

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS:**

#### **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: GIOVANA MARIBEL GONZALES HERRERA**

Asesor:

**M. Cs. RONAL SALCEDO CAMPOS**

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by  
**GIOVANA MARIBEL GONZALES HERRERA**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



### **UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

#### **PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROBADA:**

#### **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: GIOVANA MARIBEL GONZALES HERRERA**

#### **JURADO EVALUADOR**

M.Cs. Ronal Salcedo Campos  
Asesor

Dr. Hector Leonardo Gamarra Ortiz  
Jurado Evaluador

Dr. Norberto Barboza Calderón  
Jurado Evaluador

Mtra. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho  
Jurado Evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2022**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**


Siendo las 10:00 horas, del día 02 de diciembre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR LEONARDO GAMARRA ORTIZ, Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERON, Mtra. ROXANA ELIZABETH METANZA CACHO**, y en calidad de Asesor el **M.Cs. RONAL SALCEDO CAMPOS** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE INGENIERIA CIVIL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2020”**; presentado por la **Bachiller en Administración, GIOVANA MARIBEL GONZALES HERRERA**.

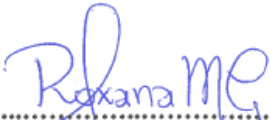
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó **APROBAR** con la calificación de **BIEN** la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Administración, GIOVANA MARIBEL GONZALES HERRERA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:10 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
.....  
**M.Cs. Ronal Salcedo Campos**  
Asesor

  
.....  
**Dr. Héctor Leonardo Gamarra Ortiz**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Dr. Norberto Barboza Calderón**  
Jurado Evaluador

  
.....  
**Mtra. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

A mi hijo Farid quien es la razón de mi vida y motivo de superación; a mi madre Clara y hermana Mixi por su inmenso amor y apoyo incondicional durante todas las etapas de mi vida.

A mis padres políticos Ida Frias, Everto Facundo y Nils Facundo, que me alientan siempre a seguir adelante y veo en ellos un soporte de familia donde siempre tendré un lugar; y a mis amigos que de una u otra manera han contribuido en la realización de este trabajo.

Giovana M. Gonzales H

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida, guiarme en el buen camino y darme las fuerzas para superar obstáculos a lo largo de mi vida; a la Universidad Nacional de Cajamarca, especialmente a la Escuela de Posgrado, por permitirme seguir escalando los peldaños de mi vida profesional, a mi asesor M. Cs. Ronal Salcedo Campos, por su sabiduría esfuerzo y dedicación.

Giovana M. Gonzales H

## EPÍGRAFE

*«El conocimiento no es una vasija que se  
llena, sino un fuego que se enciende».*

Plutarco

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
EPÍGRAFE .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Contextualización .....	1
1.1.2. Descripción del problema .....	3
1.1.3. Formulación del problema .....	4
1.2. Justificación e importancia.....	5
1.2.1. Justificación científica .....	5
1.2.2. Justificación técnico – práctica .....	5
1.2.3. Justificación Institucional y personal .....	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	6
1.4. Limitaciones.....	7



1.5.	Objetivos .....	7
1.5.1.	Objetivo general .....	7
1.5.2.	Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II.....		8
MARCO TEÓRICO .....		8
2.1.	Marco legal .....	8
2.2.	Antecedentes de la investigación.....	9
2.2.1.	Internacionales .....	9
2.2.2.	Nacionales.....	10
2.2.3.	Locales.....	11
2.3.	Bases Teóricas.....	12
2.3.1.	Gestión Administrativa.....	12
2.4.	Marco conceptual .....	16
2.4.1.	Gestión Administrativa.....	16
2.4.2.	Calidad de servicio .....	20
2.5.	Definición de términos básicos .....	24
CAPÍTULO III.....		26
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		26
3.1.	Hipótesis.....	26
3.1.1.	Hipótesis general.....	26
3.1.2.	Hipótesis específicas .....	26
3.2.	Variables .....	26
3.3.	Operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	26

CAPÍTULO IV .....	29
MARCO METODOLÓGICO .....	29
4.1. Ubicación geográfica .....	29
4.2. Diseño de la investigación .....	29
4.3. Método de investigación .....	30
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.....	31
4.4.1. Población y muestra .....	31
4.4.2. Unidad de análisis .....	31
4.4.3. Unidad de observación .....	32
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	32
a) Técnicas .....	32
b) Instrumentos.....	32
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	32
4.7. Matriz de consistencia metodológica .....	33
CAPÍTULO V .....	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
5.1. Presentación de resultados .....	37
5.1.1. Análisis de fiabilidad .....	37
5.1.1. Resultados para Gestión Administrativa .....	41
5.1.2. Resultados para Calidad de servicio.....	47
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados .....	54
5.2.1. Gestión Administrativa.....	54
5.2.2. Calidad de servicio .....	57

CONCLUSIONES .....	60
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS .....	62
APÉNDICES .....	66
ANEXOS.....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis .....	27
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica.....	34
Tabla 3. Distribución de los ítems del cuestionario .....	38
Tabla 4. Descripción de la escala de medición .....	38
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio.....	39
Tabla 6. Dimensión de Planificación .....	41
Tabla 7. Dimensión de organización .....	42
Tabla 8. Dimensión de dirección.....	43
Tabla 9. Dimensión de control .....	44
Tabla 10. Variable Gestión Administrativa .....	45
Tabla 11. Comparación promedio de las dimensiones de Gestión Administrativa.....	46
Tabla 12. Dimensión de elementos tangibles.....	47
Tabla 13. Dimensión de empatía .....	48
Tabla 14. Dimensión de seguridad.....	49
Tabla 15. Dimensión de capacidad de respuesta.....	50
Tabla 16. Dimensión de fiabilidad .....	51
Tabla 17. Variable calidad de servicio.....	52
Tabla 18. Comparación promedio de las dimensiones de Calidad de Servicio .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Universidad Nacional de Cajamarca, Google maps .....	29
----------------------------------------------------------------	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

PNMGP: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

PCM: Presidencia del Consejo de ministros.

MINSA: Ministerio de Salud.

SUNEDU: Superintendencia Nacional de Educación Superior.

UNC: Universidad Nacional de Cajamarca.

E.A.P.I.C: Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil.

SGP: Sistema de Gestión Pública.

## RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la E.A.P de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020, ya que fue importante conocer en la Escuela si la Gestión Administrativa tuvo relación que determina la Calidad del Servicio, teniendo como muestra a los 240 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, de la Universidad Nacional de Cajamarca.

El tipo de investigación es no experimental, el diseño es correlacional transversal, la población censal estuvo conformado por los alumnos de la E.A.P. de Ingeniería Civil matriculados en el ciclo 2020 - I, así mismo se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario siendo elaborado por sus dimensiones con sus respectivos ítems, fue validado por los expertos en investigación y para su confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach siendo confiable ambos instrumentos.

En consecuencia, se concluye, que: existe relación positiva débil significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil matriculados en el ciclo 2020, con un nivel de significancia de  $p_c (0,049) < p_t (0,05)$ .  $Rho = 0,425$ . Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio.

## ABSTRACT

This research work aimed to determine the relationship between administrative management and quality of service in the E.A.P of Civil Engineering of the National University of Cajamarca, 2020, since it was important to know in the school if the Administrative Management had a relationship that determines the Service Quality, taking as a sample the 240 students of the Professional Academic School of Civil Engineering, of the National University of Cajamarca.

The type of research is non-experimental, the design is transversal correlational, the census population was made up of the students of the E.A.P. of Civil Engineering enrolled in the 2020 - I cycle, likewise the survey technique and the instrument were used, the questionnaire being elaborated by its dimensions with its respective items, it was validated by the research experts and for its reliability it was determined by means of the Cronbach's Alpha coefficient, both instruments being reliable.

Consequently, it is concluded that: there is a significant weak positive relationship between administrative management and quality of service in the E.A.P. of Civil Engineering enrolled in the 2020 cycle, with a significance level of  $p_c (0.049) < p_t (0.05)$ .  $Rho = 0.425$ . Then we can say that the hypothesis raised in the investigation is accepted.

**Keywords:** Administrative management, service quality.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

#### 1.1.1. Contextualización

La gestión administrativa es una herramienta aplicada en todas las organizaciones públicas y privadas; y obtiene distintos resultados por la coyuntura que enfrentan cada país, es así como; algunas investigaciones en Latinoamérica concluyen que ayuda en los procesos de toma de decisiones, en función al criterio de racionalidad, a fin de alcanzar una situación elegida como deseable en la búsqueda de los objetivos organizacionales. Otras investigaciones concluyen que algunas instituciones en las que se aplica la gestión administrativa son ineficientes, (Santana, 2016).

La calidad de servicio ha ido evolucionando con la exigencia del mundo globalizado, por ello hoy es indispensable que el sector público tenga un enfoque empresarial, orientado hacia el usuario, considerándolo como cliente, y trabaje con más eficiencia y calidad en los servicios que ofrece a la población. Mejorando su efectividad y la calidad de sus productos, mira con prioridad a sus clientes, que son en última instancia su razón de ser y existir, (Eduarte, 2010).

El gobierno del Perú propone modernizar la gestión de las entidades públicas que lo conforman, y a través del Decreto Supremo N°004-2013-PCM, en el año 2013 se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Así, la referida SGP, afirma la necesidad de migrar hacia una organización por procesos contenidos en las cadenas de valor de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios

públicos de su responsabilidad generen resultados e impactos positivos para el ciudadano, (Arana, 2011).

En el Perú la calidad de servicio es deficiente, debido a que los ciudadanos tienen que enfrentar una mala atención en las entidades del estado. Los ciudadanos manifiestan una alta insatisfacción y malestar que muchas veces se refleja en el libro de reclamaciones, lo cual se debe evitar en gran medida y principalmente por el tiempo de espera, ya que el servicio de atención toma en promedio 2 horas y 34 minutos, sin considerar el tiempo de ida y regreso a su destino. (MINSa, 2011).

En Cajamarca, las instituciones vienen implementado la gestión administrativa, con problemas como que no hay una adecuada planificación conllevando a que no se realice una organización, dirección y control efectivo que es el propósito principal de la gestión administrativa, tomando decisiones de manera empírica lo cual aumenta las posibilidades de fracaso, errores y deficiente manejo del talento humano y de los recursos institucionales. (Haqqehua, 2016).

En Cajamarca, la calidad de servicio se encuentra con un evidente y preocupante déficit, debido a que no se brinda un adecuado servicio por parte de todas las instituciones ya que su deficiencia deriva de distintos aspectos desde infraestructura con espacios reducidos y en mal estado; personal no capacitado, y la burocracia que genera lentitud en los procesos (Arana, 2011).

Esto se debe a que los gerentes y/o funcionarios de las organizaciones no tienen la formación administrativa para el desarrollo de su trabajo y por lo tanto incurren en omisiones involuntarias que afectan el desarrollo de las actividades y a la calidad de servicio al usuario, según la memoria anual de competitividad nacional del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en el año 2021.

### **1.1.2. Descripción del problema**

Los esfuerzos dentro la Administración Pública, se centran en la mejora del uso de los recursos públicos, y en brindar servicios de calidad, que logren la satisfacción de los usuarios. Los enfoques que ha emprendido el sector universitario para hacer frente a los inminentes cambios que exige la sociedad, son la adopción de modelos de gestión de comprobado éxito en el sector empresarial, como ISO 9000, y los requerimientos gubernamentales del sector universitario a través de la SUNEDU. Midiendo la calidad del servicio como herramienta de soporte al control y a la toma de decisiones, con la evaluación de la calidad del servicio se busca contribuir al desarrollo de un sistema de gestión de la calidad en una organización.

Sin embargo, en la E.A.P Ingeniería Civil, de la Universidad Nacional de Cajamarca, hay deficiencias y respecto a la calidad de servicio se puede resaltar que: los elementos tangibles como, por ejemplo: los equipos, los colaboradores, y toda la capacidad instalada, todavía no se cuenta al cien por ciento, con personal adecuado dentro de los puestos laborales, así como con infraestructura. ocasionando con ello, que se brinde un servicio deficiente, por la falta de experiencia y preparación del referido personal administrativo, en cuanto a la fiabilidad, no se están observando el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos, ello genera retrasos considerables en la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la institución en mención; respecto a la capacidad de respuesta, lamentablemente, se adolece de disponibilidad para orientar a los usuarios en las diferentes realidades conflictivas que se les presentan día a día. Aunado a ello, la solución y atención a las necesidades de los usuarios de la institución, no es la más idónea y satisfactoria; los retrasos en la solución de problemas y la solución poco idónea, genera la

deslegitimación en los usuarios, de la confianza y credibilidad del servicio que brinda la institución. Finalmente, en el trato de los funcionarios y/o servidores públicos, con los usuarios, no se observa en lo más mínimo los niveles de cortesía y paciencia. A pesar de que los usuarios exigen la satisfacción de necesidades, que, por derecho constitucional y supra nacional, les corresponde. Lo que ha sido olvidado por los servidores y/o funcionarios públicos, puesto que acuñan la errada concepción, de que dentro de las funciones que les compete, le están haciendo un favor al usuario, cuando atienden sus necesidades que éstos últimos demandan. Con lo referido, podemos notar que actualmente en la Universidad Nacional de Cajamarca, la gestión administrativa y la calidad del servicio, tienen falencias que las afectan considerablemente. Por ello es conveniente realizar la investigación que tiene por objeto, determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Pregunta general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?

#### **Preguntas auxiliares**

- ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?

- ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?
- ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?
- ¿Qué relación existe entre control y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

La investigación se aplicó en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, basada en la teoría neoclásica de la administración de Peter Drucker. Asimismo, se basó en el modelo SERVQUAL. Sirviendo de antecedente para futuras investigaciones y generalizar en otras instituciones de educación superior universitario.

### **1.2.2. Justificación técnico – práctica**

Se identificó la gestión administrativa de los colaboradores de la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, y establecer su relación con la calidad del servicio, tendrán resultados que estarán a disposición y consideración de las autoridades universitarias para que tomen las decisiones más adecuadas revertir el problema en favor a la mejora de la calidad del servicio.

### **1.2.3. Justificación Institucional y personal**

#### **Personal**

La línea de esta investigación se eligió debido a que la autora está ligada a la organización por temas laborales y la especialidad profesional, sirve para determinar y conocer el problema que se planteó en la investigación.

#### **Institucional**

E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca es una comunidad académica, humanística, científica y tecnológica; uno de sus fines, es brindar un servicio de calidad; por lo que el objeto de estudio no es ajeno a la definición de la institución universitaria y a sus fines, pues trata de establecer la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

- **Delimitación geográfica:**

La investigación se realizó en la ciudad de Cajamarca, aplicada a los alumnos de la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

- **Delimitación temporal:**

La duración de la tesis fue desde agosto 2019 a diciembre de 2020.

- **Delimitación socio demográfica:**

La investigación se realizó con los alumnos de la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **1.4. Limitaciones**

El acceso a los colaboradores de la E.A.P de Ingeniería Civil, esto debido a la realización de trabajo remoto, por ser personas vulnerables para contraer la covid-19.

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- ✓ Identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ Identificar la relación entre control y la calidad de servicio en E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco legal

- Ley N°14015 Creación de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 13 de febrero de 1962., por la que se crea la Universidad Técnica de Cajamarca y el 14 de julio del mismo año inicia su funcionamiento, con una planificación de seis Escuelas; actualmente, fundamentándose en la formación académica, investigación y proyección social; tiene diez facultades, esta Casa Superior de Estudios tiene un sitio gracias a la tenacidad y la dedicación de sus autoridades profesores, alumnos, graduados y servidores que año a año, en las diversas facetas y disciplinas van incrementando merecidamente su presencia. Tiene 5 sub-Sedes: Jaén, Bambamarca, Celendín, Cajabamba y Chota. (Universidad Nacional de Cajamarca, 2021).
- Ley N° 27658, Ley marco de modernización, de la gestión del estado. El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado. (Diario Oficial el Peruano, 2019).
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General establece en su artículo 39° que, para la realización de un procedimiento administrativo,



serán incluidos como requisitos aquellos que sean indispensables para obtener el pronunciamiento correspondiente. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

## **2.2. Antecedentes de la investigación**

### **2.2.1. Internacionales**

Paredes, (2020) en su investigación para obtener el grado de maestra en Gestión Pública, Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas, de la Universidad Técnica de Ambato.

Fue una investigación que tomó como variables a la gestión administrativa y la calidad de servicio en las instituciones de educación superior públicas, cuyo objetivo fue determinar el impacto que generó la gestión administrativa en la calidad del servicio, para lo cual se planteó identificar la situación actual de la gestión administrativa y luego de ello poder identificar qué factores estuvieron relacionados con la calidad de servicio, el enfoque que siguió la investigación fue el cuantitativo, los instrumentos para la recolección de datos fueron aplicados a los estudiantes, llegando a los resultados de que la gestión administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad del servicio, teniendo un coeficiente de correlación de 0.898, también se determinó que la calidad de servicio estuvo relacionada con los procesos de dirección y organización de las instituciones, teniendo a la planificación y el control como etapas de todo el proceso.

Campos, L (2012) "Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra, en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Tiene el objetivo de Mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de la biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra. Concluyendo que los usuarios de la Biblioteca Municipal Pedro Moncayo no

conocen todos los servicios que presta, que no es especializada, su fondo bibliográfico es general para toda clase de usuarios, estudiantes, investigadores, profesionales. No existe la participación del personal bibliotecario en la ejecución del presupuesto del departamento. Se presenta la necesidad de realizar un Manual de gestión Administrativa que nos ayude a implementar procesos.

### **2.2.2. Nacionales**

Chambilla, (2018) en su investigación para obtener el grado de maestro en gestión pública, Gestión Administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

En esta investigación el autor buscó demostrar que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas de la Universidad, utilizando un método de diseño no experimental, de corte transversal ya que los datos se recolectaron en un solo momento, utilizando una muestra de 80 estudiantes en la aplicación de los instrumentos para el recojo de datos, llegando a las siguientes conclusiones: el 23,8 % de los estudiantes perciben una Gestión administrativa de nivel bueno, el 32,5% perciben un nivel regular y un 43,8% un nivel malo. Por otro lado, el 23,8 % de los estudiantes perciben una Calidad de servicio de nivel bueno, el 36,3% perciben un nivel regular y un 40% un nivel malo. Conclusión: la Gestión administrativa se relacionaba significativamente con la Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa.

Barrón, (2020) en su investigación para obtener el título profesional de licenciada en Administración, Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019, de la Universidad Peruana los Andes.

El problema que se planteó en la investigación es si existe relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para ellos se planteó como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la institución, se utilizó un enfoque cuantitativo, y como método el científico, fue una investigación de tipo aplicada ya que se aplicaron conocimientos dados de la gestión administrativa y la calidad del servicio, la muestra estuvo compuesta por 14 personas de la institución a las cuales se les aplicó los instrumentos para el recojo de datos, llegando a las conclusiones de que la gestión administrativa tiene una relación directa con la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú, por ende también se concluye que mientras mejor se haga gestión la gestión administrativa la calidad de servicio aumentará.

### **2.2.3. Locales**

Vásquez, (2019) en su investigación para obtener el agrado académico de maestro en ciencias, La gestión administrativa y su relación con la calidad académica de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, filial Chota 2018, de la Universidad Nacional de Cajamarca.

En la investigación se planteó como objetivo principal analizar la gestión administrativa y la relación de ella con la calidad académica de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, teniendo como nivel el descriptivo correlacional, siguiendo un diseño no experimental y siendo de corte transversal, llegando a las conclusiones de que si existe una relación entre ambas variables determinado por el Rho de Spearman 0.262, además de ello según los resultados en la gestión administrativa el 54% están conformes con la atención de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado, sin embargo el 26% menciona que existe deficiencia, eso repercute en que la calidad académica

solo el 37% están de acuerdo con las formas de enseñar de los docentes, y solo el 25% están de acuerdo con el plan de estudios de la Escuela de Posgrado.

Alcalde, (2018) en su investigación: La Influencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016, tuvo como objetivo analizar la correlación de los Procesos Administrativos en la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016, el resultado: los procesos administrativos se correlacionaron directamente con la calidad de servicio. Puesto que es de vital importancia que los procesos administrativos sean claros y se lleven de la mejor manera para que la calidad de servicio aumente en la gestión educativa local.

## **2.3. Bases Teóricas**

### **2.3.1. Gestión Administrativa**

#### **a) Teoría de gestión**

El termino gestión, proviene de “gestus” una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo, en definitiva, la palabra gestión siempre implica un trabajo de diagnóstico para llevar a cabo la articulación entre perspectivas través de los modos organizacionales que sirvan a la misma y que sean coherentes con los fines y objetivos (Jauregui, 2016).

La gestión ha evolucionado satisfactoriamente en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo.

En la sociedad del conocimiento, la escuela, el instituto, la universidad y las empresas; como formas de escuela serán las responsables del rendimiento y de

los resultados de las organizaciones. Se hace intenso el empleo del capital humano (Blacutt, 2016).

#### **b) Gestión empresarial**

La gestión empresarial tiene un desenvolvimiento de ideas a nivel cultural, alcanzado el desarrollo del hombre en cada uno de los sistemas sociales por lo que ha pasado, analizando cuatro funciones principales que se han desarrollado; planificar, organizar, dirigir y controlar, por lo general una buena gestión está enmarcada en un entorno de mercado competitivo y productivo en escala mundial. (Palma, 2014).

Según Guidman & Joehnk, (2009) la gestión empresarial está basada en las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal, sino es un acuerdo basado en los principios o directrices de un área de actividad clave de una organización.

#### **c) Teoría clásica**

La administración de teoría clásica se distinguía por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Su objetivo: la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones. La teoría clásica nace en Francia en 1916 y su principal exponente es el ingeniero de minas Henry Fayol, quien expuso su teoría en su famoso libro *Administration industrielle et générale* publicado en París en 1916. El estudio de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, que desplazo con rapidez la visión analítica y concreta de Taylor. Esta tuvo un enfoque normativo y prescriptivo. (Fayol, 1927).

#### **d) Teoría neoclásica**

Blacutt, (2016), El enfoque neoclásico consistió en identificar las funciones de los administradores según la teoría clásica y, enseguida, deducir de ellas los

principios fundamentales de la compleja práctica de la administración de las organizaciones profesionales en este siglo.

Drucker, 2015, en su libro *Management. Tasks, Responsibilities, Practices*, escribió que las sociedades industrializadas se convierten cada vez más en sociedades de organizaciones. En el resto del mundo, en vías de desarrollo, el camino es también el mismo; sin embargo, en muchos ámbitos públicos y privados, tales como la administración de proyectos de desarrollo, de empresas, de organizaciones sin fines de lucro, la presencia del órgano “administración” es aún una práctica que sigue desarrollando.

Según Chiavenato, (2006) las funciones principales de la administración se integran en Planificación, Organización, Dirección y Control.

#### **e) Teoría de las Relaciones Humanas**

La Teoría de las Relaciones Humanas fue desarrollada por el Psicólogo George Elton Mayo (1880-1949). Fue, además, profesor de Filosofía, Lógica y Ética en Australia. En 1922 emigró a los Estados Unidos donde, de inmediato, se dedicó a la investigación industrial. Mayo junto a sus colaboradores, Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor realizaron una serie de estudios en la Western Electric Company en Hawthorne (Illinois), dando inicio la aplicación de las relaciones humanas que, aún en la actualidad, es vital para el éxito de una empresa.

Los teóricos de las relaciones humanas repudiaron el modelo mecanicista de la organización a favor del modelo de autorrealización. La autorrealización es el proceso por medio del cual el ser humano desarrolla conocimientos, destrezas y habilidades individuales. Trabajar hacia la autorrealización ayuda a los miembros de la organización a alcanzar su potencial como seres humanos. Los estudiosos a favor de esta teoría argumentaban que la motivación más importante de los seres humanos a largo plazo para unirse y trabajar para las organizaciones es

facilitar su desarrollo, crecimiento y autorrealización personales y que la autorrealización que ocurre en las organizaciones es tan importante para sus miembros como las recompensas financieras tangibles que reciben (Jáuregui, 2010).

**f) Teoría del comportamiento**

La Teoría del Comportamiento tiene sus mejores exponentes en: Herbert Alexander, Simón Chester Bernard, Douglas Mc. Gregor, Rensis Kilert, Chris Argyris. Son autores importantísimos de esta teoría del campo de la motivación humana: Abraham Maslow, Herzberg y Mc. Clelland.

Esta teoría analiza a las personas y a su comportamiento en forma individual basándose en que la motivación mejora la productividad de la empresa.

El enfoque de esta Escuela consiste básicamente en considerar a las relaciones en el ámbito organizacional como el factor relevante para administrar las organizaciones con eficiencia y productividad adecuada.

Para la mejor comprensión de los recursos humanos en el ámbito laboral; es importante conocer las causas que originan la conducta humana. El comportamiento es causado, motivado y orientado hacia objetivos. En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin de que su organización funcione adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos y logren su realización en tanto se controlen las otras variables de la producción. (Sergueyevna y Mosher, 2011).

## **2.4. Marco conceptual**

### **2.4.1. Gestión Administrativa**

Según Ramírez y Calderón, (2017), conceptualiza a la gestión administrativa como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.

Además de ello también se tiene el siguiente concepto: que es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, dirección y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

#### **a) Definiciones**

Según Amador, (2008) dispone que la gestión en administración incluye la planificación, organización, dirección y control, cuya finalidad es sobresalir, frente a la competencia, lograr ventas o brindar servicios de calidad, que refleje el trabajo administrativo de los gerentes, directores y funcionarios de toda institución. El mejor desempeño administrativo hace que se refleje en el logro de las metas institucionales, y a través del principio de la gestión se realizará el control en base a los compromisos laborales de los gerentes o directivos.

Taylor, (1986) sustenta que la administración depende de la capacidad que tiene todo administrativo, conocedor de estrategias, con la finalidad de alcanzar las metas encomendadas, allí el compromiso, sino todo el esfuerzo lo conlleva al fracaso.

Real Academia Española, (2010), manifiesta que la administración tiene como consecuencia la acción primordial de administrar. La definición genérica del término se basa a la razón etimológica, Fayol menciona que la administración es la fuerza de maniobrar hombres para el beneficio común dentro de una empresa.



Fayol, (1927) dentro de su perspectiva teórica clásica, intercepta a la estructura como base y a la eficiencia como resultado de estas bases administrativas, esta eficiencia personal laboral, se refleja con la racionalización de trabajo, pero la teoría clásica se inicia en la organización y su estructura de maniobrar todos los órganos y componentes de la empresa con la meta de ser ganadores dentro de rubro.

La administración es una labor articulada con los principios estructurales de la misma como se planea, organiza, dirige y controla, los bienes estructurales y el tipo de personal que se encuentra en su mando.

**b) Divisiones de la gestión administrativa**

Fayol, (1927) Clasifica a las empresas de acuerdo a su funcionalidad, como la técnica relacionado a la productividad, estas funciones son: las funciones comerciales con el objetivo de vender; las funciones económicas, en cuanto se refiere al capital base empresarial; funciones de seguridad, cuida o resguarda todo tipo de bienes; funciones contables, como los inventarios, estadísticas, balances; y las funciones administrativas que se encarga de unificar las funciones ya mencionadas, en bien de toda empresa o institución.

**c) Funciones administrativas**

Fayol, (1927) administrar es planificar, ordenar, conducir, articular y monitorear todas las funciones estructurales administrativas que se encuentran relacionados en todos los departamentos o áreas de una empresa.

**d) Principios de la gestión administrativa**

Los principios son reglas de base, dentro de la administración se trabaja con variables, componentes y estructuras, verificando la correlación y determinar de esa forma una buena gestión administrativa, estos principios lógicos nos

ayuda a diagnosticar prediciendo que va a pasar, y ante eso el gerente deberá prevenir con estrategias.

Los principios administrativos se refieren a los aspectos conductuales de las personas, formación profesional y mucho talento.

**Los principios administrativos son:**

**Disciplina:** Para el logro de las metas, los componentes administrativos tienen que lograr eficiencia, orden y tener un clima institucional adecuado, por eso se determina normas de convivencia.

**Unidad de mando:** Si es reiterado que el empleado se inclina a las normas del gerente, entonces mayor será la sujeción y lealtad, sin órdenes impartidas que solo ocasionan caos administrativo.

**Iniciativa:** El gerente permite casi siempre iniciar las propuestas o estrategias que van robusteciendo con los aportes de las masas, siempre demostrando disciplina, respeto con un orden adecuado, manteniendo el principio de autoridad. (Salinas, 2003).

**e) Dimensiones de la gestión administrativa**

**Planificación:** Bernal, (2012) dice que es la primera función administrativa porque sirve de base para las demás funciones. Esta función determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y que debe hacerse para alcanzarlos.

**Objetivos:** es un fin que se quiere alcanzar y por el cual se dirige a una acción, a nivel empresarial normalmente estos se trazan de acuerdo con un horizonte de tiempo, dependiendo del sector industrial en el que se mueve la empresa.

**Estrategia:** se dice que fue en tiempos antiguos el arte de dirigir operaciones militares, pero a nivel empresarial viene a ser una serie de acciones que han

sido muy meditadas, y que ellas van encaminando hacia un fin determinado, que ayudará a la empresa a que se logre sus objetivos planteados.

**Organización:** Según Eyssautier , (2010) “la organización consiste en definir la tarea que se va a desarrollar, dividir y distribuir el trabajo entre las personas que lo van a realizar, determinar la relación que deben existir entre ellas y fijar sus responsabilidades con la intención de obtener los objetivos previstos de la forma más eficaz”.

Organigrama: es donde se muestra la estructura interna que tiene una empresa, básicamente los colaboradores y sus cargos dentro de ella, normalmente son representados por rectángulos y figuras, donde también se puede incluir alguna información adicional de los contactos o representantes que se menciona en el organigrama.

Manuales: son los documentos que sirven a la empresa como un medio de comunicación y coordinación, para que se pueda registrar y transmitir, de manera sistemática y también ordenada toda la información que tenga la empresa, como por ejemplo: sus antecedentes, la legislación bajo la cual se rige, su estructura, los objetivos, las políticas, los sistemas y procedimientos.

**Dirección:** es la tercera ficha del rompecabezas, dentro de ella se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para alcanzar las metas de la organización.

Liderazgo: se dice que es un conjunto de habilidades que sirven para acompañar y también conducir a un grupo de personas en una empresa, pero ello implica también tener ideas que sean innovadoras para la empresa, luego de ello motivar a cada integrante de la empresa a que saquen lo mejor de ellos.

Motivación: es algo que ayuda a cualquier persona para que se mantenga en acción, de acuerdo a ello también se pueden lograr los procesos que son

necesarios en una empresa o las acciones que sean pertinentes para ella, como por ejemplo lograr los objetivos en una empresa.

**Comunicación:** se dice que es uno de los pilares más importantes, para que se logre un entendimiento claro de los objetivos de la empresa, y de esa manera se puedan lograr, acompaña a esto también las estrategias que se tomen en cuenta.

**Toma de decisiones:** es un proceso que atraviesan las personas en una empresa, cuando se tiene que elegir entre distintas opciones, que sean beneficiosas para la empresa.

**Control:** Para Harol, (2010) “el control es la evaluación y medición de los resultados para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos”.

**Previo:** es aquel tipo de control que se realiza de manera anterior a la ejecución de una acción, como por ejemplo antes de entablar los objetivos o las estrategias en una empresa.

**Concurrente:** en esta etapa se hace un examen de manera objetiva y también sistemática, las actividades que se tengan que ejecutar de todo un proceso en curso dentro de una empresa.

**Posterior:** Se realizan básicamente con el objetivo de evaluar los resultados que se han obtenido en el logro de los objetivos y estrategias planteadas en una empresa.

#### **2.4.2. Calidad de servicio**

##### **a) Definiciones**

Berry, (1992) la calidad educativa o empresarial es el logro donde intervienen varios factores administrativos dentro de una empresa o institución educativa, con la meta de brindar satisfacción al cliente o usuario,

teniendo en cuenta las diversas necesidades y alcanzar esta perspectiva empresarial.

Toda calidad de servicio, está basado al componente estratégico fijado por el gerente administrativo o director, con el objetivo de brindar felicidad y confort al usuario o cliente, para ello se realiza diagnóstico frente al usuario o cliente, ya que ellos determinan que tipo de productos requieren a lo largo de su estadía comercial o educativa con las diferentes instituciones u organismos, y con estos datos generar estrategias de logro en la calidad de toda empresa o institución.

La calidad educativa depende de la forma estructural dentro de la dirección administrativa, de acuerdo al FODA institucional, y los pilares institucionales, de allí determinar el logro en base a la calidad esperada.

Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicaciones de parte del proveedor. Estas percepciones resultan de la comparación de las expectativas de los consumidores con el desempeño actual del servicio; además no se evalúa solamente el resultado sino todo el proceso que estuvo involucrado en la entrega del mismo servicio. Por tanto, el concepto de calidad en el servicio es un tanto subjetivo ya que cada consumidor tiene una percepción diferente de acuerdo con su experiencia y sus expectativas.

La calidad percibida del servicio es un juicio que engloba varias cosas, siendo el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción, pero no es equivalente. (Lascuarin , 2012).

## **b) Dimensiones de la calidad de servicio**

**Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Lascuarin , 2012).

Infraestructura: en una empresa viene a ser un conjunto tanto de medios técnicos, servicios y también las instalaciones que sean necesarias para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Equipos: vienen a ser los bienes físicos que necesita que se mantengan en una empresa, para que se pueda llevar a cabo las actividades que desarrollan diariamente y todas las demás operaciones, aquí están incluidos los bienes tangibles, como por ejemplo los edificios, las plantas, las maquinarias, entre otros.

Materiales: vienen a ser todos los insumos, las materias primas, las herramientas, máquinas y equipos y todos aquellos elementos físicos que se puedan requerir para el proceso de producción de la empresa.

Personas: son los colaboradores que hacen caminar a la empresa, tanto a nivel directivo como a nivel de operaciones, son el elemento fundamental para la organización.

**Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. (Lascuarin , 2012).

Cumplimiento de tiempos: esto permite conocer y también medir el desempeño que tiene una empresa, esto es importante para conocer la eficiencia y el desarrollo del proceso en una empresa.

Resolución de problemas: se dice que es un escalón mediante el cual se puede solucionar un hecho que puede ser mejor o más beneficioso para la empresa, muchos otros lo entienden en términos de rentabilidad.

**Capacidad de Respuesta:** Capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. (Lascuarin , 2012).

Rapidez: se dice que es la capacidad de la empresa que tiene para anticipar o también para adaptarse, y de esa manera reaccionar ante los diferentes cambios que se pueden suscitar en su entorno, también puede la velocidad con que la empresa logra los objetivos que se ha planteado.

Responsabilidad: viene a ser uno de los compromisos voluntarios que puede asumir la empresa, que puede ser de manera externa, es decir con el entorno social, o también de manera interna, es decir con sus colaboradores.

**Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

**Credibilidad:** es un tipo de empresa que tiene confianza con todos sus consumidores, tanto a nivel de su producto o también puede ser de sus servicios, de acuerdo con lo que ofrece la empresa, su construcción se centra de la satisfacción completa de los clientes hacia el bien o servicio.

**Empatía:** Hacer el esfuerzo por conocer a los clientes y sus necesidades. (Lascuarin , 2012).

Confianza: es la generación de indicadores de opinión acerca de las tendencias y las expectativas que tienen los clientes hacia la empresa o marca comercial, también se habla de confianza cuando la empresa tiene una buena cultura organizacional con sus colaboradores.

Servicio personalizado: a nivel empresarial se dice que es el resultado de adaptar la experiencia del cliente a sus necesidades específicas que tenga.

### c) **Modelo de la calidad de servicio-SERVQUAL**

Este modelo surge como resultado de un estudio realizado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con relación a la calidad del servicio a finales de los años 80's. Descubriendo que los principios de control de calidad son muy exitosos para el área de manufactura, no son los adecuados para evaluar la calidad en los servicios. (Lascuarin , 2012).

Los datos que llevaron a la creación de este modelo fueron recabados mediante 12 entrevistas a grupos de enfoques, tres de cada uno en los sectores de servicio dentro de EU. Seleccionando los grupos de forma diversa como geografía, edad, genero. Obteniendo así, diversas informaciones, destacando que la percepción de la calidad de un servicio está relacionada con el cumplimiento de las expectativas y que hay factores que afectan a las expectativas de la comunicación boca a boca, entre otros. Este modelo utiliza un cuestionario de manera estandarizada, que se puede ajustar según sean las necesidades de cada empresa, generalmente este modelo está constituido de acuerdo a una escala de respuestas que son múltiples, este diseño normalmente está para comprender las expectativas de los clientes hacia un servicio que brinda una empresa, lo que permite este modelo es evaluar y al mismo tiempo también se convierte en un instrumento que se puede utilizar como una mejora, para ello por ejemplo se puede realizar una comparación entre organizaciones, normalmente este modelo lo que va a medir es lo que el cliente espera de la empresa, cualquiera de estas que sea que presta un servicio, este modelo está constituido por 5 dimensiones que ayudan a conocer la calidad del servicio, entonces teniendo los datos se puede realizar la contrastación de la medición y de acuerdo a ello la estimación de lo que el cliente viene percibiendo del servicio que ofrece la empresa.

## **2.5. Definición de términos básicos**

**Calidad de servicio:** Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega un valor para alguien.



**Calidad de servicio educativo:** La que promueve el progreso de sus estudiantes en una amplia gama de logros intelectuales, sociales y emocionales, considerando su nivel socioeconómico, familiar y su aprendizaje previo.

**Elementos tangibles:** Pueden ser la apariencia de las instalaciones físicas, las personas que laboran, los equipos y los materiales de atención al cliente.

**Gestión Administrativa:** Todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

## CAPÍTULO III

### PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona regular con la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad nacional de Cajamarca, 2020.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- ✓ La planificación y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ La organización y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ La dirección y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Nacional de Cajamarca, 2020.
- ✓ El control y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.

#### 3.2. Variables

V1 = Gestión Administrativa.

V2 = Calidad de servicio.

#### 3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de los componentes de las hipótesis*

Título: “La gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020”					
HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<p><b>Hipótesis general:</b> La gestión administrativa se relaciona regular con la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad nacional de Cajamarca, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>a) La planificación y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p> <p>b) La organización y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p>	<p>Taylor (1996) sustenta que la administración depende de la capacidad que tiene todo administrativo, conoedor de estrategias, con la finalidad de alcanzar las metas encomendadas, allí el compromiso, sino todo el esfuerzo lo conlleva al fracaso.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p>	<p>Objetivos</p> <p>Estrategia</p> <p>Organigrama Manuales Reglamentos</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Comunicación</p> <p>Toma de decisiones</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>

c) La dirección y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Nacional de Cajamarca, 2020.			Control	Previo	
d) El control y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.	Berry (1992) la calidad educativa o empresarial es el logro donde intervienen varios factores administrativos dentro de una empresa o institución educativa, con la meta de brindar satisfacción al cliente o usuario, teniendo en cuenta las diversas necesidades y alcanzar esta perspectiva empresarial.	<b>Variable 2:</b> Calidad de servicio	Elementos tangibles	Infraestructura Equipos Materiales Personas	<b>Instrumento:</b> Cuestionario
			Fiabilidad	Cumplimiento de tiempos Resolución de problemas	<b>Técnica:</b> Encuesta
			Capacidad de respuesta	Rapidez	
			Seguridad	Disponibilidad	
			Empatía	Credibilidad	
				Confianza	
				Servicio personalizado	

## CAPÍTULO IV

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica

Se realizó en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### Figura 1

*Universidad Nacional de Cajamarca, por google maps*



#### 4.2. Diseño de la investigación

Descriptivo y correlacional, conforme a los conceptos diseñados.

Descriptivo, porque el propósito es describir cómo se manifiesta el problema de investigación. La descripción del caso está referida a cómo se encuentra en el momento de investigación. Por otra parte, también conlleva a analizar y medir la información recopilada de manera independiente las variables de estudio.

Correlacional, ya que lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables).

**Según el propósito:** La investigación es Aplicada, ya que se usó la aplicación de conocimiento que construyeron el marco teórico y los antecedentes de la investigación.

“Está centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado”. (Oblitas, 2018).

**Según el Enfoque:** Cuantitativo, porque se usó el método científico de manera estructurada para arribar a las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

“Se centra en el estudio y análisis de la realidad a través de diversos procedimientos basados en la medición. Permite un mayor nivel de control e inferencia que otros tipos de investigación, siendo posible realizar experimentos y obtener explicaciones contrastadas a partir de hipótesis”. (Oblitas, 2018).

**Según el alcance:** La investigación es Correlacional, porque buscó correlacionar entre ambas variables que fueron la Gestión Administrativa y la Calidad del servicio.

“En esta modalidad investigativa se tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más variables o conceptos”. (Oblitas, 2018).

#### **4.3. Método de investigación**

Se usó método al deductivo-inductivo; se estudió a los factores de la gestión administrativa, desde lo más general que haya en cuanto a las dos variables luego se hizo un contraste de las teorías y conceptos desde lo particular. El analítico-sintético, donde se hizo una desagregación del todo en sus partes para estudiarlo y luego se sintetizó los resultados, al final como método específico se

tuvo al estadístico, que se usó para tabular y graficar los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas.

#### 4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

##### 4.4.1. Población y muestra

###### a) Población

Se tomó en cuenta para conocer la percepción de la calidad del servicio a los 636 estudiantes matriculados durante el ciclo 2020 - I.

###### b) Muestra

Y de acuerdo con la fórmula a 240 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, durante el ciclo 2020 - I.

##### Tamaño de la muestra

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 636 * 0.9 * 0.1}{0.05^2(636 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1} = 240$$

Donde:

n: muestra

N: Población = 636 Estudiantes.

z: Nivel de confianza = 1.96

p: Probabilidad de ocurrencia (0.90)

q= Probabilidad de no ocurrencia (0.10)

n = 240 alumnos de la E.A.P de ingeniería civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

##### 4.4.2. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los estudiantes de la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **4.4.3. Unidad de observación**

Cada uno de los 240 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

##### **a) Técnicas**

Encuesta: La investigación utilizó la técnica de la encuesta con preguntas estructuradas para la gestión administrativa y como para la calidad de servicio basada en el modelo SERVQUAL.

##### **b) Instrumentos**

Cuestionario: Para obtener la información se ha utilizado como instrumento: el Cuestionario, dicho medio de recolección de datos están compuestos por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio.

Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas de opción múltiple, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que fueron determinadas previamente, es decir, se les presentó a los encuestados las posibilidades de respuesta y ellos, se limitaron a las existentes. Los cuestionarios permitieron estandarizar y uniformizar la información.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

El análisis de datos se realizó mediante el estudio de las observaciones recogidas con los cuestionarios. El análisis estadístico se inició con un análisis exploratorio de los datos con el fin de detectar los valores que se le haya dado a cada pregunta del cuestionario que respondan los usuarios.

Se realizaron análisis estadísticos correlacionales utilizando el coeficiente de correlación de Pearson que es apropiado para variables medidas por intervalos



o razón y también para relaciones lineales (Hernández-Samiperi & Mendoza, 2018).

#### **4.7. Matriz de consistencia metodológica**

**Tabla 2**

*Matriz de consistencia metodológica*

<b>La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional De Cajamarca, 2020.</b>								
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTO: RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
<b>PREGUNTA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La gestión administrativa se relaciona regular con la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad nacional de Cajamarca, 2020.	Variable 1: Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos Estrategias	Encuesta	Deductivo–inductivo	Población 636 estudiantes de la E.A.P. de Ingeniería Civil
				Organización	Organigrama Manuales Reglamento	Cuestionario	Analítico–sintético	
				Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Toma de decisiones		Aplicativo	Muestra. Se eligió una muestra de 240 estudiantes.
				Control	Previo Concurrente Posterior		Cuantitativo	
<b>PREGUNTAS AUXILIARES</b> ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Identificar la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La planificación y la calidad de servicio se relaciona regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil	Variable 2: Calidad de servicio	Elementos Tangibles	Infraestructura Equipos Materiales Personas	Encuesta	Deductivo–inductivo	Población 636 estudiantes de la E.A.P. de Ingeniería Civil
				Fiabilidad	Cumplimiento de tiempos	Cuestionario	Analítico–sintético	
							Aplicativo	Muestra.

Nacional de Cajamarca, 2020?	Nacional de Cajamarca, 2020.	<p>de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. La organización y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020. La dirección y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Nacional de Cajamarca, 2020. El control y la calidad de servicio se relacionan regular en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p>	Capacidad de respuesta	Resolución de problemas	Cuantitativo	Se eligió una muestra de 240 estudiantes.
			Seguridad	<p>Rapidez Disponibilidad  Credibilidad Confianza</p>		
			Empatía	Servicio personalizado		

---

<p>¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p>
<p>¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p>
<p>¿Qué relación existe entre control y la calidad de servicio en la E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020?</p>	<p>Identificar la relación que existe entre control y la calidad de servicio en E.A.P. de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2020.</p>

---

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **5.1. Presentación de resultados**

En la presente investigación se aplicó los instrumentos de investigación denominados Cuestionario Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, a una muestra de 240 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil. Los instrumentos aplicados responden a la escala ordinal.

Los resultados de la presente investigación se encuentran organizados tal como lo manifiesta Hernández, Fernández, y Baptista (2010) donde se señala que los resultados deben obedecer y organizarse según los objetivos y/o dimensiones de la variable de investigación. A continuación, se presenta mediante tablas y figuras de barras los resultados de las variables y sus dimensiones.

##### **5.1.1. Análisis de fiabilidad**

Para determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, se aplicó un cuestionario con 20 ítems para medir la gestión administrativa y otro cuestionario con 22 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 3***Distribución de los ítems del cuestionario*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Ítems</b>
Gestión	Planificación	1, 2, 3, 4, 5
Administrativa	Organización	6, 7, 8, 9, 10
	Dirección	11, 12, 13, 14, 15
	Control	16,17, 18, 19, 20
Calidad de servicio	Elementos tangibles	1, 2, 3, 4
	Empatía	5, 6, 7, 8,9
	Seguridad	10, 11, 12, 13
	Capacidad de respuesta	14, 15, 16, 17
	Fiabilidad	18, 19, 20, 21, 22

Para la interpretación de las tablas estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

**Tabla 4***Descripción de la escala de medición*

<b>Medida</b>	<b>Nivel</b>	<b>Interpretación</b>
Totalmente de acuerdo	4,21 - 5	Muy bueno
De acuerdo	3,41 – 4,20	Bueno
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2,61 – 3,40	Regular
En desacuerdo	1.81 – 2,60	deficiente
Totalmente en desacuerdo	1 – 1,80	Muy deficiente

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la identificación del grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, se utilizó la técnica estadística “índice de consistencia interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se consideró lo siguiente:

Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.

Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

**Tabla 5**

*Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
	Alfa de Cronbach	Nro de elementos
Gestión administrativa	0.923	20
Calidad de servicio	0.973	22

Como se observa, el Alfa de Cronbach para los instrumentos es mayor a 0.8, tiene un valor de 0.923 y 0.973 respectivamente, lo que indica que tiene un alto grado de confiabilidad, por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

### **Validez y confiabilidad a través de juicio de expertos**

La validez de los instrumentos se hizo a través de expertos mediante la ficha que proporcionó la Escuela de Posgrado. La confiabilidad de los resultados de las diferentes aplicaciones es altamente positiva, el instrumento se considera confiable se hizo utilizando las medidas de tendencia central.

El instrumento utilizado en este proceso fue analizado y revisado por docentes expertos en investigación quienes bajo los indicadores de la ficha de calificación dieron su opinión al respecto, este instrumento tuvo una evaluación minuciosa tanto en forma como en fondo y en especial en el manejo de las preguntas el cual debe estar acorde a lo que se quiere investigar, la apreciación cuantitativa de este proceso lo podemos observar en la siguiente tabla:



### 5.1.1. Resultados para Gestión Administrativa

Para conocer el nivel de la gestión administrativa de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, se consideraron las dimensiones de: planificación, organización, dirección y control.

#### a) Planificación

**Tabla 6**

*Dimensión de Planificación*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	10	4.55
Deficiente	49	18.18
Regular	73	31.82
Bueno	42	18.18
Muy bueno	66	27.27
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 06, se observa que los encuestados de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 4.55% indica que la planificación es muy deficiente, el 18.18% indica que la planificación es deficiente, el 31.82% indica que la planificación administrativa es regular, el 18.18% considera que la planificación es buena y el 27.27% considera que la planificación es muy buena; en resumen la planificación administrativa se encuentra deficiente en su mayoría, esto porque los estudiantes de la E.A.P de Ingeniería Civil, manifiestan que las autoridades no cuentan con estrategias para lograr objetivos y coordinar actividades de trabajo, es decir no se tiene claro conocimiento de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas y presupuesto.

## b) Organización

**Tabla 7**

*Dimensión de organización*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	67	27.27
Deficiente	120	50.00
Regular	20	9.09
Bueno	20	9.09
Muy bueno	13	4.55
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 07, se observa que los encuestados de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 27.27% indica que la planificación es muy deficiente, el 50% indica que la planificación es deficiente, el 9.09% indica que la planificación administrativa es regular, el 9.09% considera que la planificación es buena y el 4.55% considera que la planificación es muy buena. En resumen, la organización administrativa se encuentra entre un nivel muy deficiente y deficiente, esto debido a que seguramente todas escuelas académicas profesionales tienen una deficiente estructura orgánica; así como también, no están regularmente distribuidas las funciones del personal, pese a que en el reglamento interno de trabajo se tienen establecidos las normas para el cumplimiento adecuado de las funciones de los colaboradores.

### c) Dirección

**Tabla 8**

*Dimensión de dirección*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	20	9.09
Deficiente	115	45.45
Regular	64	27.27
Bueno	3	4.55
Muy bueno	38	13.64
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 08, se observa que los encuestados de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 9.09% indica que la planificación es muy deficiente, el 45.45% indica que la planificación es deficiente, el 27.27% indica que la planificación administrativa es regular, el 4.55% considera que la planificación es buena y el 13.64% considera que la planificación es muy buena. En resumen, la dirección administrativa se encuentra entre un nivel deficiente a regular, esto debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los colaboradores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los colaboradores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal.

#### d) Control

**Tabla 9**

*Dimensión de control*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	115	40.91
Deficiente	20	9.09
Regular	65	31.82
Bueno	20	9.09
Muy bueno	20	9.09
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 09, se observa que los encuestados de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 40.91% indica que la planificación es muy deficiente, el 9.09% indica que la planificación es deficiente, el 31.82% indica que la planificación administrativa es regular, el 9.09% considera que la planificación es buena y el 9.09% considera que la planificación es muy buena. En resumen, el control administrativo se encuentra entre un nivel muy deficiente a regular, esto debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal.

**Tabla 10***Dimensión de planificación*

	%
Muy deficiente	9.09
Deficiente	31.82
Regular	45.45
Bueno	9.09
Muy bueno	4.55
<b>Total</b>	<b>100</b>

De la tabla 10, se observa que los encuestados de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 9.09% indica que la planificación es muy deficiente, el 31.82% indica que la planificación es deficiente, el 45.45% indica que la planificación administrativa es regular, el 9.09% considera que la planificación es buena y el 4.55% considera que la planificación es muy buena, En resumen, la gestión administrativa se encuentra entre un nivel regular, debido a que realizan una regular planificación y organización administrativa deficiente, seguido de la dirección deficiente y control administrativo muy deficiente, los mismos que ayudarán a la mejora en la calidad de servicio educativo.

**Tabla 11***Comparación promedio de las dimensiones de Gestión Administrativa*

<b>Dimensión</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Planificación	3.44	Bueno
Organización	2.39	Deficiente
Dirección	2.78	Regular
Control	2.5	Deficiente
<b>Gestión administrativa</b>	<b>2.78</b>	<b>Regular</b>

De la tabla 11, se observa que las dimensiones de planificación, organización, dirección y control tienen un nivel bueno, sin embargo, las dimensiones de organización y control presentan un promedio inferior a las de planificación y organización. En resumen, las dimensiones de la gestión administrativa se encuentran entre deficiente, regular y bueno, debido a que realizan una buena planificación, sin embargo, se observa que la organización y control presentan un promedio deficiente y dirección administrativa se establece que es regular, esto debido a que las instituciones educativas no tienen bien definida su estructura orgánica, así como también no están bien distribuidas las funciones del personal. Así mismo, no realizan un control preliminar, concurrente y posterior.

### 5.1.2. Resultados para Calidad de servicio

Para conocer el nivel de la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, se encuestó a los estudiantes, en donde se consideraron las siguientes dimensiones: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad.

**Tabla 12**

*Dimensión de elementos tangibles*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	6	2.50
Deficiente	40	16.67
Regular	98	40.83
Bueno	73	30.42
Muy bueno	23	9.58
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 12, se observa que de los encuestados en de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 2.50%, los elementos tangibles son muy deficientes; para el 16.67% los elementos tangibles son deficientes, para el 40.83%, los elementos tangibles son regulares, para el 30.42%, los elementos tangibles son buenos y el 9.58% los elementos tangibles son muy buenas. En resumen, los elementos tangibles se encuentran entre un nivel regular a un nivel buen; esto debido a que, según los encuestados la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, la presentación del personal, los equipos y los materiales, son regularmente adecuados para la atención al cliente.

**Tabla 13***Dimensión de empatía*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	11	4.58
Deficiente	119	49.58
Regular	83	34.58
Bueno	21	8.75
Muy bueno	6	2.50
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 13, se observa que de los encuestados en de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 4.58%, la empatía es muy deficientes; para el 49.58% la empatía es deficientes, para el 34.58%, la empatía es regulares, para el 8.75%, la empatía es bueno y el 2.50% la empatía es muy buena. En resumen, la empatía se encuentra entre un nivel bueno y muy bueno, esto debido a que según los encuestados el personal de las instituciones muestran una actitud de interés y cortesía durante la atención al cliente que se da de manera individualizada con respeto y amabilidad.



**Tabla 14***Dimensión de seguridad*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	11	4.58
Deficiente	83	34.58
Regular	93	38.75
Bueno	45	18.75
Muy bueno	8	3.33
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 14, se observa que de los encuestados en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 4.58% indica que la seguridad es deficiente, el 34.58% considera que la seguridad es deficiente, el 38.75% considera que la seguridad es regular, el 18.75% considera que la seguridad es buena y el 3.33% considera que las seguridades son muy buenos. En resumen, la seguridad se encuentra entre en promedio entre el nivel bueno y muy bueno, esto debido a que según los encuestados el personal muestra el conocimiento suficiente para responder rápidamente a los requerimientos del cliente; de esta manera, se inspira credibilidad y confianza; aunque todavía algunas instituciones no logran captar la seguridad en sus clientes.

**Tabla 15***Dimensión de capacidad de respuesta*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<i>Muy deficiente</i>	8	3.33
<i>Deficiente</i>	47	19.58
<i>Regular</i>	73	30.42
<i>Bueno</i>	59	24.58
<i>Muy bueno</i>	53	22.08
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 15, se observa que de los encuestados en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 3.33% indica que la capacidad de respuesta es muy deficiente, el 19.58% considera que la capacidad de respuesta es deficiente, el 30.42% considera que la capacidad de respuesta es regular, el 24.58% considera que la capacidad de respuesta es buena y el 22.08% considera que la capacidad de respuesta es muy buena. En resumen, la capacidad de respuesta se encuentra entre un nivel deficiente a regular, esto debido a que según algunos encuestados el personal muestra disposición para ayudar al cliente y de esa manera brindar un servicio rápido ante la petición de los clientes.

**Tabla 16***Dimensión de fiabilidad*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	12	5.00
Deficiente	41	17.08
Regular	73	30.42
Bueno	70	29.17
Muy bueno	44	18.33
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 16, se observa que de los encuestados en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 5% indica que la fiabilidad muy es deficiente, el 17.08% considera que la fiabilidad es deficiente, el 30.42% consideran que la fiabilidad es regular, el 29.17% considera que la fiabilidad es buena y solo el 18.33% consideran que la fiabilidad es muy buena. En resumen, la fiabilidad se encuentra entre un nivel regular a bueno, esto debido a que, según algunos encuestados, el personal prestar el servicio de forma regular, cumpliendo con lo acordado con los clientes y usuarios de manera regular.

**Tabla 17***Variable calidad de servicio*

	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy deficiente	3	1.25
Deficiente	48	20.00
Regular	128	53.33
Bueno	58	24.17
Muy bueno	3	1.25
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100</b>

De la tabla 17, se observa que de los encuestados en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil; el 1.25% indica que la calidad de servicio es muy deficiente, el 20% considera que la calidad de servicio es deficiente, el 53.33% consideran que la calidad de servicio es regular, el 24.17% considera que la calidad de servicio es buena y el 1.25% consideran que la calidad de servicio es muy buena. En resumen, la calidad de servicio se encuentra entre un nivel regular a bueno, debido a que muestran una empatía y capacidad de respuesta adecuada; pero, sin embargo, presentan aún falencias en los elementos tangibles, seguridad y fiabilidad.

**Tabla 18***Comparación promedio de las dimensiones de Calidad de Servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Promedio</b>	<b>Nivel</b>
Elementos tangibles	3.18	Regular
Empatía	2.49	Deficiente
Seguridad	2.76	Regular
Capacidad de respuesta	3.33	Regular
Fiabilidad	3.27	Regular
<b>Calidad de servicio</b>	<b>3.01</b>	<b>Regular</b>

De la tabla 18, se observa que las dimensiones de elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, tienen un nivel deficiente a regular, por lo que; las calidades de servicio también tienen un nivel regular. Sin embargo, las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad presentan un promedio regular a las de empatía es deficiente y la seguridad, capacidad de respuesta es regular. En resumen, las dimensiones de la calidad de servicio se encuentran entre un nivel regular, esto debido a que, según encuestados, la EAPIC brindan el servicio con elementos tangibles poco atractivos y modernos, con personal empático y con capacidad de respuesta; pero, pese a ello se transmite una inseguridad a los clientes y usuarios, por ende, se crea la idea de que; los servicios brindados son poco fiables.

## **5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados**

### **5.2.1. Gestión Administrativa**

La gestión administrativa en la presente investigación estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: planeación, organización, dirección y control, para las cuales se hicieron el recojo de datos mediante encuestas aplicadas a los colaboradores de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil.

Como primera dimensión se tiene a la planeación: de acuerdo con los hallazgos se manifiesta que la planeación en la Escuela es de manera muy buena solo en un 27% del total de encuestados que lo cree de esa manera, de acuerdo con Paredes, (2020) en su investigación para obtener el grado de maestra en Gestión Pública, Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas, de la Universidad Técnica de Ambato, llegando a los resultados de que la gestión administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad del servicio, teniendo un coeficiente de correlación de 0.898, también se determinó que la calidad de servicio estuvo relacionada con los procesos de dirección y organización de las instituciones, teniendo a la planificación y el control como etapas de todo el proceso.

Para la dimensión de la organización se obtuvo los resultados más importantes en cuanto a que respecto a la dimensión anterior los valores se invierten, para esta dimensión de los colaboradores encuestados manifiestan en un 27% que la organización es deficiente, entonces se puede decir que la organización administrativa se encuentra entre un nivel muy deficiente y deficiente, esto debido a que seguramente todas Escuelas Académicas Profesionales tienen una deficiente estructura orgánica; así como también, no están regularmente distribuidas las

funciones del personal, pese a que en el reglamento interno de trabajo se tienen establecidos las normas para el cumplimiento adecuado de las funciones de los colaboradores. En la investigación de Chambilla, (2018) en su investigación para obtener el grado de maestro en gestión pública, Gestión Administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, llegando a las siguientes conclusiones: el 23,8 % de los estudiantes perciben una Gestión administrativa de nivel bueno, el 32,5% perciben un nivel regular y un 43,8% un nivel malo. Por otro lado, el 23,8 % de los estudiantes perciben una Calidad de servicio de nivel bueno, el 36,3% perciben un nivel regular y un 40% un nivel malo. Conclusión: la Gestión administrativa se relacionaba significativamente con la Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa.

Para la dimensión de dirección, de acuerdo con los datos recogidos se tiene que el 45% manifiesta que es deficiente, la dirección administrativa se encuentra entre un nivel deficiente a regular, esto debido a que lideran grupos de trabajo propiciando la participación de los colaboradores, se está empezando a tomar en cuenta la opinión de los colaboradores, además se fomenta el reconocimiento al buen trabajo del personal. En la investigación de Barrón, (2020) en su investigación para obtener el título profesional de licenciada en Administración, Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019, de la Universidad Peruana los Andes, también se concluye que mientras mejor se haga gestión la gestión administrativa la calidad de servicio aumentará.

Para la dimensión de control de acuerdo con los hallazgos, se tiene que un 40% la cataloga como muy deficiente, esto sumado a las anteriores dimensiones en donde los valores se reproducen con similitud, que puede ser debido a que no realizan un control preliminar, concurrente y posterior, a la misma que se plantean acciones de mejora. Por otro lado, se tiene un control estricto de asistencia con el personal. Para ello se puede establecer la comparación con la investigación de Vásquez, (2019) en su investigación para obtener el grado académico de Maestro en Ciencias, La Gestión Administrativa y su relación con la calidad académica de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, filial Chota 2018, de la Universidad Nacional de Cajamarca, según los resultados en la gestión administrativa el 54% están conformes con la atención de los recursos humanos de la Escuela de Posgrado, sin embargo el 26% menciona que existe deficiencia, eso repercute en que la calidad académica solo el 37% están de acuerdo con las formas de enseñar de los docentes, y solo el 25% están de acuerdo con el plan de estudios de la Escuela de Posgrado.



### **5.2.2. Calidad de servicio**

Para la calidad de servicio se recogieron los datos de 240 estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca. Dividida también por dimensiones al igual que la variable anterior: elementos tangibles, empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad.

Para la dimensión de elementos tangibles, el porcentaje fue de 40% para el intervalo de regular, los elementos tangibles se encuentran entre un nivel regular a un nivel bueno; esto debido a que, según los encuestados la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, la presentación del personal, los equipos y los materiales, son regularmente adecuados para la atención de los estudiantes de la Escuela, lo que concuerda con la investigación de Barrón, (2020) en su investigación para obtener el título profesional de licenciada en Administración, Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019, de la Universidad Peruana los Andes.

Para la dimensión de empatía, se tiene que es deficiente en un 49%, esto puede ser debido a que los colaboradores no prestan la atención adecuada a los inconvenientes que se presenten con los estudiantes, es por ello que se tiene esa percepción de la empatía, y por lo general muchas la institución pública es percibida de esa manera, que no es nada empática con los usuarios que se acercan a recibir cierto tipo de servicio. En la investigación de Chambilla, (2018) en su investigación para obtener el grado de maestro en gestión pública, Gestión Administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, llegando a las siguientes conclusiones: el 23,8 % de los estudiantes perciben una Gestión

administrativa de nivel bueno, el 32,5% perciben un nivel regular y un 43,8% un nivel malo. Por otro lado, el 23,8 % de los estudiantes perciben una Calidad de servicio de nivel bueno, el 36,3% perciben un nivel regular y un 40% un nivel malo. Conclusión: la Gestión administrativa se relacionaba significativamente con la Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa.

Para la dimensión de seguridad, se tuvo que un 38% lo percibe como regular de esta manera, se inspira credibilidad y confianza; aunque todavía algunas instituciones no logran captar la seguridad en sus clientes, pero en esta investigación fue de los estudiantes, Alcalde (2018), en su investigación: La Influencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016, los procesos administrativos se correlacionaron directamente con la calidad de servicio, esto es cierto de acuerdo a los hallazgos de la investigación planteada, y la seguridad es un elemento importante dentro de una institución que inspira confianza a los usuarios.

Para la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo como resultados, que un 30% de los encuestados lo percibe como regular, la capacidad de respuesta se encuentra entre un nivel deficiente a regular, esto debido a que según algunos encuestados el personal muestra disposición para ayudar al cliente y de esa manera brindar un servicio rápido ante la petición de los clientes.

Para la dimensión de fiabilidad se tiene como resultado que un 30% lo percibe como regular, la fiabilidad se encuentra entre un nivel regular a bueno, esto debido a que, según algunos encuestados, el personal

prestar el servicio de forma regular, cumpliendo lo acordado con los clientes y usuarios de manera regular, que concuerda con la investigación Paredes, (2020) en su investigación para obtener el grado de maestra en Gestión Pública, Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas, de la Universidad Técnica de Ambato, llegando a los resultados de que la gestión administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad del servicio, teniendo un coeficiente de correlación de 0.898, también se determinó que la calidad de servicio estuvo relacionada con los procesos de dirección y organización de las instituciones, teniendo a la planificación y el control como etapas de todo el proceso.

## CONCLUSIONES

La planificación administrativa se relaciona en el intervalo regular con la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, debido a que no se cumplen los planes establecidos en los documentos normativos que rigen en la Escuela Académico Profesional, y eso se refleja en el descontento por parte de los alumnos según los datos recogidos, en el estado de trámites fundamentalmente.

La organización administrativa se relaciona en el intervalo regular con la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, esto porque no están regularmente distribuidas las funciones del personal, pese a que en el reglamento interno de trabajo se tienen establecidos las normas para el cumplimiento adecuado de las funciones de los colaboradores.

La dirección administrativa se relaciona en el intervalo de regular con la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, debido al no existir una organización adecuada como en la dimensión anterior se ve reflejado para el direccionamiento administrativo.

El control administrativo se relaciona en el intervalo deficiente con la calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil, debido a los datos recogidos por los estudiantes, en el cual no existe un control en el trámite de expedientes y demás documentación, lo que conlleva a que en muchos casos se vuelvan a ingresar de nuevo los expedientes para que puedan ser atendidos por las autoridades de la Escuela Académico Profesional.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda al director, y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca, potenciar las dimensiones de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control, de ello depende que la calidad de servicio sea la más conveniente para los estudiantes y también para los colaboradores de la Escuela.

Se recomienda al director de la E.A.P de Ingeniería Civil, delimitar bien la estructura orgánica de la Escuela Académico Profesional, para que haya una adecuada distribución de tareas y actividades de los colaboradores, ya que todo ello depende de la calidad del servicio que se presta en la Escuela Académico Profesional.

Se recomienda al director de la E.A.P de Ingeniería Civil, empezar a contar con un plan de capacitación de los colaboradores en inteligencia emocional, habilidades blandas, de tal forma que repercuta en la empatía al momento de prestar el servicio a los estudiantes de la Escuela.

Al director de la E.A.P de Ingeniería Civil adecuar de acuerdo con los planes con que cuenta la Escuela Académico Profesional, para que el control administrativo sea el óptimo, los procesos importantes que conlleva el control y se deben realizar de acuerdo con el plan operativo institucional con el que cuenta la Escuela Académico Profesional.

## REFERENCIAS

- Eyssautier . (2010). *La organización según el tipo de objetivos planteados*. Mc Graw.
- Alcalde Martos, M. (2018). : *La Influencia de los procesos administrativos en la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Amador. (2008). *La gestión Administrativa: algunas definiciones importantes*. Prentice.
- Arana, E. (2011). *La Gestión De Recursos Humanos Como Elemento De Mejora De La Calidad Del Servicio De Ginecología Del Hospital Regional Cajamarca*. Cajamarca.
- Barrón Daniel Leyva, Y. I. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Bernal. (2012). *La planificación en las empresas de relaciones públicas*. San Marcos.
- Berry. (1992). *Calidad educativa o empresarial en los tiempos modernos*. Mc Graw.
- Blacutt. (2016). *Rendimiento y resultados en las organizaciones*. Prentice.
- Campos, L. (2012). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra, en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Universidad del Centro de Nicaragua.
- Chambilla Condori, E. C. (2018). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Chiavenato, I. (2006). *La teoría clásica y su importancia en la administración moderna*. San Marcos.

Diario Oficial el Peruano. (2019). *Ley Marco de la Modernización del estado Peruano*. Diario el Peruano.

Eduarte, A. (24 de Enero de 2010). *Calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de Gestión: [http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es).

Fayol, H. (1927). *Teoría Clásica de la Administración*.

Guidman & Joehnk. (2009). *La gestión empresarial basada en políticas*. Mc Graw.

Haquenhua, W. (2016). *Administración Estratégica Para Lograr Una Gestión Administrativa Eficiente En La Unidad De Gestión Educativa Local De La Provincia De Chota, Cajamarca -2016*. Chota.

Harol. (2010). *Control y evaluación de resultados*. Mc Graw.

Hidalgo, J. (2019). *Modelo de Gestión para mejorar la Calidad de Atención al Usuario del Gadm Babahoyo*. Universidad Politécnica de Ecuador.

Jáuregui. (2010). *La teoría de las relaciones humanas y la importancia en las empresas*. Mc Graw.

Jauregui, M. (2016). *Teoría de las Relaciones Humanas. Aprendiendo Administración*, 20.

Ley N°14015 (1962) Creación de la Universidad Nacional de Cajamarca, el 13 de febrero de 1962, por la que se crea la Universidad Técnica de Cajamarca.

Ley N° 27658 (2019), Ley marco de modernización, de la gestión del estado. El proceso de modernización de la gestión del Estado.

Ley N° 27444 (2020) Ley del Procedimiento Administrativo General para las instituciones públicas.

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018). *Ley de Procedimiento Administrativo General*. Diario el Peruano.

MINSA. (2011). *Medición De Tiempos De Espera En El Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima.

Oblitas. (2018). *La investigación de acuerdo a sus enfoques*. Anagrama.

Palma. (2014). *Entorno de mercado competitivo y productivo*. San Marcos.

Paredes Álvarez, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas*. Universidad Técnica de Ambato.

Ramírez y Calderón. (2017). *La gestión administrativa en las empresas*. San Marcos.

Real Academia Española. (2010). *Diccionario de definiciones*. Adventure.

Salinas. (2003). *Principios de la gestión administrativa*. Adventure.

Sergueyevna y Mosher. (2011). *Teoría de las relaciones humanas y acercamiento actual*. Luna.

Taylor, F. (1986). *Administración científica según el enfoque*. Romana.

Tirado, E. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad – Trujillo*. Universidad Continental.

Universidad Nacional de Cajamarca. (2021). *Reseña Histórica del Año 2021*. Universidad Nacional de Cajamarca.

Vásquez Mejía, R. E. (2019). *La gestión administrativa y su relación con la calidad académica de la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, filial Chota 2018*. Universidad Nacional de Cajamarca.



Villalobos, M. (2011). *Gestion Administrativa del Instituto Autonomo Municipal de Desarrollo Agricola del Municipio Mara - Estado Zulia*. Maracaibo.

# APÉNDICES

## Apéndice A: Ficha de validación

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: .....
- 1.2. Grado académico: .....
- 1.3. Cargo e institución donde labora: .....
- 1.4. Título de la investigación: .....
- 1.5. Autor del instrumento: .....
- 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado: .....
- 1.7. Nombre del instrumento: .....

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					
<b>SUB TOTAL</b>						
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total X 0.20): .....

VALORACIÓN CUALITATIVA: .....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

Lugar y fecha:

\_\_\_\_\_  
Posfirma  
DNI

## Apéndice B: Cuestionarios

### CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados profesores de la E.A.P. de Ingeniería Civil, El presente cuestionario es parte de una investigación para recoger información sobre la gestión administrativa de la E.A.P. de Ingeniería Civil matriculados en el ciclo 2019-II.

Debe leer cada una de las preguntas y seleccione una de las respuestas según su convicción y luego marca con un aspa (x). ESCALA DE VALORACIÓN Alternativa:

5 totalmente de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 En desacuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo.

DIMENSIONES	ITEMS	5	4	3	2	1
<b>D. Gestión de planeación</b>	1. El director muestra capacidad de planificación estratégica.					
	2. Los administrativos muestra eficiencia dentro de sus funciones estratégicas					
	3. Respetan tus opiniones cuando planifican su plan de actividades.					
	4. El proceso de planeación de actividades es integral, permanente y participativo, articulando a la Institución Educativa con la población.					
	5. Actualizan periódicamente los procedimientos y métodos de trabajo, en la planificación de actividades					

**D. Gestión de organización**

---

6. La estructura organizativa actual Institución, para su diseño organizacional ha asumido un criterio de diseño tradicional.

---

7. El organigrama cumple la función orientadora en sus elementos integrales.

---

8. El director respeta los estándares establecidos dentro del marco de transparencia.

---

9. Se pone en práctica los manuales de funciones a cabalidad.

---

10. Los directivos conocen sus funciones específicas.

---

11. El director siempre delega funciones a los colaboradores.

---

12. En todo momento muestran, los directivos, muestran responsabilidad.

---

13. El director muestra capacidad de liderazgo frente a los casos de rutina dentro del cumplimiento de sus funciones.

---

14. El director muestra estrategias de motivación para el personal Administrativo.

---

15. El director mantiene una comunicación asertiva con sus

---

**D. Gestión de dirección.**

---

colaboradores.

---

16. Te encuentras satisfecho con la  
evaluación de desempeño que  
Realizan tus superiores.

---

17. Se realizan permanentemente  
capacitaciones organizadas o  
fomentadas por la Dirección de la  
Escuela Profesional de Ingeniería Civil.

---

18. Cuando hay capacitaciones  
asistes frecuentemente.

---

19. Los colaboradores se encuentran  
actualizado frente el uso de la tecnología  
de la  
Información y comunicación.

---

20. Se realizan rotaciones, teniendo en  
cuenta los criterios en beneficio de los  
estudiantes.

---

## CUESTIONARIO PARA CALIDAD DE SERVICIO

Buenos días/tardes, Podría concederme unos minutos de su tiempo para contestar preguntas sobre los servicios brindados, sus respuestas ayudarán a mejorar el desempeño de la EAPIC para su Satisfacción.

A continuación, se cita diferentes aspectos relacionados con la Atención al Cliente, por favor de acuerdo a su Satisfacción califíquelos, siendo 5 Totalmente de acuerdo, 4 De acuerdo, 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2 En desacuerdo y 1 Totalmente en desacuerdo.

Aspectos de atención al Cliente	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
Imagen y Limpieza del Local	5	4	3	2	1
Imagen del personal	5	4	3	2	1
Comodidad durante el tiempo de espera	5	4	3	2	1
Señalización del Local	5	4	3	2	1
<b>FIABILIDAD</b>					
Cordialidad en el trato	5	4	3	2	1
Colaboradores muestran interés por el Estudiante y otros usuarios	5	4	3	2	1
Prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.	5	4	3	2	1

Colaboradores demuestra sincero interés por resolver sus problemas o solicitudes de los estudiantes y usuarios.	5	4	3	2	1
Demuestra la personal agilidad en los requerimientos.	5	4	3	2	1
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
El tiempo de espera en las en la atención es la correcta	5	4	3	2	1
Colaboradores cuentan con la información disponible.	5	4	3	2	1
Disposición para atender requerimientos.	5	4	3	2	1
Colaboradores se encuentran ubicados en sus oficinas en el horario de atención.	5	4	3	2	1
<b>SEGURIDAD</b>					
Conocimiento del personal sobre los Servicios.	5	4	3	2	1
La información que le brinda es la adecuada	5	4	3	2	1
Seguridad brindada al interior del local	5	4	3	2	1
Los colaboradores son competentes y profesional	5	4	3	2	1
<b>EMPATÍA</b>					
Atención personalizada y horarios adecuados de atención	5	4	3	2	1

Preocupación por la comodidad del usuario.	5	4	3	2	1
Atención oportuna a los estudiantes y usuarios.	5	4	3	2	1
Asesoramiento adecuado en los trámites que debe realizar los estudiantes y usuarios.	5	4	3	2	1
Cumplen un servicio rápido al momento de llamar a la oficina de la dirección de escuela o al enviar un correo.	5	4	3	2	1



# ANEXOS

## Anexo 1. Ficha de validación firmada por expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Sánchez De la Puente Julio Norberto.
- 1.2. Grado académico: Doctor en Contabilidad.
- 1.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional de Cajamarca
- 1.4. Título de la Investigación: Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la E.A.P.I. Civil
- 1.5. Autor del Instrumento: Giovana Maribel Gonzáles Herrera
- 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Maestría
- 1.7. Nombre del instrumento: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					Y
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					Y
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					Y
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					f
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					f
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					f
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					f
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					f
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total X 0.20): Dieciséis

VALORACIÓN CUALITATIVA: Aplicable

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Se puede aplicar después de la fecha de la firma

Lugar y fecha: Cajamarca, 30 de marzo 2022

  
**Julio Norberto Sánchez De la Puente**  
**CONTADOR PÚBLICO**  
**Registro N° 002188**

Posfirma

DNI

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Vázquez Ruiz Alejandro  
 1.2. Grado académico: Doctor en Administración  
 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de Cajamarca  
 1.4. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la E.A.P.J. Civil  
 1.5. Autor del instrumento: Giovana Maribel Gonzáles Herrera  
 1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Maestría  
 1.7. Nombre del instrumento: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total X 0.30): 18

VALORACIÓN CUALITATIVA: BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR

Lugar y fecha: Cajamarca, 15 de febrero del 2022



Posfirma

DNI 17824380