiento de gestión de la secretaría académica de los cuales los estudiantes deberán responder de acuerdo a su opinión: nada, algo, bastante y mucho.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión de la secretaría académica

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Valores	Niveles o Rangos
Gestión de La Secretaría Académica	TUPA	• Procedimientos Administrativos	1, 5	1: Nada	Bajo
		• FUT	2,	2: Algo	20-37
		• Plazos	3	3: Aceptable	Moderado
		• Costos	4	4: Mucho	38-43
		• Registro de Notas	6, 7, 13		Alto
	Trámite Documentario	• Matriculas	8, 9, 10, 19		44-55
		• Traslados	11, 12		
		• Documentos Académicos	14, 15, 16, 17, 18		
		• Titulación	20		

Calidad en el servicio

Calidad como la mejora continua que busca la excelencia para minimizar los defectos o dar la mayor calidad de un producto, servicio o bien. Deulofeu (2012, p. 31.),

Para la operacionalización de la variable se utilizó un cuestionario que consta de 20 ítems con respuestas múltiples a modo de escala de Likert, que corresponde a la variable: Calidad en el servicio, planteándose en forma de pregunta en base a las dimensiones: satisfacción e insatisfacción; que expresa la opinión del estudiante, respecto al servicio que recibe de la gestión de la secretaría académica de los cuales los estudiantes deberán responder de acuerdo a su opinión: nada, algo, bastante y mucho.

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad del servicio

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES O RANGOS
Calidad en el Servicio	Satisfacción en la Atención	• Cliente	21, 22, 23, 24, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	1: Nada	Bajo
				2: Algo	20-27
	Insatisfacción en la Atención	• Personal	31, 32, 33, 34, 35, 36	3: Aceptable	
				4: Mucho	Moderado
	• Servicio	37, 38, 39, 40		Alto	
					28-34
					29-41

2.3. Metodología

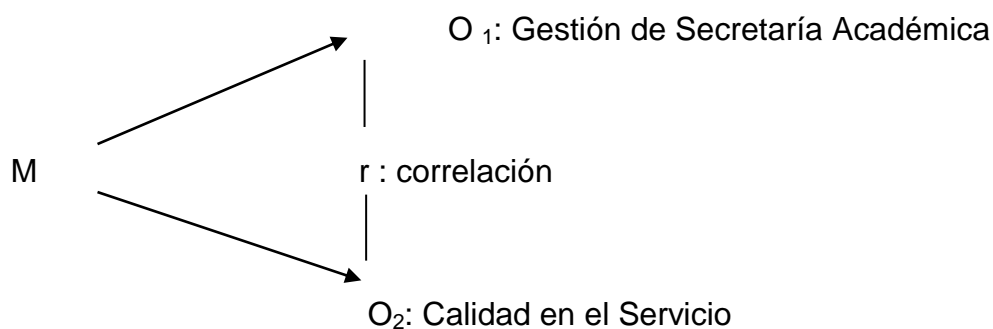
El presente trabajo es una investigación básica de nivel descriptivo con alcance correlacional de enfoque Cuantitativo y con diseño no experimental – transversal y se empleó el método descriptivo, analítico y sintético.

2.4. Tipo de estudio.

Para fines de estudio la presente investigación, es de tipo Básica, porque, busca conocer o descubrir nuevos conocimientos y se empleó el método **descriptivo**, porque, se recopila datos e informes sobre las características, propiedades o aspectos de las personas, agentes o instituciones de los procesos sociales. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 70). Y, con enfoque **cuantitativo**, porque se empleará tratamiento estadístico. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 73).

2.5. Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental porque, en el desarrollo de la investigación no se ha manipulado las variables. Sánchez (2000, p. 75) y de corte transversal transaccional o **transversal** recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Sánchez (2000, p. 25) y con alcance correlacional, porque permite relacionar las variables de estudio.



Donde :

M : Muestra

O₁: Observación de la variable Gestión de Secretaría Académica

r : Relación entre las variables.

O₂: Observación de la variable Calidad en el Servicio

2.6. Población, muestra y muestreo.

Población

La población son el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivos de investigación. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 206).

El marco poblacional considerado como la unidad de estudio para para la presente investigación está constituido por 341 estudiantes de diferentes especialidades del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Tabla 3

Distribución de la población de estudio

Especialidad	Estudiante
Administración	54
Computación Informática	26
Contabilidad A	46
Contabilidad B	53
Construcción Civil	15
Diseño Gráfico	29
Diseño Publicitario	36
Mecánica Automotriz	34
Mecánica De Producción	16
Secretariado Ejecutivo	32
SUB TOTALES	341

Muestra

La muestra que es el subconjunto o parte del universo o población. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 206) es de tipo probabilístico porque, puede calcularse con anticipación teniendo en cuenta las características de la población o universo y es estratificado, porque se ha considerado un extracto de la población. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 211).

La Fórmula de muestreo global (Aleatorio simple probabilístico)

$$n = \frac{Z^2 p q N}{(N-1) e^2 + Z^2 pq} = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 341}{(340 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 181$$

Muestreo

Para seleccionar el muestreo estratificado se empleó la siguiente formula:

Formula estratificada $fh : n/N$ / Donde $n = 181$ y $N = 341$

Obteniendo la fracción de extracto: $Fh = 181 / 341 = 0.530$

Luego para cada extracto se aplicó: $nh = (Nh)(fh)$

Tabla 4

Cuadro de muestreo probabilístico estratificado

Especialidad	Nh	fh	Nh
Administración	54	0.5307918	29
Computación Informática	26	0.5307918	14
Contabilidad A	46	0.5307918	24
Contabilidad B	53	0.5307918	28
Construcción Civil	15	0.5307918	8
Diseño Gráfico	29	0.5307918	15
Diseño Publicitario	36	0.5307918	19
Mecánica Automotriz	34	0.5307918	18
Mecánica De Producción	16	0.5307918	8
Secretariado Ejecutivo	32	0.5307918	17
SUB TOTALES	341		181

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas e instrumentos de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e información necesaria para probar o constatar las hipótesis planteadas en la investigación. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 171).

Para efectos de estudio, la técnica que se ha utilizado es la encuesta y como instrumento es el cuestionario, que se ha aplicado a los alumnos del instituto María Rosario Araoz Pinto.

Ficha Técnica del Cuestionario de gestión de la secretaría académica

Nombre de la prueba : Gestión de la secretaría académica

Autores : Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

Año de Publicación : 2016

Procedencia : Lima - Perú

Aplicación : Individual

Duración : 15 minutos aproximadamente

Objetivo : Determinar la gestión de la secretaría académica en cuanto a los procedimientos administrativos y trámite documentario.

Instrumento

En la elaboración del instrumento, se ha considerado una breve introducción y la respectiva indicación, lo que guiará al estudiante encuestado a verter su opinión con claridad.

Descripción

El presente instrumento es un cuestionario que consta de 20 ítems con respuestas múltiples a modo de la escala de Likert, que corresponde a la variable: gestión de la secretaría académica, planteándose en forma de pregunta en base a las dimensiones: Texto Únicos de Procedimientos Administrativos y Trámite

Documentario; que expresa la opinión del estudiante, respecto al conocimiento de gestión de la secretaría académica de los cuales los estudiantes deberán responder de acuerdo a su opinión.

Estos ítems midieron la variable en escala de Likert. La escala usada fue del 1 al 4, donde: 1 representa “Nada”; 2, “Algo”; 3, “Bastante”; 4. “Mucho”

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

La validez, es la pertinencia de un instrumento de medición, lo que indica la eficiencia del instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 180). En esta oportunidad se ha considerado la opinión de juicio de experto quien respondió al cuestionario de consulta que examinó la validez del instrumento propuesto, quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad.

Opinión de Expertos

En el desarrollo de la investigación el instrumento que se aplicó al muestreo fue validado por el experto en los procesos de investigación científica; quien manifestó la pertinencia, relevancia y claridad, de tal manera, que se evidencia que responde a los objetivos planteados; en tal sentido el experto da como validez interna como se presenta en la tabla siguiente:

Tabla N° 5

Juicio de experto

N°	Experto	Validez
Experto 1	Hugo Ricardo Prado López	Aplicable

Fuente: Opinión del experto.

De acuerdo a la tabla, la opinión del experto, indica que el instrumento es aplicable a nuestra muestra de estudio.

Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad, consiste cuando un instrumento es fiable, porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados serán los mismos. Por consiguiente se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 181)

Tabla 6

Prueba de confiabilidad de gestión de secretaría académica

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,845	20

Fuente: base de datos

El cuestionario Gestión de Secretaría Académica presenta una alta confiabilidad y coherencia interna.

Ficha Técnica del cuestionario de calidad en el servicio

Nombre de la prueba : Calidad en el servicio

Autores : Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

Año de Publicación : 2016

Procedencia : Lima - Perú

Aplicación : Individual

Duración : 15 minutos aproximadamente

Objetivo : Determinar la calidad en el servicio en cuanto a la Satisfacción e insatisfacción del servicio.

Instrumento

En la elaboración del instrumento, se ha considerado una breve introducción y la respectiva indicación, lo que guiará al estudiante encuestado pueda expresar su opinión con claridad.

Descripción

El presente instrumento es un cuestionario que consta de 20 ítems con respuestas múltiples a modo de la escala de Likert, que corresponde a la variable: Calidad en el servicio, planteándose en forma de pregunta en base a las dimensiones: Satisfacción e insatisfacción del servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto; que expresa la opinión del estudiante, respecto al conocimiento de calidad en el servicio de los cuales los estudiantes deberán responder de acuerdo a su opinión.

Estos ítems midieron la variable a modo de la escala de Likert. La escala usada fue del 1 al 4, donde:

1 representa "Nada"; 2, "Algo"; 3, "Aceptable"; 4, "Mucho"

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación

La validez, es la pertinencia de un instrumento de medición, lo que indica la eficiencia del instrumento para representar, describir o pronosticar el atributo que le interesa al examinador. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p.180). En esta oportunidad se ha considerado la opinión de juicio de experto quien respondió al cuestionario de consulta que examinó la validez del instrumento propuesto, quien evaluó la pertinencia, relevancia y claridad.

Confiabilidad del instrumento.

Confiabilidad, consiste cuando un instrumento es fiable, porque al aplicarse en condiciones iguales o similares los resultados serán los mismos. Por consiguientes se procedió a realizar el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 181).

Tabla 7

Prueba de confiabilidad de calidad en el servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	20

Fuente: base de datos

El cuestionario Calidad en el Servicio presenta una alta confiabilidad y coherencia

Interna.

2.8. Método de análisis de datos.

Una de las fases del proceso de investigación científica, es el procesamiento, análisis e interpretación de los datos recolectados mediante el instrumento respectivo. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 212); y, para el estudio se utilizó el método hipotético-deductivo, porque permite ir desde la hipótesis a la deducción para confirmar la verdad o falsedad de los hechos procesados. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 101).

2.9. Aspectos éticos

Todo código ético, es un conjunto de normas que han sido formulados por un colegio profesional, que sirve para supervisar, evaluar y sancionar a sus agremiados, pues el código de ética de un investigador científico debe basarse en principios fundamentales, como el respeto, la dignidad humana, la autonomía, responsabilidad, la objetividad, la confidencialidad, beneficencia y no al fraude entre otros. Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 394). Partiendo de esta premisa la presente investigación titulada “gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016”, es mi autoría y asimismo identifica las citas textuales o de paráfrasis derivado de otras fuentes, como lo disponen las pautas para los trabajos académicos.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados.

Los resultados de la presente investigación asumirán las puntuaciones directas entre la gestión de secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016

Niveles de frecuencia de la variable de gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio

Empezaremos el análisis después de los datos obtenidos, por lo que presentamos los resultados generales en cuanto a los niveles de la variable de estudio de manera descriptiva, para luego generar las respectivas hipótesis.

Resultado general de la investigación

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la variable gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio

Variables	Distribución de Frecuencia		Calidad en el servicio			Total
			BAJO	MODERADO	ALTO	
Gestión de la Secretaría académica	BAJO	fi	0	17	6	23
		% del total	0.0%	12.5%	4.4%	16.9%
	MODERADO	fi	22	47	4	73
		% del total	16.2%	34.6%	2.9%	53.7%
	ALTO	fi	5	29	6	40
		% del total	3.7%	21.3%	4.4%	29.4%
Total	Recuento	27	93	16	136	
	% del total	19.9%	68.4%	11.8%	100.0%	

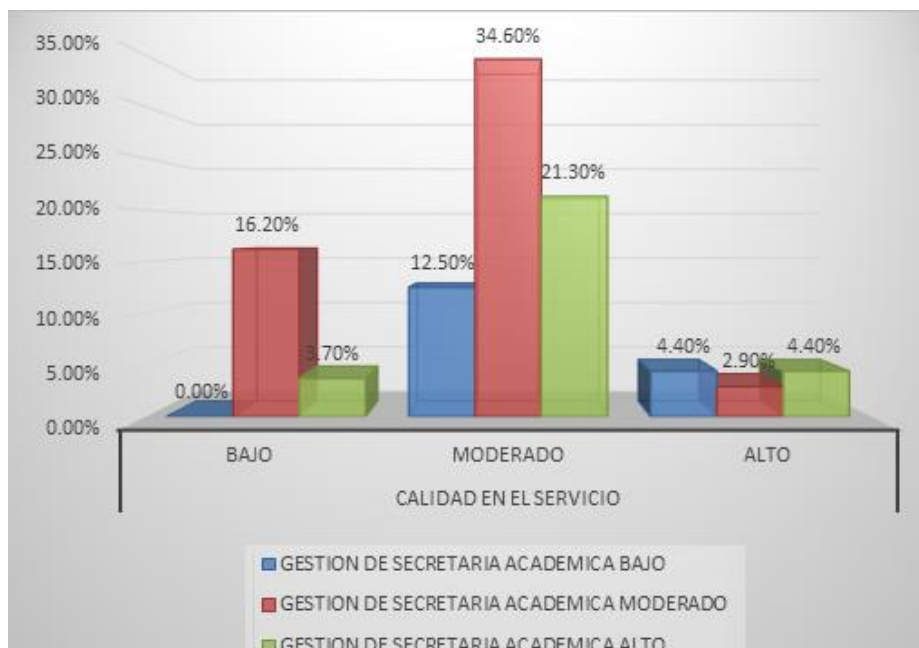


Figura 1. Niveles entre gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto.

Inte

rpretación

De la tabla y figura, se observa que existe una moderada orientación con respecto al nivel de la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 34.6 % de los encuestados perciben moderada la calidad en el servicio, mientras que 4.4.% manifiesta que es aceptable la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto y un 16.2% de los encuestados indica que es bajo la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto.

Resultado específico

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la variable gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio.

Variables	Distribución de Frecuencia		Satisfacción de la calidad en el servicio			Total
			BAJO	MODERADO	ALTO	
Gestión de secretaría académica	BAJO	fi	30 _a	5 _b	0 _b	35
		% del total	16.8%	2.8%	0.0%	19.6%
	MODERADO	fi	49 _a	37 _a	14 _a	100
		% del total	27.4%	20.7%	7.8%	55.9%
	ALTO	fi	17 _a	22 _b	5 _{a, b}	44
		% del total	9.5%	12.3%	2.8%	24.6%
Total	Recuento	96	64	19	179	
	% del total	53.6%	35.8%	10.6%	100.0%	

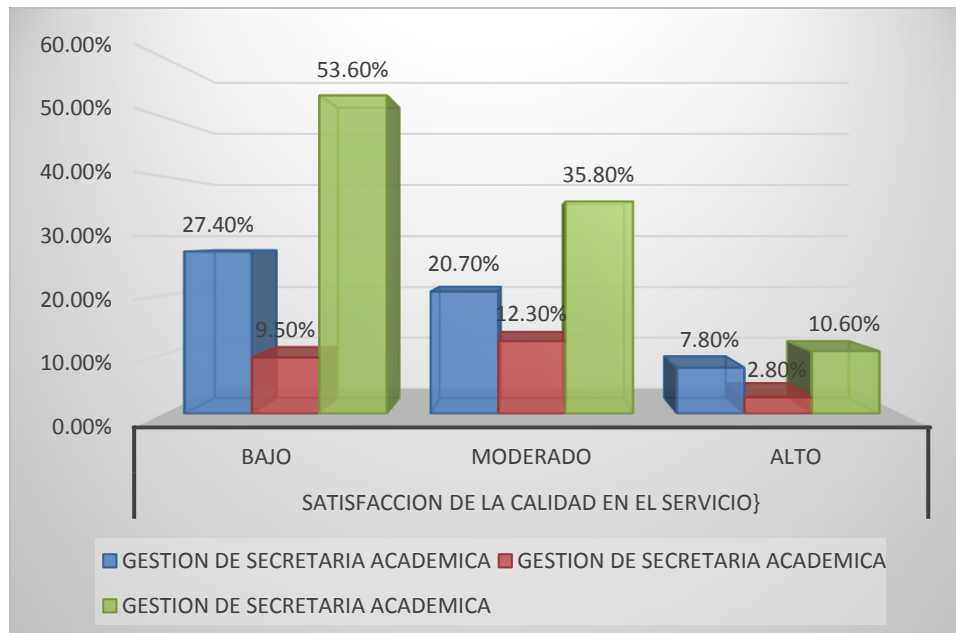


Figura 2. Niveles entre gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto.

Interpretación

De la tabla y figura, se observa que existe muy baja orientación con respecto al nivel de la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Aroz Pinto, se evidencia que el 27% de los encuestados perciben baja la satisfacción de la calidad en el servicio, mientras que 20% manifiesta que es moderada la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Aroz Pinto y solo el 7.8.% de los encuestados indica que es alto la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Aroz Pinto.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la variable gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio

Variables	Distribución de Frecuencia		Insatisfacción de la calidad en el servicio			Total
			BAJO	MODERADO	ALTO	
Gestión de la secretaría académica	BAJO	fi % del total	2 1.1%	29 16.0%	5 2.8%	36 19.9%
	MODERADO	fi % del total	13 7.2%	70 38.7%	17 9.4%	100 55.2%
	ALTO	fi % del total	3 1.7%	36 19.9%	6 3.3%	45 24.9%
	Total	Recuento % del total	18 9.9%	135 74.6%	28 15.5%	181 100.0%

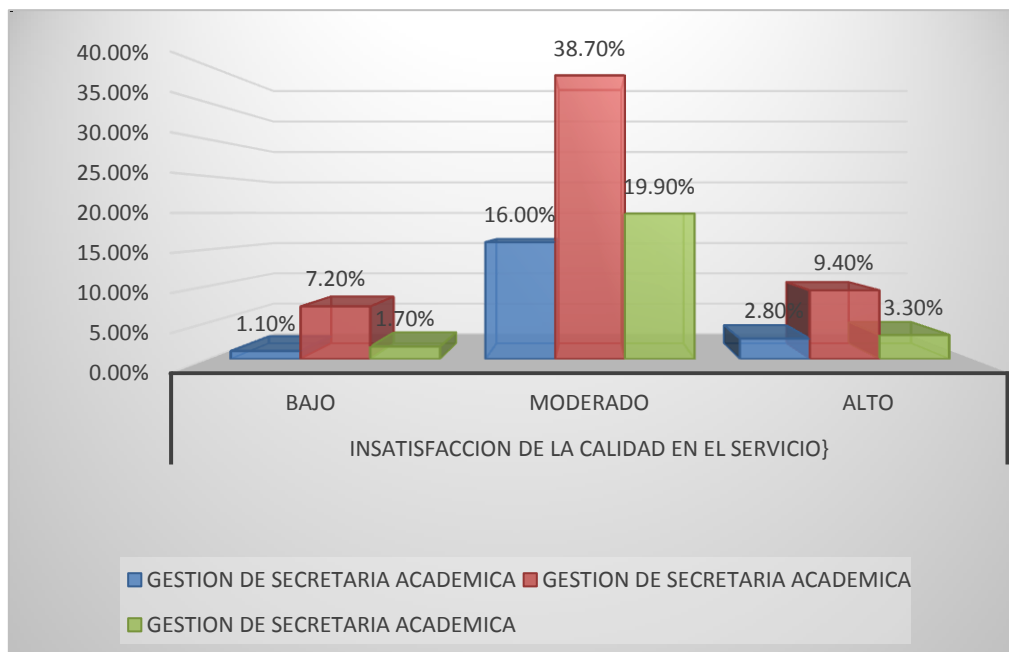


Figura 3. Niveles entre gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto.

Interpretación

De la tabla y figura, se observa que existe una moderada orientación con respecto al nivel de la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 38.7 % de los encuestados perciben moderada la calidad en el servicio, mientras que 7.8.% manifiesta que es aceptable la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto y un 7.2.% de los encuestados indica que es bajo la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

H1: Existe relación la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Tabla 11

Correlación entre gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio

Variables			Gestión de la secretaría académica	Calidad en el servicio
Rho de Spearman	Gestión de la secretaría académica	Grado de correlación		
		Coefficiente de correlación	1.000	,438**
		Sig. (bilateral)		.000
	Calidad en el servicio	N	181	181
		Coefficiente de correlación	,438**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
N	181	181		

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

En la tabla se observa los resultados estadísticos del nivel de relación entre las variables de estudio por el Rho de Spearman 0,438 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, existe relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Hipótesis específicas

Hipótesis Específicas 01

Ho: No existe relación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

H1: Existe relación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Tabla 12

Correlación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio

Variables		Grado de correlación	gestión de la secretaría académica	satisfacción de la calidad en el servicio
Rho de Spearman	Gestión de la secretaría académica	Coefficiente de correlación	1.000	,485**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
	Satisfacción de la calidad en el servicio	Coefficiente de correlación	,485**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

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

En tabla se observa los resultados estadísticos del nivel de relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0,485 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, que existe relación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Hipótesis Específicas 02

Ho: No Existe relación entre la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

H1: Existe relación entre la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Tabla 13

Correlación entre gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio

Variables		Grado de correlación	Gestión de la secretaría académica	Insatisfacción de la calidad en el servicio
	Gestión de la secretaría académica	Coefficiente de correlación	1.000	,348**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	181	181
Rho de Spearman	Insatisfacción de la calidad en el servicio	Coefficiente de correlación	,348**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	181	181

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

En Tabla se observa los resultados estadísticos del nivel de relación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman 0,384 significa que existe una débil relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existe relación entre gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016. Existe relación entre la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

IV. Discusión

La presente investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto; luego de procesar los datos, se obtuvo que los niveles de frecuencia en cuanto a la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto es moderada porque arrojó que un 34.6% está de acuerdo; así mismo, en la contrastación de la hipótesis el grado de correlación fue baja ($r = 0.337$), pero superó los niveles de significancia; en tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, lo que evidencia que existe relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto; al respecto, Osorio (2014), quien desarrolló estudio sobre el proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados, concluyó que los procesos se están trabajando en forma incompleta así como en el instituto María Rosario Araoz Pinto, por lo tanto concuerdo con él y considero que se debe usar adaptar su sugerencia.

Otras de las investigaciones sobre los sistema de gestión digital para mejorar los procesos administrativos en las instituciones educativas, desarrollado por Silva, Cruz, Méndez y Ángel; (2013), concluyen que sí es necesario un sistema de gestión digital para mejorar la atención, quiere decir que se evidencia que los procesos administrativos no brindan un servicio de calidad, por lo que propone que se implemente un sistema digital; y, Contreras (2015), quien desarrolló estudio sobre el diagnóstico de la gestión y propuesta de mejora de la secretaría de estudios y área de administración docente de la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile, manifiesta que la gestión y los servicios no están siendo los apropiados, en tal sentido propone implementar nuevas estructuras, funciones específicas y un determinado plan para mejorar el servicio. Concuerdo con Contreras debido a que en mi investigación el resultado obtenido por el Rho de Spearman 0,384 significa que existe una débil relación positiva entre las variables gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto ya que no se está trabajando adecuadamente.

Romero y Urdaneta (2009), realizó un estudio sobre desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas, de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín del Estado de Zulia – Venezuela, los resultados demostraron que las actividades son delegadas por los supervisores y que existe decisión propia al tomar decisiones y responsabilidades y que la calidad del servicio no es óptimo. En tal sentido, se sugirió que para lograr la eficiencia en el cumplimiento de las funciones del trabajador tomen medidas con respecto a condiciones laborales, estabilidad y sobre todo beneficios sociales; lo que difiere puesto que en el instituto María Rosario Araoz Pinto, la satisfacción es baja, el personal que trabaja en la secretaría académica es nombrado.

Por otro lado; en el ámbito nacional, tenemos a Tirado (2014), quien desarrolló el estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, quien concluyó que la gestión de recursos humanos son limitadas así como débil la gestión de recursos tecnológicos; quien recomendó que fortalezca las áreas débiles a través de capacitación con programas de cómputo al personal, que la comunicación entre los directivos sea mejor y tener actualizada las bases de datos; al contrastar los antecedentes con mi investigación concuerdo con él en que existen limitaciones y no se brinda un óptimo servicio en el instituto María Rosario Araoz Pinto.

En cuanto al planteamiento de los objetivos específicos, la orientación con respecto al nivel de la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 27% de los encuestados perciben baja la satisfacción de la calidad en el servicio y en la correlación de las variables la relación es moderada ($r = 0,485$), pero pasa el nivel de significación, por tanto que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, en tal sentido, existe relación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016. Al respecto, Dos (2016), realizó estudios sobre calidad y satisfacción concluyendo que no hay relación entre las variables, por tanto recomendó que se debe atender los aspectos tangibles en el servicio; lo que conllevará a un aumento de la calidad hacia el sistema educativo; lo que difiere con Dos puesto que entre las variables de mi estudio hay una baja correlación.

En tanto, al segundo planteamiento específico el nivel de la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 38.7 % de los encuestados perciben moderada la calidad en el servicio y la correlación entre las variables es $\rho = 0.384$, pasa el nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación moderada entre gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016; al respecto Martel (2014), realizó estudios sobre el modelo de gestión Balanced Scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en el instituto de educación superior tecnológico privado Juan Bosco de Huánuco -2013, los resultados evidenciaron que este Balanced Scorecard mejora la calidad de los servicios, en tanto recomienda que se implemente; concuerdo con Martel y creo que se debería aplicar el modelo Balanced Scorecard en el instituto María Rosario Araoz Pinto.

Elera (2010), desarrolló los estudios sobre gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao, los resultados indican que existe relación significativa entre las variables de estudio; consideré a Elera puesto que concuerdo que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica, y esta trilogía tienen que ser dirigidas adecuadamente para que la institución se desarrolle óptimamente, es por ello que a la secretaría académica se le debe dar mayor atención para que de esta manera se cumplan con los objetivos del instituto.

Y por último, Cueva (2007), desarrolló la investigación sobre el mejoramiento en los procesos administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, los resultados indican que existe un trabajo por delegación pero no hay apoyo financiero, en tal sentido, sugiere que se implemente la parte logística y que la selección del personal sea pertinente a las funciones que se requieran siendo responsabilidad de la dirección. Concuerdo con él y creo que se debe dar más apoyo a la secretaría académica, y a todas las áreas, del instituto María Rosario Araoz Pinto, de esta manera se elevará el rendimiento del administrativo y por ende la satisfacción de los usuarios.

V. Conclusiones

Primera

En cuanto al nivel de la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, son de nivel moderado por cuanto el 38.7% de los encuestados perciben este nivel y que el grado de correlación entre las variables determina que hay una baja relación positiva entre ellas; por lo que, se determina que existe relación entre gestión de la secretaría académica y la calidad del servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Segunda

De acuerdo al nivel de la gestión de la secretaría académica y la satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz, se evidencia que el 27% de los encuestados perciben baja la satisfacción de la calidad en el servicio y que el grado de correlación entre las variables es baja, lo que evidencia que existe relación entre gestión de la secretaría académica y la satisfacción de calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Tercera

Conforme al nivel de la gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz, se evidencia que el 38.7 % de los encuestados perciben moderada la calidad en el servicio y el grado de correlación que existe es baja relación positiva entre las variables, lo que determina que existe relación entre gestión de la secretaría académica y la insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz, San Miguel, 2016.

VI. Recomendaciones

Primera

Que, la oficina encargada de la gestión de la secretaría académica del instituto María Rosario Araoz Pinto, implemente la guía del estudiante, donde indique como realizar los procesos académicos, como funciona trámite documentario, los costos y toda información que contribuya a un óptimo servicio. También, que implemente un sistema digital, programe cursos de capacitación en computación para el personal administrativo pueda mantener la base de datos actualizada y brinden un servicio de calidad a los estudiantes del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Segunda

Se debe brindar más apoyo logístico para poder implementar una oficina de atención al usuario que guíe sobre los procesos, formatos y plazos en base al TUPA y la Ley de Procedimientos N° 2744, con la selección del personal idóneo para alcanzar la satisfacción de la atención del servicio que brinda la gestión de la secretaría académica a los estudiantes del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Tercera

Establecer un buzón de sugerencias para conocer la opinión de los estudiantes respecto a la calidad del servicio que brinda la Gestión de la Secretaría Académica a los estudiantes del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

Cuarta

Finalmente se sugiere a los profesionales que trabajan en las diferentes áreas, secciones y jefaturas, compartan responsabilidades, compromisos y traten adecuada y cordialmente a los usuarios de los diferentes servicios que desarrolla la gestión de la secretaría académica para que se transmita una positiva calidad de servicio a los estudiantes del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016.

VII. Referencias

- Aguilar, M.J., & Vargas, M.J.(2010). *Servicio al cliente*. Oaxaca de Juárez, Oaxaca, México. Recuperado de: <http://bit.ly/2zsXcm9>
- Barroso Castro, C., & Armario E, M. (2000). *Marketing Relacional* (Esic). Madrid.
- Bustos, E. (2003). *Procesos administrativo y de planeación*. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2yxbWSC>
- Cerezo, P. (1997), *Calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*, colegio de economista de Valencia (COEV). España. Recuperado de: <http://bit.ly/2gLvh98>
- Contreras, A. (2013). *Diagnóstico de la gestión y propuesta de mejora de la secretaría de estudios y área de administración docente de la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile*. Chile. Recuperado de: <http://bit.ly/2hMkone>
- Colegio de Ingenieros del Perú. (2011). *Guía de procedimientos para trámite documentario*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2zgyiVI>
- Colegio de Ingenieros del Perú. (2011). *Guía de procedimientos*. Recuperado de: <http://bit.ly/2zg6zED>
- Cruz, M. (2013), *Revista del departamento de contradiría y finanzas públicas*, Instituto Tecnológico de Sonora. México. Recuperado de: <http://bit.ly/2zhnEhk>
- Cusi A. (2008). *Acto y procedimiento administrativo*, Lima-Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2ijPZ3n>
- Cueva, T. (2007), *Desarrollo la investigación sobre el mejoramiento en los procesos administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano – Región Grau / ICPNS – RG de la Universidad de Piura-Perú*. Recuperado de: <http://bit.ly/2gM0hG0>
- De la Fuente, J. (2015). *Estudio de satisfacción del cliente final en la línea de mochilas thaba*. Universidad de La Habana. Recuperado de: <http://bit.ly/2xNLLrM>
- Diccionario de la Real Academia. Recuperada: <http://bit.ly/2hLXCvH>
- Deulofeu, A. (2012). *Gestión de calidad total en el retail*. Editorial Pirámide,

Lima – Perú.

- Dos, S. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén, Cajamarca – Perú*. Recuperado de: <http://bit.ly/2zgUD5N>
- Domingo B. (2006). *Cómo medimos el servicio. Perú*. Recuperado de: <http://bit.ly/2zgOyGc>
- Estrada, V. (2007), *Servicio y atención al cliente*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2zg2111>
- Elera, G. (2010). *Desarrollo los estudios sobre gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao*, presentada en la Universidad San Ignacio –Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2ghRPxK>
- Escuela Colombiana de Carreras Industriales. (2016). *Manual de funciones*. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/2gLSyYE>
- Heredia, R. (1985). *Dirección integrada de proyecto DIP*. Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales Universidad politécnica de Madrid. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2xLh5T7>
- Herzberg, F (1986), *Teoría de los dos factores*. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2kWszCn>
- Howard, J. A. & Sheth, J. N. (1969). *La teoría de Comportamiento del Comprador*. Estados Unidos. Recuperado de: <http://bit.ly/2yQNYD0>
- Hunt, H.K. (1982). *Sobre satisfacción de los consumidores, insatisfacción y comportamiento de queja*. Estados Unidos. Recuperado de: <http://bit.ly/2yS9aIE>
- Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico del Ministerio de Energía y Minas. (2011). *Manual de usuario del sistema de trámite documentario*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2zfSN4N>
- Instituto de Educación Superior Público María Rosario Araoz Pinto (2016). *Reglamento Interno*. Perú.
- Jiménez F., Jara G., & Miranda C., (2009). *Apoyo social y satisfacción laboral en docentes*. Chile. Recuperado de: <http://bit.ly/2gpk0hR>

- Karl, A. (1991). *Gerencia de los servicios*. Editorial LEGIS. Colombia. Recuperado de: <http://bit.ly/2ywJz7e>
- Ley No. 27444. *Ley de Procedimientos administrativo general*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2xLjXiW>
- Lira, M. (2009), *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?*. México Recuperado de: <http://bit.ly/2yx4Opk>
- Madueño D. (2002). *Propuesta metodológica de medición de un índice de insatisfacción como indicador referencial de la calidad de los servicios de salud*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2zgr7Nt>
- Ministerio de Educación. (2016). *Decreto supremo N° 010-2016-MINEDU*. Recuperado de: <http://bit.ly/2xOecpO>
- Ministerio de la Producción, (2009). *Guía para la aplicación del texto único de procedimientos administrativos*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2ypr4SI>
- Ministerio de Fomento de México. (2009). *Definición de calidad*. Recuperado de: <http://bit.ly/2ywcjwM>
- Ministerio de Fomento. (2009). *Publicación sobre calidad*. México. Recuperado de: <http://bit.ly/2yw6EH9>
- Martel, C. (2014). *Modelo de gestión balanced scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en el instituto de educación superior tecnológico privado Juan Bosco de Huánuco -2013*, Perú. Recuperada: <http://bit.ly/2ynOh7J>
- Miranda, G., Chamorro, M. y Rubio, L. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España. Recuperada de: <http://bit.ly/2xOaoow>
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima Perú.
- Osorio, G. (2014). *Proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados de la Facultad de Ciencia Empresariales de la Universidad de la Ciudad de Quetzaltenango de la Guatemala*. Guatemala. Recuperada: <http://bit.ly/2hL56iH>

- Página Web, *Orientamos su negocio para proyectarlo al mundo* de M. Loza.
Recuperada: <http://bit.ly/2ynG0Rf>
- Patiño M. (2004). *Propuesta para la gestión académica – aspectos involucrados en la gestión del personal académico de la universidad Mar de Plata*. Chile.
Recuperado de: <http://bit.ly/2yq4ppr>
- Pérez, A. (2014). *Encuesta de Satisfacción de estudiantes de programas académicos de pre grado de la sede central de la universidad de Javeriana*.
Recuperado de: <http://bit.ly/2kTEzV7>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2016). *Manual de organización y funciones Perú*. Recuperado de: <http://bit.ly/2yQvT8j>
- Quincho, A. (2014). *Gestión institucional y la calidad de los servicios educativos en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Angaraes, Huancavelica, Perú*. Recuperado de: <http://bit.ly/2xMldqU>
- Roldán, L., Balbuena, J., & Muñoz, Y. (2010). *Calidad del servicio y la lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:

file:///C:/Users/CABINA03/Downloads/Tesis_Munoz_Balbuena_Roldan_Corrección final.pdf
- Romero, U. y Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas, de la universidad Dr. Rafael Beloso Chacin del Estado de Zulia – Venezuela*. Recuperado de:

<file:///D:/Users/USUARIO/Downloads/617-4846-2-PB.pdf>.
- Silva, R. Cruz, E. Méndez I. y Rodríguez, A. (2013). *Sistema de gestión digital para mejorar los procesos administrativos de instituciones de educación superior de la universidad autónoma metropolitana, México*. Recuperado de:
<http://bit.ly/2xLyWt6>
- Sánchez y Reyes (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*.
Editorial Mantaro. Lima Perú.
- RENIEC. (2012). *Sistema Integrado de Trámite Documentario*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2yuMflz>

- Rementeria, P. (2008). *Políticas bibliotecarias: análisis y diagnóstico de las bibliotecas*.
- Rubio, D. (2015). Introducción a la gestión empresarial. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2yuDtEu>
- Tschohl, J. (2008), *El arma secreta de las empresas que alcanza la excelencia*. USA. Recuperado de: <http://bit.ly/2ij0hB7>
- Tigana, (2006). *Excelencia en el Servicio*. Chile. Recuperado de: <http://bit.ly/2zePo6B>
- Tirado, V. (2014) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad – Trujillo*. Perú. Recuperado de: <http://bit.ly/2xLnTA7>
- Uribe, M. (2011) *Gerencia del servicio*. Colombia.
- Universidad Nacional de Rosario. (2003). *Reglamento interno*. Argentina. Recuperado de: <http://bit.ly/2ggmtr1>
- Universidad nacional autónoma de México. (2012). *Reglamento interno*. México. Recuperado de: <http://bit.ly/2ii42GU>
- Universidad Católica de Córdoba. (2016). *Reglamento Interno*. Argentina. Recuperado de: <http://bit.ly/2zwfVgE>
- Universidad de Murcia. (2016). *Reglamento Interno*. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2zfDcT1>
- Westbrook y Oliver (1991). *Fuentes de satisfacción de los consumidores en los puntos de venta*. Recuperada: <http://bit.ly/2xMhz0c>
- Zúñiga, A. (2008). *Satisfacción con los servicios de gestión académica y perspectiva profesional de los titulados de la Universidad de Murcia*. España. Recuperado de: <http://bit.ly/2hKZvJd>

VIII Anexo

Anexo 1

Matriz de consistencia

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Gestión de la Secretaría Académica y Calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel - 2016.
 MAESTRIA: GESTIÓN PÚBLICA LINEA DE INVESTIGACIÓN: Dirección
 INVESTIGADOR: OLGA MENDOZA PAJUELO

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
<p>PROBLEMA ACADÉMICA:</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión de la Secretaría Académica y Calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel . 2016?.</p>	<p>OBJETIVO ACADÉMICA:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de la Secretaría Académica y Calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS ACADÉMICA:</p> <p>La Gestión de la Secretaría Académica se relaciona significativamente con Calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016</p>	<p>Variable 1 : Gestión de la Secretaría Académica</p>		<p>TIPO:</p> <p>Básica de nivel descriptivo de alcance correlacional.</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental -</p> <p>Transversal-Descriptiva Correlacional</p> <p>Método</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Población</p> <p>341 estudiante</p> <p>Tipo de muestra:</p> <p>No probabilístico</p> <p>Tamaño de la muestra</p> <p>181 estudiante</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta Instrumento</p> <p>Cuestionario tipo Likert</p>
<p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión de la Secretaría Académica y la Satisfacción de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel . 2016?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión de la Secretaría Académica y de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel . 2016?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación entre la Gestión de la Secretaría Académica y la Satisfacción de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016.</p> <p>Determinar la relaciona la Secretaría Académica y la insatisfacción de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Se relaciona significativamente la Gestión de la Secretaría Académica y la Satisfacción de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016..</p> <p>Se relaciona significativamente la Gestión de la Secretaría Académica y la Insatisfacción de la calidad en el Servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel. 2016.</p>	<p>Texto Único de Procedimiento Administrativo</p>	<p>Procedimientos Administrativos</p> <p>FUT</p> <p>Plazos</p> <p>Costos</p>	
			<p>Trámite Documentario</p>	<p><i>Registro de Notas</i></p> <p><i>Matriculas</i></p> <p><i>Traslados</i></p> <p><i>Documento Académicos</i></p> <p><i>Titulación</i></p>	
			<p>Variable 2 : Calidad en el Servicio</p>		
			<p>Satisfacción del servicio</p>	<p>Cliente</p>	
			<p>Insatisfacción del servicio</p>	<p>Personal Servicio</p>	

Anexo 2

**Cuestionario de la variable de Secretaría Académica y variable de
Calidad en el Servicio**

CUESTIONARIO

Estimado Estudiante:

Agradezco su colaboración en el presente cuestionario, el cual permitirá recoger datos sobre los conocimientos de Gestión de la Secretaría Académica en relación con la Calidad del Servicio que Brinda a los Estudiante el instituto María Rosario Araoz Pinto; el cual será completamente anónimo.

VALORACIÓN: 1: Nada 2: Algo 3: Bastante 4: Mucho

V₁: Gestión de la secretaría académica	Valoración			
	1	2	3	4
Dimensión 1: TUPA				
1. Tienes conocimiento que Procedimientos Administrativos brinda el Instituto a los Estudiantes.				
2. Conoces para que sirve un Formato Único de Trámite.				
3. Conoces los plazos para cada proceso administrativo.				
4. Conoces los costos de los procesos administrativos.				
5. Conoces que todo pago de algún proceso administrativo se hace a la cuenta recaudadora del Instituto en el Banco de la Nación.				
Dimensión 2: Trámite documentario				
6. Sabes que al finalizar el semestre Académico la Oficina de Secretaría académica te proporciona tu libreta de Notas.				
7. Conoces cuando estas promovido para el siguiente semestre.				
8. Identificas los pasos para el proceso de matrícula.				
9. Conoces que los alumnos pueden matricularse al siguiente semestre si tiene 06 cursos desaprobados.				
10. Tienes conocimiento que los alumnos que han dejado de estudiar pueden retomar sus estudios.				
11. Sabes cuales son los pasos para realizar un traslado interno.				
12. Sabes cuales son los pasos para realizar un traslado externo.				
13. Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un duplicado de libreta de notas.				
14. Sabes cuales son los trámites para rendir un examen de recuperación.				
15. Tienes conocimiento cuales son los trámites para rendir un examen extraordinario.				
16. Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener la certificación modular.				
17. Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un certificado de estudio				
18. Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un constancia de estudio				

19. Tienes conocimiento cuales son los trámites para exonerarte de la matrícula por primeros puestos.				
20. Tiene conocimiento para obtener el Título Profesional Técnico de tu Carrera Profesional.				
V₂: Calidad en el servicio	Valoración			
	1	2	3	4
Dimensión 1: Satisfacción en la atención				
21. Consideras de calidad el Servicio que Brinda la Secretaría Académica				
22. Fue rápida la atención a tus consultas				
23. El responsable de la Secretaría Académica te brinda confiabilidad				
24. La atención del personal administrativo satisface tus expectativas.				
25. Los procesos de cada trámite administrativo son demasiados complejos, esto genera insatisfacción.				
26. Consideras apropiados los costos y tasas de los procesos administrativos				
27. El contenido de la Guía del estudiante				
28. Recibes información a través de la redes sociales de los plazos para la matrícula				
29. Puedes acceder por vía Web la consulta de algún trámite administrativo.				
30. En la Página Web de la Institución está publicado los procesos administrativos.				
DIMENSION 2: Insatisfacción en la atención				
31. El personal administrativo da respuesta oportuna a tus necesidades				
32. La información que te brinda el personal administrativo son claras				
33. Consideras que el personal administrativo conoce los procesos de cada trámite				
34. El personal administrativo te brinda alternativas para solucionar tus tramites				
35. En todo momento el personal administrativo fue amable.				
36. Consideras que el personal está calificado para el puesto				
37. Consideras insatisfechos los plazos de los trámites administrativos				
38. Me insatisface que no se respeta los plazos de cada trámite administrativo.				
39. Secretaría Académica te ha informado sobre los requisitos para cada trámite administrativo.				
40. La encargada de mesa de partes conoce los requisitos para cada trámite administrativo.				

3. Validación del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:

DR. HUGO RICARDO PRADO LÓPEZ

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA con mención EN GESTIÓN PÚBLICA de la UCV, en la sede Lima, promoción 2015 I aula 119, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magíster.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: “Gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016”; y, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

OLGA ESPERANZA MENDOZA PAJUELO
D.N.I: 25632766

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: Gestión de la Secretaría General

Asistencia de las diversas actividades planificadas por la Unidad Académica, articulando los procesos administrativo en cuanto al registro de matrículas, evaluaciones y titulaciones a nivel Institucional, con la intención de brindar un servicio de calidad a los estudiantes. Reglamento interno del instituto María Rosario Araoz Pinto (2016, p. 19)

Dimensiones de las variables

Dimensión 1: Texto Único de Procedimientos Administrativos

De acuerdo a la Ley N° 27444 (2001, p. 17), Ley de Procedimientos administrativos en el artículo N° 171. Recepción documental, menciona que cada organización, institución o entidad tiene una unidad general de recepción documental, trámite documentario o mesa de partes, que consiste en registrar los ingresos o salidas de los documentos, respetando el orden de llegada, hora y fecha, tiene la responsabilidad de cautelar la información a través de un soporte informático, esto permitirá que los administrados gestionen lo concerniente a los procedimientos administrativos y lo que el TUPA de cada instancia estipule.

Dimensión 2: Trámite Documentario

De acuerdo a la Ley N° 27444 (2001, p. 27), Ley de procedimientos administrativos en el artículo N° 36. Legalidad del documento, hace referencia que cada institución está obligada a elaborar y gestionar la aprobación del Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, que es un documento que indica las etapas, procedimientos, requisitos, tiempo y costos y demás características de los procedimientos administrativo que el administrado necesite y en ningún caso no se puede exigir lo que no está contemplado en el TUPA.

Variable: Calidad en el Servicio

Calidad como la mejora continua que busca la excelencia para minimizar los defectos o dar la mayor calidad de un producto, servicio o bien. Deulofeu (2012, p. 31),

Dimensión 1: Satisfacción

Deulofeu (2012, p. 123.), en su libro Gestión de la calidad total en el retail, manifiesta que “el resultado de la atención determina los niveles de relación entre la percepción y las expectativas del cliente; en consecuencia, cuando la percepción del cliente es superior a lo que esperaba entonces se puede decir que está satisfecho”.

Dimensión 2: Insatisfacción

Deulofeu (2012, p. 123.), en su libro Gestión de la calidad total en el retail, manifiesta que “el resultado de la atención determina los niveles de relación entre la percepción y las expectativas del cliente; en consecuencia, cuando la percepción del cliente es inferior a las expectativas o a lo que esperaba entonces se puede decir que está insatisfecho o no existe satisfacción”.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Valores
Gestión de la Secretaría Académica	TUPA	• Procedimientos Administrativos	1,5	Nada (1) Algo (2)
		• FUT	2	Aceptable (3)
		• Plazos	3	Mucho (4)
		• Costos	4	
	Trámite Documentario	• Registro de Notas	6,7,13	
		• Matriculas	8,9,10,19	
		• Traslados	11,12	
		• Documentos Académicos	14,15, 16,17,18,	
		• Titulación	20	
	Calidad en el Servicio	Satisfacción del servicio	• Cliente	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28,30
• Personal			31, 32, 33, 34, 35, 36	
Insatisfacción del servicio		• Servicio	37,38,39,40	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA GESTIÓN DE LA SECRETARÍA ACADÉMICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Tienes conocimiento que Procedimientos Administrativos brinda el Instituto a los Estudiantes.							
2	Sabes para que sirve un Formato Único de Trámite.							
3	Conoces los plazos para cada proceso administrativo.							
4	Conoces los costos de los procesos administrativos.							
5	Conoces que todo pago de algún proceso administrativo se hace a la cuenta recaudadora del Instituto en el Banco de la Nación.							
	DIMENSIÓN 2							
6	Sabes que al finalizar el semestre Académico la Oficina de Secretaría académica te proporciona tu							

	libreta de Notas.							
7	Conoces cuando estas promovido para el siguiente semestre.							
8	Identificas los pasos para el proceso de matrícula.							
9	Conoces que los alumnos pueden matricularse al siguiente semestre si tiene 06 cursos desaprobados.							
10	Tienes conocimiento que los alumnos que han dejado de estudiar pueden retomar sus estudios.							
11	Sabes cuales son los pasos para realizar un traslado interno.							
12	Sabes cuales son los pasos para realizar un traslado externo.							
13	Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un duplicado de libreta de notas.							
14	Tienes conocimiento cuales son los trámites para rendir un examen de recuperación.							
15	Tienes conocimiento cuales son los trámites para rendir un examen extraordinario.							
16	Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener la certificación modular.							

17	Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un certificado de estudio						
18	Tienes conocimiento cuales son los trámites para obtener un constancia de estudio						
19	Tienes conocimiento cuales son los trámites para exonerarte de la matricula por primeros puestos.						
20	Tiene conocimiento para obtener el Título Profesional Técnico de tu Carrera Profesional.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DRASO LOPEZ HUGO RICARDO

DNI:

43313069

Especialidad del validador:

Abogado

14 de *12* del *2017*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CALIDAD EN EL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
21	Consideras de calidad el Servicio que Brinda la Secretaría Académica							
22	Fue rápida la atención a tus consultas							
23	El responsable de la Secretaría Académica te brinda confiabilidad							
24	La atención del personal administrativo satisface tus expectativas.							
25	Los procesos de cada trámite administrativo son demasiados complejos, esto genera insatisfacción							
26	Consideras apropiados los costos y tazas de los procesos administrativos							
27	El contenido de la Guía del estudiante							
28	Recibes información a través de la redes sociales de los plazos para la matrícula							

29	Puedes acceder por vía Web la consulta de algún trámite administrativo.							
30	En la Página Web de la Institución están publicado los procesos administrativos.							
	<i>DIMENSIÓN 1</i>	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El personal administrativo da respuesta oportuna a tus necesidades							
32	La información que te brinda el personal administrativo son claras							
33	Consideras que el personal administrativo conoce los procesos de cada trámite							
34	El personal administrativo te brinda alternativas para solucionar tus tramites							
35	En todo momento el personal administrativo fue amable.							
36	Consideras que el personal está calificado para el puesto							
37	Consideras insatisfechos los plazos de los trámites administrativos							
38	Me insatisface que no se respeta los plazos de							

	cada trámite administrativo.						
39	Secretaría Académica te ha informado sobre los requisitos para cada trámite administrativo.						
40	La encargada de mesa de partes conoce los requisitos para cada trámite administrativo.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PRASSO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069

Especialidad del validador: Metodo Lajo

14 de 12 del 2017

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

D. Base de datos

GESTION DE LA SECRETARÍA ACADEMICA																				
ESTUDIANTES	ITEMS																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
5	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
6	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
7	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
8	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
9	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
10	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
11	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
12	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
14	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
15	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
16	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
17	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
18	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
19	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
20	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
21	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
23	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
25	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
26	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
27	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
28	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
29	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
30	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
31	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
32	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
33	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
34	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
35	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
36	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
37	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2

38	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
39	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
40	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
41	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
42	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
43	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
44	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
45	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
46	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
47	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
48	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
49	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
50	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
51	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	0	1	2	3	2	1	2	3
52	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
53	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
54	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
55	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
56	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
57	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
58	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
59	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
60	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
61	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
62	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
63	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
64	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
65	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
66	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
67	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
68	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
69	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
70	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
71	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	0	1	2	3	2	1	2	3
72	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
73	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
74	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
75	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
76	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
77	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
78	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
79	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2

80	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
81	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
82	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
83	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
84	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
85	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
86	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
87	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
88	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
89	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
90	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
91	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
92	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
93	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
94	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
95	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
96	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
97	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
98	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
99	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
100	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
101	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
102	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
103	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
104	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
105	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
106	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
107	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
108	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
109	1	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2
110	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
111	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3
112	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
113	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
114	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
115	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
116	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
117	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
118	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
119	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
120	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
121	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4

122	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
123	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
124	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	
125	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
126	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
127	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
128	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
129	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
130	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
131	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
132	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
133	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
134	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	
135	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	4
136	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
137	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2
138	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
139	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
140	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	3
141	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3
142	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
143	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
144	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	
145	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	1	1	1	2	2	4
146	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
147	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	2	4	2	2
148	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	4	4	4	4
149	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
150	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	4
151	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
152	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	2	2
153	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
154	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	4	1	1	1	1	2	4	
155	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	1	1	2	1	4
156	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
157	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
158	3	3	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	2	4
159	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	
160	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
161	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
162	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
163	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3

164	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4
165	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
166	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
167	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	4	2	2
168	2	2	2	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	4
169	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
170	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	4
171	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
172	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
173	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
174	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
175	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
176	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
177	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
178	3	2	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	4	2	1	4
179	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4
180	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	4
181	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4

38	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
39	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
40	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
41	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
42	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
43	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
44	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
45	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2
46	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
47	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
49	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
50	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
51	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
52	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
53	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
54	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
55	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
56	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
57	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
59	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
60	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
61	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
62	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
63	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
64	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
65	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
66	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
67	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
69	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
70	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
71	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
72	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
73	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
74	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
75	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
77	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
78	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
79	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1

80	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
81	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
82	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
83	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
84	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
85	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1		1	1	1	1
86	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
87	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
89	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
90	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
91	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
92	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
93	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
94	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
95	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
97	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
98	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
99	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
100	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
101	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
102	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
103	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
104	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
105	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1		1	1	1	1
106	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
107	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
109	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
110	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
111	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
112	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
113	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
114	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
115	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
116	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
117	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
118	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
119	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
120	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
121	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1

122	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
123	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
124	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
125	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
126	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
127	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
128	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
129	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
130	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
131	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
132	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
133	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
134	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
135	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	0
136	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	0	2	1	1
137	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
138	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
139	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
140	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
141	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1
142	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
143	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
144	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
145	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2
146	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	1	1	1	2	1	1
147	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
148	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
149	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
150	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
151	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1
152	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	3	2	1	2	3
153	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2
154	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3
155	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1
156	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	1	2	2	1	1
157	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
158	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
159	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
160	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
161	3	1	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1
162	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3
163	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2

164	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3
165	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	3	2
166	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	3	1	2	2	1	1
167	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
168	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
169	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	4	1	1	1
170	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	2	2
171	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1
172	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	3
173	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
174	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3
175	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	3
176	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	2	2	1	1	2	1	1
177	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
178	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	2	2	2
179	3	1	1	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	4	1	1	1
180	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2
181	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	1	1	1

E. Artículo científico

**Gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario
Araoz Pinto, San Miguel 2016**

AUTOR: Br. Olga Esperanza Mendoza Pajuelo

olgamendozapaju@hotmail.com

Asesor: Dr. Hugo Ricardo Prado López

Escuela de Postgrado UCV

RESUMEN

A continuación se muestra la síntesis de la investigación titulada “Gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto”, San Miguel, 2016.

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016. Para seleccionar la muestra se utilizó el método de muestro no probabilístico y fueron trescientos cuarenta y un estudiante del Instituto María Rosario Araoz Pinto de San Miguel. Para la obtención de datos se utilizaron las variables gestión de la secretaria académica y calidad en el servicio. El procesamiento de datos fue posible mediante la utilización del software estadístico SPSS versión 21.

La investigación es de tipo básica, de nivel descriptivo con alcance correlacional y de diseño no experimental, transversal. Los resultados estadísticamente obtenidos del nivel de relación entre las variables de estudio por el Rho de Spearman fue el 0,438, lo cual significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente se afirma que existe relación significativa entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

Palabras claves: Gestión, Calidad de Servicio, Procesos Administrativo, Tramite Documentario.

ABSTRACT

Below is a summary of the research titled "Management of the academic secretariat and quality in the service of María Rosario Araoz Pinto Institute, San Miguel 2016".

The present research work had as general objective to determine the relationship between the management of the academic secretariat and the quality in the service of María Rosario Araoz Pinto institute, San Miguel 2016. To select the sample was used the non-probabilistic sampling method and were three hundred and forty-one student of the María Rosario Araoz Pinto Institute of San Miguel. To obtain data, the variables management of the academic secretary and quality of service were used. Data processing was possible using the SPSS version 21 statistical software.

The research is basic type, corresponding to the level of descriptive research with a correlational scope and non-experimental and transversal design. The statistically obtained results of the relationship between the variables of study by Spearman's Rho were 0,438, which means that there is a moderate positive relationship between the variables, compared to (degree of statistical significance) $p < 0.05$, for which rejects the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis, therefore it is affirmed that there is a significant relationship between the management of the academic secretariat and the quality of the service of María Rosario Araoz Pinto Institute, San Miguel 2016 ..

Key words: Management, Quality of Service, Administrative Processes, Documentary Processing.

INTRODUCCION

La presente investigación titulada "Gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016" correspondiente a la línea de investigación Dirección, cuya importancia académica y práctica consiste en examinar los aspectos teóricos sobre los conceptos de gestión de la secretaría académica y calidad del servicio que brindan a los estudiantes del instituto, con el propósito de encontrar alternativas de solución para mejorar y lograr los objetivos de la institución; de tal manera que en el ámbito internacional tenemos a Osorio (2014), quien realizó el estudio sobre el proceso administrativo y sus efectos en establecimientos educativos privados, Quetzaltenango de la Guatemala, el objetivo fue investigar cómo se manejan los procesos administrativos y los efectos que se muestran, el resultado señaló que se planifican los procesos y en cuanto a la organización, dirección y control son incompletos y sugiere que se debe elaborar una guía para ejecutar los procesos en forma eficiente. Así también, Silva, Cruz, Méndez y Ángel; (2013), realizaron el estudio el sistema de gestión digital para mejorar los procesos administrativos de instituciones de educación superior de la Universidad Autónoma Metropolitana, México; cuyo

objetivo fue determinar la eficiencia y el progreso en las entidades educativas; el resultado permitió implementar la sistematización de una gestión digital, asociados a tareas estratégicas y en particular a la toma de decisiones de los directivos, de esta manera el personal administrativo pueda organizar y vincular la información concerniente a la atención de los estudiantes y docentes. A nivel nacional, tenemos a Tirado (2014), desarrolló el estudio gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo –Perú, aplicó el diseño no experimental – transversal de tipo explicativo – correlacional, su objetivo fue determinar la influencia de la calidad del servicio del cliente en la gestión administrativa; y Los resultados obtenidos concluyeron que falta de un plan estratégico, la gestión de recursos humanos son limitadas y es débil la gestión de recursos tecnológicos; permitiendo formular las recomendaciones para tomar decisiones apropiadas, se debe fortalecer las áreas débiles a través de capacitación con programas de cómputo al personal, que la comunicación entre los directivos sea mejor y tener actualizada las bases de datos. Martel (2014), realizó estudios sobre el modelo de gestión Balanced Scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en el instituto de educación superior tecnológico privado Juan Bosco de Huánuco -2013, presentada en la Universidad Cesar Vallejo. Este tipo de modelo Balanced Scorecard incluye los criterios de la gerencia estratégicas y su evaluación de desempeño de una empresa para optimizar la gestión empresarial, en tal sentido, la investigación se centra en comprobar la hipótesis, si aplicando este modelo mejora significativamente el servicio de atención al cliente en el instituto Juan Bosco de Huánuco. Para el recojo de los datos se usó un cuestionario de 20 ítems que se administró tanto al inicio como al final a una muestra no probabilística de 90 alumnos quienes fueron sometidos al modelo Balanced Scorecard, cuyos resultados evidenciaron que el modelo Balanced Scorecard mejora el servicio de atención al cliente del instituto Juan Bosco de Huánuco demostrándose que se acepta la hipótesis. También, considero a Elera porque después de plantear su problema expresa que existe consenso entre los investigadores que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica. Pero estos tres aspectos requieren ser convenientemente dirigidos para que la institución educativa logre desarrollarse adecuadamente y alcance los objetivos educativos de calidad que se haya trazado. Lo trascendental de la investigación se centra en la necesidad de tomar conocimiento del nivel de relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016;

teniendo como objetivo general determinar la relación entre gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio.

METODOLOGIA

El presente trabajo de investigación pertenece a una investigación aplicada, correspondiente al nivel de investigación descriptivo, con un alcance correlacional, siendo su diseño no experimental y transversal, la muestra que es el subconjunto o parte del universo o población. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 206) es de tipo probabilístico porque, puede calcularse con anticipación teniendo en cuenta las características de la población o universo y es estratificado, porque se ha considerado un extracto de la población. Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2013, p. 211). Se utilizó como instrumento el cuestionario a modo de Likert. Los instrumentos del presente trabajo fueron validados por juicio de experto. La confiabilidad del trabajo de investigación se apoyó en el procedimiento conocido como el coeficiente alfa de Cronbach, que arrojó como resultado 0.845 y 0.851 respectivamente.

RESULTADOS

Los resultados estadístico evidencia que el nivel de la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, son de nivel moderado por cuanto el 38.7% de los encuestados perciben este nivel y que el grado de correlación entre las variables determinada que es una baja relación positiva entre ellas; por lo que, se determina que existe relación entre gestión de la secretaría académica y la calidad del servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016; así mismo, el nivel de la gestión de la secretaría académica y la satisfacción Vs Insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz, se evidencian que se percibe que existe una moderada calidad en el servicio y el grado de correlación que existe es baja relación positiva entre las variables, lo que determina que existe relación entre gestión de la secretaría académica y la insatisfacción – Satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz, San Miguel, 2016.

DISCUSION

La presente investigación plantea como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto; luego de procesar los datos, se obtuvo que los niveles de frecuencia en cuanto a la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto es moderada porque arrojó que un 34.6% está de acuerdo; así mismo, en la contrastación de la hipótesis el grado de correlación fue baja ($r = 0.337$), pero superó los niveles de significancia; en tal sentido, se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, lo que evidencia que existe relación entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del Instituto María Rosario Araoz Pinto; al respecto, Osorio (2014), quien

desarrolló estudio sobre el proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados, concluyó que los procesos se están trabajando en forma incompleta así como en el instituto María Rosario Araoz Pinto, por lo tanto concuerdo con él y considero que se debe usar adaptar su sugerencia. Otras de las investigaciones sobre los sistema de gestión digital para mejorar los procesos administrativos en las instituciones educativas, desarrollado por Silva, Cruz, Méndez y Ángel; (2013), concluyen que sí es necesario un sistema de gestión digital para mejorar la atención, quiere decir que se evidencia que los procesos administrativos no brindan un servicio de calidad, por lo que propone que se implemente un sistema digital; y, Contreras (2015), quien desarrolló estudio sobre el diagnóstico de la gestión y propuesta de mejora de la secretaría de estudios y área de administración docente de la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad de Chile, manifiesta que la gestión y los servicios no están siendo los apropiados, en tal sentido propone implementar nuevas estructuras, funciones específicas y un determinado plan para mejorar el servicio. Concuerdo con Contreras debido a que en mi investigación el resultado obtenido por el Rho de Spearman 0,384 significa que existe una débil relación positiva entre las variables gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto ya que no se está trabajando adecuadamente. *Así mismo*, Romero y Urdaneta (2009), realizó un estudio sobre desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas, de la Universidad Dr. Rafael Beloso Chacín del Estado de Zulia – Venezuela, los resultados demostraron que las actividades son delegadas por los supervisores y que existe decisión propia al tomar decisiones y responsabilidades y que la calidad del servicio no es óptimo. En tal sentido, se sugirió que para lograr la eficiencia en el cumplimiento de las funciones del trabajador tomen medidas con respecto a condiciones laborales, estabilidad y sobre todo beneficios sociales; lo que difiero puesto que en el instituto María Rosario Araoz Pinto, la satisfacción es baja, el personal que trabaja en la secretaría académica es nombrado.

Por otro lado; en el ámbito nacional, tenemos a Tirado (2014), quien desarrolló el estudio sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, quién concluyó que la gestión de recursos humanos son limitadas así como débil la gestión de recursos tecnológicos; quien recomendó que fortalezca las áreas débiles a través de capacitación con programas de cómputo al personal, que la comunicación entre los directivos sea mejor y tener actualizada las bases de datos; al contrastar los antecedentes con mi investigación concuerdo con él en que existen limitaciones y no se brinda un óptimo servicio en el instituto María Rosario Araoz Pinto. En cuanto al planteamiento de los objetivos específicos, la orientación con respecto al nivel de la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del

instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 27% de los encuestados perciben baja la satisfacción de la calidad en el servicio y en la correlación de las variables la relación es moderada ($r = 0,485$), pero pasa el nivel de significación, por tanto que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, en tal sentido, existe relación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016. Al respecto, Dos (2016), realizó estudios sobre calidad y satisfacción concluyendo que no hay relación entre las variables, por tanto recomendó que se debe atender los aspecto tangibles en el servicio; lo que, conllevará a un aumento de la calidad hacia el sistema educativo; lo que difiero con Dos puesto que entre las variables de mi estudio hay una baja correlación. En tanto, al segundo planteamiento específico el nivel de la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, se evidencia que el 38.7 % de los encuestados perciben moderada la calidad en el servicio y la correlación entre las variables es $\rho = 0.384$, pasa el nivel de significancia, por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe relación moderada entre gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016; al respecto Martel (2014), realizó estudios sobre el modelo de gestión Balanced Scorecard para mejorar la calidad de servicio de atención al cliente en el instituto de educación superior tecnológico privado Juan Bosco de Huánuco -2013, los resultados evidenciaron que este Balanced Scorecard mejora la calidad de los servicios, en tanto recomienda que se implemente; concuerdo con Martel y creo que se debería aplicar el modelo Balanced Scorecard en el instituto María Rosario Araoz Pinto. Elera (2010), desarrolló los estudios sobre gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao, los resultados indican que existe relación significativa entre las variables de estudio; consideré a Elera puesto que concuerdo que la gestión educativa comprende tres aspectos: la gestión institucional, administrativa y pedagógica, y esta trilogía tienen que ser dirigidas adecuadamente para que la institución se desarrolle óptimamente, es por ello que a la secretaría académica se le debe dar mayor atención para que de esta manera se cumplan con los objetivos del instituto. Y por último, Cueva (2007), desarrolló la investigación sobre el mejoramiento en los procesos administrativos académicos del Instituto Cultural Peruano Norteamericano, los resultados indican que existe un trabajo por delegación pero no hay apoyo financiero, en tal sentido, sugiere que se implemente la parte logística y que la selección del personal sea pertinente a las funciones que se requieran siendo responsabilidad de la dirección. Concuerdo con él y creo que se debe dar más apoyo a la secretaría académica, y a

todas las áreas, del instituto María Rosario Araoz Pinto, de esta manera se elevará el rendimiento del administrativo y por ende la satisfacción de los usuarios.

CONCLUSIONES

Los resultados de la investigación determinan que el grado de correlación entre las variables es moderada y baja entre ellas; por lo que, se afirma que existe relación significativa entre la gestión de la secretaría académica y la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel, 2016, cuyo resultado según el Rho de Spearman es de ,784, lo cual representa una positiva y significativa correlación; en cuanto al grado de correlación entre las variables gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad en el servicio según el Rho de Spearman 0,485 indica que existe una moderada relación positiva entre las variables y el grado de correlación entre las variables gestión de la secretaría académica y insatisfacción de la calidad en el servicio según el Rho de Spearman 0,348 significa que existe también una moderada relación positiva entre las variables; lo que representa una positiva y significativa correlación entre la gestión de la secretaría académica y satisfacción de la calidad; y, entre la gestión de la secretaría académica e insatisfacción de la calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz Pinto, San Miguel 2016.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Deulofeu, A. (2012). Gestión de calidad total en el retail. Editorial Pirámide, Lima – Perú.
- Instituto de Educación Superior Público María Rosario Araoz Pinto (2016). Reglamento Interno. Perú.
- Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis. Lima Perú.
- Sánchez y Reyes (1998). Metodología y Diseño en la Investigación Científica. Editorial Mantaro. Lima Perú.

RECONOCIMIENTOS

A Doris Medina Villanueva por su apoyo incondicional. A Irma Parra y Vicky Peña por alentarme a continuar, a Luis Vallejos por su colaboración desinteresada y eficaz.

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Olga Esperanza Mendoza Pajuelo, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25632766, con el artículo titulado

“Gestión de la secretaría académica y calidad en el servicio del instituto María Rosario Araoz
Pinto, San Miguel, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lo Olivos, 04 de Marzo del 2017

Olga Esperanza Mendoza Pajuelo.