

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:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FILIAL JAÉN,
AÑO 2022**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

ELITZABETH AGUSTINA ARANDA AGUIRRE

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2025

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Elitzabeth Agustina Aranda Aguirre
DNI: 40358680
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas,
Contables y Administrativas. Programa de Maestría en Ciencias. Mención:
Administración y Gerencia Pública
2. Asesor: Dra. María Esther León Morales
3. Grado académico o título profesional
 Bachiller Título profesional Segunda especialidad
 Maestro Doctor
4. Tipo de Investigación:
 Tesis Trabajo de investigación Trabajo de suficiencia profesional
 Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de
Cajamarca filial Jaén, Año 2022"
6. Fecha de evaluación: 26/02/2025
7. Software antiplagio: TURNITIN URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 15%
9. Código Documento: 3117: 434161254
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
 APROBADO PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 26/02/2025

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 Dra. María Esther León Morales DNI: 26612668

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2025 by
ELITZABETH AGUSTINA ARANDA AGUIRRE
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO Nº 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



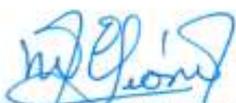
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

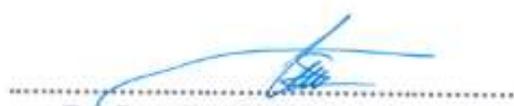
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 6:00pm horas del día 19 de febrero de dos mil veinticinco, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, la **Mtro. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FILIAL JAÉN, AÑO 2022"**; presentada por la **Bachiller en Contabilidad ELITZABETH AGUSTINA ARANDA AGUIRRE**.

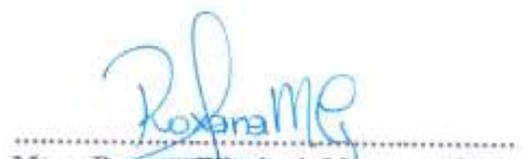
Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó... APROBAR..... con la calificación de 17 (DIECISIETE) EXCELENTE..... la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad ELITZABETH AGUSTINA ARANDA AGUIRRE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 7:00pm horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora


.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador


.....
Mtro. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Jurado Evaluador

A:

Dios por bendecirme con esta vida hermosa, guiarme en el buen camino y por permitir que
supere todo tipo de obstáculos a lo largo de mi vida

Mis hijos Enrique, Andrea y Alondra quienes son la razón de mi vida y motivo de
superación.

Mis padres Dámaso y Clara por su inmenso amor y apoyo incondicional durante todas las
etapas de mi vida.

Elitzabeth A. Aranda A.

AGRADECIMIENTO

La Universidad Nacional de Cajamarca, especialmente a la Escuela de Posgrado, por permitirme seguir escalando los peldaños de mi vida profesional.

Mi asesora Dra. María León, por su sabiduría, esfuerzo y dedicación.

Elitzabeth A. Aranda A.

Todo lo que se hace se puede medir, sólo si se mide se puede controlar, sólo si se controla se puede dirigir y sólo si se dirige se puede mejorar

Dr. Pedro Mendoza A.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	viii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE FIGURAS.....	xii
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulacióna del Problema.....	6
1.2.1 Pregunta general	6
1.2.2 Preguntas auxiliares	6
1.3. Justificación.....	7
1.3.1. Justificación científica.....	7
1.3.2. Justificación técnico – práctica.....	7
1.3.3. Justificación Institucional y personal.....	8
1.4. Delimitación de la investigación.....	8
1.4.5. Limitaciones	9
1.5 Objetivos.....	10
1.5.1 Objetivo general.....	10
1.5.2. Objetivos específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Marco legal.....	11
2.2. Antecedentes de la investigación.....	13
2.2.1. Internacionales.....	13
2.2.2. Nacionales	15

2.2.3. Locales	17
2.3. Teoría de Gestión Administrativa.....	19
2.3.1. Gestión administrativa	19
2.4. Teorías de la calidad de servicio.....	21
2.5. Marco conceptual.....	22
CAPÍTULO III	33
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	33
3.1. Hipótesis.....	33
3.1.1. Hipótesis General.....	33
3.2. Hipótesis Específicas	33
3.3. Variables	33
3.4. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	33
CAPÍTULO IV	35
MARCO METODOLÓGICO	35
4.1. Ubicación geográfica	35
4.2. Diseño de la investigación	35
4.3. Método de investigación	37
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	38
4.4.1. Población y muestra.....	38
4.4.2. <i>Unidad de análisis</i>	39
4.4.3. <i>Unidad de observación</i>	39
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	40
a) <i>Técnicas</i>	40
b) <i>Instrumentos</i>	40
4.6. Validez y confiabilidad del instrumento.	42
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	43
4.8. Equipos, materiales, insumos, etc.....	44
4.9. Matriz de consistencia metodológica.....	44

CAPÍTULO V	46
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
5.1. Presentación de resultados	46
Gestión Administrativa.....	46
Calidad de Servicio	48
5.2. Análisis e interpretación y discusión de resultados.....	49
Variable 1: Gestión Administrativa	51
Calidad de servicio	60
Variable 2: Calidad de servicio.....	60
Discusión de resultados	70
5.2.3 Contrastación de hipótesis.....	73
CAPITULO VI.....	77
6.1. Formulación de la Propuesta de Mejora.....	77
6.1.1. Presentación.....	77
6.2 Objetivos	77
6.3. Estrategias	78
6.3. Metodología	79
6.4. Costos.....	79
6.5. Implementación: cronograma:.....	81
6.6. Beneficios.....	82
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS	87
APÉNDICES.....	90

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de los componentes de las hipótesis	34
Tabla 2	Muestra por conveniencia	39
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad de las variables	43
Tabla 4	Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento	43
Tabla 5	Matriz de consistencia metodológica	45
Tabla 6	Distribución de ítems del cuestionario	49
Tabla 7	Descripción de la escala de medición	50
Tabla 8	Encuestados por Escuela	50
Tabla 9	Gestión administrativa análisis global de respuestas	69
Tabla 10	Prueba de Normalidad	73
Tabla 11	Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio	73
Tabla 12	Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles	74
Tabla 13	Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad	74
Tabla 14	Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta	75
Tabla 15	Correlación entre gestión administrativa y seguridad	75
Tabla 16	Correlación entre gestión administrativa y empatía	76

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Universidad Nacional de Cajamarca	35
Figura 2	Encuestados por Escuela	51
Figura 3	Escuela profesional Enfermería: Planificación	52
Figura 4	Escuela profesional Ing., Civil: Planificación	52
Figura 5	Escuela profesional Ing. Forestal: Planificación	52
Figura 6	Resumen dimensión Planificación	53
Figura 7	Escuela profesional Enfermería: Organización	54
Figura 8	Escuela profesional Ing., Civil: Organización	54
Figura 9	Escuela profesional Ing. Forestal: Organización	54
Figura 10	Resumen dimensión Organización	55
Figura 11	Escuela profesional Enfermería: Dirección	56
Figura 12	Escuela profesional Ing., Civil: Dirección	56
Figura 13	Escuela profesional Ing. Forestal: Dirección	56
Figura 14	Resumen dimensión Dirección	57
Figura 15	Escuela profesional Enfermería: Control	58
Figura 16	Escuela profesional Ing., Civil: Control	58
Figura 17	Escuela profesional Ing. Forestal: Control	58
Figura 18	Resumen dimensión Control	59
Figura 19	Escuela profesional Enfermería: Elementos tangibles	60
Figura 20	Escuela profesional Ing., Civil: Elementos tangibles	60
Figura 21	Escuela profesional Ing. Forestal: Elementos tangibles	60
Figura 22	Resumen dimensión Elementos tangibles	61
Figura 23	Escuela profesional Enfermería: Fiabilidad	62

Figura 24	Escuela profesional Ing., Civil: Fiabilidad	62
Figura 25	Escuela profesional Ing. Forestal: Fiabilidad	62
Figura 26	Resumen dimensión Fiabilidad	63
Figura 27	Escuela profesional Enfermería: Capacidad de respuesta	64
Figura 28	Escuela profesional Ing., Civil: Capacidad de respuesta	64
Figura 29	Escuela profesional Ing. Forestal: Capacidad de respuesta	64
Figura 30	Resumen dimensión Capacidad de respuesta	65
Figura 31	Escuela profesional Enfermería: Seguridad	66
Figura 32	Escuela profesional Ing., Civil: Seguridad	66
Figura 33	Escuela profesional Ing. Forestal: Seguridad	66
Figura 34	Resumen dimensión Seguridad	67
Figura 35	Escuela profesional Enfermería: Empatía	68
Figura 36	Escuela profesional Ing., Civil: Empatía	68
Figura 37	Escuela profesional Ing. Forestal: Empatía	68
Figura 38	Resumen dimensión Empatía	69
Figura 39	Gestión administrativa análisis global de respuestas	70

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.
E.A.P.I.F.	Escuela Académico Profesional de Ingeniería Forestal.
E.A.P.E	Escuela Académico Profesional de Enfermería
SGP	Sistema de Gestión Pública.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, materiales de atención al cliente y las personas que laboran.

Gestión Administrativa

Se refiere a las actividades que 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.

RESUMEN

El trabajo de investigación se realizó en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022, La investigación es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal, se empleó el método inductivo-deductivo y el analítico sintético, aplicó el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta a una muestra de 115 personas entre docentes y alumnos de la Universidad. La investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor Rho de Spearman es de 0.846, y porque ambas variables fueron calificadas como “regular”. Asimismo, entre los principales resultados se encontró que existe una correlación positiva alta entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía porque el valor rho de Spearman es de 0,805, 0.798, 0.775, 0.780 y 0.745 respectivamente y porque ambos constructos fueron calificadas como “regular”. Esto indica que, a mayor conocimiento en gestión administrativa por parte de los funcionarios que dirigen las instituciones y servidores con vocación de servicio, se logrará brindar el servicio de calidad.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, Universidad Nacional de Cajamarca.

ABSTRACT

The research work was carried out at the National University of Cajamarca Jaén Branch, its general objective was to determine the relationship between administrative management and the quality of service at the National University of Cajamarca Jaén Branch, year 2022. The research is of an applied type with a quantitative approach, correlational level, non-experimental and transversal design, the inductive-deductive method and the synthetic analytical method were used, the questionnaire instrument was applied with the survey technique to a sample of 115 people between teachers and students of the University. The research found that there is a high positive correlation because Spearman's Rho value is 0.846, and because both variables were rated as “regular.” Likewise, among the main results, it was found that there is a high positive correlation between administrative management and the tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy because Spearman's rho value is 0.805, 0.798, 0.775, 0.780 and 0.745 respectively and because both constructs were rated as “regular”. This indicates that, the greater the knowledge in administrative management on the part of the officials who direct the institutions and servants with a vocation for service, the better it will be to provide quality service.

Keywords: administrative management, quality of service, National University of Cajamarca.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

El acelerado proceso de globalización del sistema económico mundial ha generado como consecuencia que las instituciones y empresas reorienten su interés en relación a la excelencia en la calidad de sus servicios, por la misma necesidad que tienen de competir para obtener y/o mantenerse dentro del mercado mundial, es por ello que, los procesos administrativos que se desarrollen en las diferentes universidades también deben tomarse en cuenta desde la formulación hasta su ejecución, considerando que es posible estar dentro de las mejores universidades a nivel mundial al cumplir con los indicadores de reputación académica, el cual mide el nivel de enseñanza y de investigación, empleabilidad, proporción de docentes/educandos, métrica de citas académicas, así como simetría de docentes y estudiantes nacionales e internacionales que registra cada universidad.

Somos conocedores que la gestión pública, en nuestro país, no siempre brinda un servicio adecuado a la población; es por ello que la Ley N° 30057: Servir (2013) nace para que en las entidades públicas del estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad para el usuario y, de esta manera, corregir estos problemas que generaron por mucho tiempo sinsabores no permitiendo brindar, en muchos casos, la calidad de servicio del que hoy en día se habla en gestión administrativa. Ley que a la fecha no se implementa en su totalidad, lo que ha conllevado a seguir con el mismo sistema burocrático, además del personal no idóneo para cada puesto de trabajo.

Frente a los continuos resultados sobre el incumplimiento de los procesos administrativos en la mayoría de instituciones públicas de los tres niveles, el gobierno Peruano propone mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, modernizar la gestión en las entidades públicas y así construir un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente, además democrático, descentralizado, que sea accesible al ciudadano peruano, propuesta considerada de acuerdo a la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

El artículo 5 de la Ley N° 28740, Ley del SINEACE, establece como finalidad del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad; verificándose que aún no se implementa por falta de presupuesto.

En el ámbito nacional, la gestión administrativa en las Universidades tanto públicas como privadas la realizan los servidores públicos docentes y no docentes, los mismos que deben cumplir los lineamientos establecidos en el Manual y Reglamento de Organización y Funciones, cuyo objetivo es el mejoramiento continuo de la calidad educativa institucional; es por ello que, los procesos administrativos deben ser ejecutados por personal idóneo que cumplan los requisitos para desempeñarse en las respectivas áreas, más un tratándose de una Casa Superior de Estudios.

La gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación de los procesos administrativo, considerados: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, según como lo sostienen (Koontz, Weihrich, & Mark, s.f.)

Con una buena gestión administrativa se lograría el crecimiento de las instituciones educativas, basado y ponderado con las extensiones de la acción administrativa (Planificación, organización, dirección y control), accionar que recae en

el director y quien a través de sus análisis y decisiones acertadas o desacertadas podrá potencializar o disminuir la calidad de servicio académico y administrativo. (Pérez et al, 2022, pp 1084-1085).

En el Perú la calidad de servicio es deficiente, por la mala atención que brindan servidores que aún no desarrollan la habilidad del “servir”, Los ciudadanos manifiestan un gran descontento y malestar que muchas veces las reflejan en el libro de reclamaciones, esto se debe por los tiempos de espera, instalaciones inadecuadas para brindar el servicio, requisitos innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, mal trato en la atención, entre otros.

Pero ¿Por qué se darían estas situaciones? En primer lugar, puede ser porque, a diferencia de la empresa privada, el Estado tiene el monopolio de los servicios públicos y los usuarios no tenemos el poder de decisión de quien nos debe brindar un determinado servicio. Por ejemplo, no podemos decidir donde registrar a los recién nacidos, porque el encargado es el RENIEC; así mismo, no podemos elegir donde registrar una propiedad de inmuebles porque ya existe la SUNARP; o a quién pagar impuestos, pues ya está presente la SUNAT, en ESSALUD, todos los trabajadores activos que laboran bajo relación de dependencia o como socios de cooperativas de trabajadores., En segundo lugar, puede ser por la ineficiencia de los colaboradores y la burocracia de procesos. (MINSALUD, 2011).

En las Instituciones de Cajamarca y sus provincias la calidad de servicio se encuentra con un evidente y preocupante déficit, debido a que no se brinda un adecuado servicio, en razón 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).

Es necesario e indispensable que los Directores, Jefes y/o responsables de áreas de las instituciones públicas y/o privadas tengan pleno conocimiento de la normatividad vigente, además de la experiencia en gestión pública y/o privada, sumado a ello la capacidad de liderazgo para que de esta manera puedan influir, organizar y motivar a su equipo de trabajo y así podrían lograr los objetivos institucionales y por ende personales y sociales.

1.1.2. Descripción del Problema

La finalidad de la Administración Pública es promover el uso adecuado de los recursos públicos y brindar servicios de calidad, que contribuyan a la satisfacción de los usuarios. Los enfoques que están permitiendo hacer frente a los inminentes cambios que exige la sociedad, son la adopción de modelos de gestión, los mismos que han sido comprobados y con 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.

Desde la entrada en vigencia de la Ley Universitaria N.º 30220, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria – SUNEDU, viene diseñando e implementando mecanismos para lograr una educación superior de calidad que los estudiantes peruanos merecen, entre ellos controlar que tanto las sede centrales, como las filiales de las universidades cuenten con las mismas condiciones básicas de calidad a tener en cuenta: en Modelo Educativo: Constitución, Gobierno y Gestión; Oferta Académica: Recursos educativos y Docencia; Propuesta de Investigación: Responsabilidad Social Universitaria y Bienestar Universitario y Transparencia; sus

respectivos componentes. Ley que continuamente viene siendo modificada para satisfacer necesidades académicas. (MINEDU, 2014)

La Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca cuenta con tres Escuelas Académico Profesionales; Enfermería, Ingeniería Forestal e Ingeniería Civil, creadas con la finalidad de formar profesionales de éxito con conocimientos y capacidad de visión para aportar al desarrollo en el ámbito local, provincial, regional y nacional. Administrativa, académica y financieramente depende de la Sede Central de la Universidad Nacional de Cajamarca, lo que ha conllevado a tener varios problemas en la atención de los trámites académicos y administrativos, por lo que a diario se refleja las deficiencias en la calidad de servicio, al no contar con la implementación de los elementos tangibles como, por ejemplo: infraestructura física deterioradas, infraestructura tecnológica – desfasados y/o malogrados, personal docente y no docente desactualizado.

Así mismo, parte de los colaboradores administrativos y docentes no se identifican con la filial Jaén, se evidencia ausentismo en proyección social por parte de los colaboradores de las tres escuelas, la enseñanza se ha convertido solo en una rutina, las autoridades han perdido el interés de seguir apostando por esta Filial, esto por la no atención y/o demora de sus requerimientos en general, lo que ha conllevado a brindar un servicio deficiente al principal usuario que es el alumnado.

En cuanto a la fiabilidad, se evidencia incumplimiento oportuno de los plazos establecidos durante la tramitación de documentos presentados por los estudiantes, docentes y administrativos, así como los requerimientos llamase material de oficina, limpieza, ello genera retrasos considerables en la satisfacción de las necesidades de los usuarios de la institución en mención; respecto a la capacidad de respuesta, por falta de capacitaciones y actualizaciones, y bajas remuneraciones el personal administrativo se

encuentra rezagado, poco interés para orientar a los usuarios en las diferentes realidades conflictivas que se les presentan día a día.

La atención y solución de problemas, es tardía, convirtiéndola en deficiente, la confianza y credibilidad del servicio que brinda la institución no es sincera. Finalmente, en el trato de algunos funcionarios y/o servidores públicos con los usuarios, no se observa en lo más mínimo los niveles de cortesía y paciencia, aduciendo que lo que están haciendo es un favor al usuario, no comprendiendo que la asignación que le hicieron como autoridad y/o le delegaron tareas como servidor público es brindar servicio de calidad y velar por el cumplimiento de acuerdo a los documentos de gestión que se implementaron en beneficio de los estudiantes, motivo por el cual se ha creado esta Filial, evidencias que vendrían afectando directamente el servicio de calidad que debería brindarse en la Escuela Profesional de Enfermería, Ingeniería Civil e Ingeniería Forestal en la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Las falencias antes mencionadas, estarían afectando considerablemente la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca; por ello, es necesario realizar la investigación para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.

1.1.3. Formulación del Problema

Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022?

Preguntas auxiliares

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022?

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la empatía de la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 2022?

1.2. Justificación.

1.2.1. Justificación científica

La investigación ha permitido contribuir al incremento del conocimiento científico, porque se basa en la teoría suscrita por Chiavenato (2001), donde afirma que la “... administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia”, esto quiere decir, que debemos estar capacitados para buscar soluciones a cada situación que se presentan, enmarcadas a la normativa y servicio que se brinda, desarrollando la habilidad de proactividad para beneficio de la organización como para el equipo humano, no trasgrediendo las normativas vigentes. Asimismo, se tomó el modelo SERVPERF, Cronin y Taylor (1992, 1994), cuyo propósito percibir y mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Además, servirá como antecedente para futuras investigaciones y generalizar en otras instituciones de educación superior universitaria.

1.2.2. Justificación técnico – práctica

Se identificó la gestión administrativa que realizan los colaboradores de las Escuelas Académico Profesionales de Enfermería, Ingeniería Forestal e Ingeniería Civil de la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca y la relación con la calidad

del servicio, resultados que estarían a disposición y consideración de las autoridades universitarias para que tomen las decisiones más adecuadas y así revertir el problema en favor a la mejora de la calidad del servicio.

1.2.3. Justificación Institucional y personal

Institucional

La investigación permitirá a las Escuelas Profesionales de Enfermería, Ingeniería Forestal e Ingeniería Civil en la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca a mejorar su gestión administrativa y para 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, con ello se conseguirá conocer el grado de satisfacción del público usuario, sobre las gestiones administrativas que se realiza y los servicios que brinda esta Filial.

Personal

Esta investigación se eligió debido a que la autora es servidora en la institución materia de estudio y la especialidad profesional, sirve para determinar y conocer el problema que se planteó en la investigación.

Asimismo, la investigación permitió fortalecer mis conocimientos sobre gestión administrativa y para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación geográfica

La investigación se realizó en la ciudad de Jaén, aplicada a los alumnos y docentes de las Escuelas Académico Profesionales de Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal, Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

1.3.2. Delimitación temporal

El presente proyecto de investigación se desarrolló durante el año 2022

1.3.3. Delimitación conceptual

- Gestión administrativa

(Chiavenato, 2011) Indica que Gestión Administrativa es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos, considerando una secuencia cíclica, dinámica e interactiva.

- Gestión de servicio

Berry (1992) La calidad educativa o empresarial es el logro donde intervienen varios factores administrativos a fin de brindar satisfacción al cliente o usuario, teniendo en cuenta las diversas necesidades y alcanzar esta perspectiva institucional.

1.4. Limitaciones

Durante el proceso de la investigación se presentaron inconvenientes para la aplicación de los cuestionarios en forma presencial, debido a la huelga indefinida de los docentes nombrados de las Universidades a nivel nacional, quienes de acuerdo a sus derechos exigían mayor autonomía, más presupuesto para las universidades, y la homologación a sus haberes con la de los magistrados conforme al Art. 96 de la Ley universitaria 30220; sin embargo, contando con la tecnología y habiéndose utilizado durante pandemia, se optó por aplicar dichos cuestionarios virtualmente, mostrando bastante interés los estudiantes y docentes, logrando aplicar el cuestionario dentro del plazo establecido.

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022

1.5.2. Objetivos específicos

Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

Determinar la relación de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

Determinar la relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

Determinar la relación de la gestión administrativa con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

Determinar la relación de la gestión administrativa con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

Ley 30220 Ley universitaria, la cual tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades, promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional de la investigación.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la calidad educativa (SINEACE), en el Perú es una entidad de gran relevancia, encargada de asegurar y promover la calidad de la educación, su principal función es evaluar y acreditar las instituciones educativas y programas de estudio, tanto en el ámbito universitario como técnico y tecnológico.

SINEACE desempeña un papel fundamental al establecer estándares de calidad y criterios de evaluación que permiten garantizar que las instituciones educativas brinden una educación de excelencia. Además, fomenta la mejora continua de los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la formación integral de los estudiantes.

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).

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 Filiales: Jaén, Bambamarca, Celendín, Cajabamba y Chota. (Universidad Nacional de Cajamarca, 2021).

La Universidad Nacional de Cajamarca-Filial Jaén, entró en funcionamiento el 1° de mayo de 1981, habiendo sido creada y autorizada con *Resolución Rectoral N° 8218-79 UNTC*; dándose el inicio con la carrera profesional de Enfermería, creándose posteriormente las carreras de Ingeniería Forestal e Ingeniería Civil. En la actualidad ha ampliado su campo de acción a través de la Escuela de Posgrado, promoviendo maestrías y doctorados en diferentes menciones.

La Filial Jaén, está integrada por docentes, estudiantes y graduados, además de administrativos, quienes se rigen bajo los documentos de gestión ROF. MOF, los Estatutos, Reglamentos Generales y Directivas internas aprobadas en Consejo Universitario de la Sede Central de la Universidad Nacional de Cajamarca, de conformidad con lo establecido en la *Constitución Política del Perú y la Ley N° 30220, Ley Universitaria*.

También cuenta con Centros Productivos, donde se brinda el servicio de Preparación Pre Universitaria, Idiomas e Informática. Este logro se debe a la organización y gestión en conjunto de todos aquellos ciudadanos, que descubrieron que la educación superior universitaria ayudaba a formar jóvenes y adultos, promoviendo la investigación y con ello lograr el desarrollo local, regional y nacional y el más importante atender la problemática de la región en todas sus dimensiones y que a la fecha aún existen brechas.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. Internacionales

Paredes (2020) en su investigación denominada: *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas*, para optar el grado de Maestro en Ciencias en la Universidad Técnica de Ambato - Ecuador. Esta investigación 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 planteó identificar la situación actual de la gestión administrativa y luego identificó qué factores estaban relacionados con la calidad de servicio, utilizó el enfoque 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 concluyó 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.

Pérez et al. (2022) desarrollaron la investigación denominada *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*, realizaron un

estudio con el objetivo de determinar la Gestión Administrativa y la calidad del servicio. Utilizaron una metodología cuantitativa y descriptiva correlacional. La investigación se centró en una revisión exhaustiva de documentos que abarcaban el período comprendido entre 2010 y 2021. La muestra consistió en diecisiete artículos que fueron analizados para la variable de la gestión administrativa, que desempeña un papel crucial en cualquier actividad económica. dicho cuestionario fue medido mediante el estadístico Alfa de Cronbach con un resultado de 0,915 como valor de consistencia fiable. Llegó a la conclusión de que las etapas de planificación, organización, dirección y control están vinculadas a una red de procesos destinados a alcanzar los objetivos de las empresas y organizaciones tanto públicas como privadas.

Acosta (2020) realiza la investigación denominada: *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*, para optar el grado académico de Maestro en Ciencias en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, su objetivo fue determinar la gestión administrativa y calidad del servicio que brindan la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato, utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, recolectó y procesó su información a través del Software SPSS tomando en cuenta el criterio de los usuarios dueños de los nichos de los tres cementerios municipales pertenecientes al GAD de Ambato, utilizó el instrumento de la encuesta. Realizada su investigación concluye que al realizar los estudios con Rho Spearman pudo terminar que existe relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, indica además que en la actualidad la calidad del servicio es uno de los principales factores que las entidades públicas y privadas consideran como prioridad, de allí nace la necesidad de evaluar a los usuarios quienes son los que validan la información del producto o servicio que requieren, además indica que la gestión

administrativa es una ventana hacia los usuarios en donde se desarrollan los procesos de la institución y ponen en evidencia el éxito o no de esta

2.2.2. Nacionales

Barrón (2020), en su investigación titulada “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*”, tesis de maestría en la Universidad Nacional del Centro del Perú, consideró como objetivo general establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019, en respuesta al problema, la hipótesis general: determinó que existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Para el cumplimiento de los objetivos, y la prueba de hipótesis, utilizó el enfoque cuantitativo, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, la población se encontró conformada por 14 trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú, la muestra fue de tipo no probabilístico, por lo tanto, usó el total de la población. Para la medición de las variables utilizó el cuestionario, en escala ordinal de tipo Likert, los cuales fueron validados por el juicio de expertos, y la confiabilidad sometida al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,953 para variable gestión administrativa y de 0,966 para la variable calidad de servicio. Por ello, concluye que: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Corroborada con una correlación positiva muy alta con un “ r ” = 0,914, lo cual permite aseverar que: A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Ruiz & Guerrero (2019) en su tesis denominada: “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de Gestión*”

Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019”. Tesis de maestría en la Universidad Privada Telesup, su objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios del área de recursos humanos en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, utilizando un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño transversal sobre una muestra de 107 usuarios, determinando que la gestión administrativa es el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en tanto la calidad de servicio es el valor que asigna el usuario según las propiedades del servicio recibido;. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, la ficha de gestión administrativa y ficha de calidad de servicio. El tratamiento estadístico fue inferencial a través del cálculo del Coeficiente Rho Spearman, con la aplicación del software IMB – SPSS versión 24,0, donde el 47.7% de usuarios del Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local reportan una gestión administrativa regular y calidad de servicio regular y el 25.2% reporta una gestión administrativa eficiente y una calidad de servicio eficiente. Conclusión. Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.519 > 0$), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como $p - 0.000 < \alpha - 0.05$.

Urbano (2021), desarrolla la tesis denominada: *La gestión administrativa en la calidad del servicio de la municipalidad de pueblo libre, 2021*. Investigación realizada en la Universidad César Vallejo, para optar el grado de maestro en gestión pública, su objetivo fue determinar la relación de las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la entidad municipal, utilizó el enfoque cuantitativo, consideró el nivel

descriptivo correlacional y el diseño no experimental transversal, el instrumento se aplicó a 80 colaboradores de la entidad municipal, su encuesta constó de 40 ítems en general divididos en dos cuestionarios de acuerdo a las variables y sus dimensiones. El resultante del análisis estadístico el coeficiente de correlación de Spearman fue $\rho = 0,136$ y $p = 0,000$; considerando que p debe ser menor que $0,005$, por lo que acepta la hipótesis alterna y deja sin efecto la hipótesis nula, concluyendo que existe relación importante entre gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad de pueblo libre, 2021.

2.2.3. Locales

Flores (2022) en su tesis denominada: *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Magdalena, 2020*, cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Magdalena, 2020, La investigación fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental. Teniendo como resultados que, existe una correlación directa entre la calidad de servicio que perciben los colaboradores de la Municipalidad distrital de Magdalena y la gestión de recursos humanos de la institución. Además, el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor r de 0.681 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte. Asimismo, se encontró una correlación positiva fuerte entre la planeación, organización, dirección y control y la calidad de servicio en la Municipalidad ya que, el Coeficiente de Correlación de Spearman tiene un valor de $r = 0.60$. De igual modo, se encontró una correlación positiva fuerte entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad y la gestión administrativa en la Municipalidad puesto que, el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de $r = 0.604$.

Huamán (2022), desarrolló la investigación: *La gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del puesto de salud Atahualpa - Cajamarca – 2019*, para optar el grado académico de maestro en ciencias en la Universidad Nacional de Cajamarca, su objetivo fue determinar la relación existente entre a gestión administrativa y la calidad de servicio en el Puesto de Salud Atahualpa, 2019, utilizó el enfoque neoclásico, como método general el científico, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental empleó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de 10 trabajadores para la gestión administrativa y 90 usuarios del Puesto de Salud Atahualpa de Cajamarca; concluyendo que existe una relación directa y significativa porque el coeficiente de Alfa de Cronbach de la gestión administrativa es de 0,825 y de la calidad de servicio es de 0,885.

Gonzales (2022), desarrolló el estudio de investigación denominada: *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 en la Universidad Nacional de Cajamarca, su objetivo fue 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, El tipo de investigación es no experimental, el diseño es correlacional transversal, 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 $p < 0,05$.

$(0,049) < p_t (0,05)$. $Rho = 0,425$. Entonces podemos decir que se acepta la hipótesis planteada en la investigación.

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Gestión administrativa

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

La gestión esta evolucionado de manera satisfactoria en la medida que el hombre adquiera conocimientos, en cómo utilizar la tecnología y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, atendiendo las diversas necesidades que diariamente se presentan, desarrollan y que cada vez son más complejas, siendo obligatorio a que todo servidor debe estar capacitado con la finalidad que desarrolle sus actividades diarias con eficiencia y eficacia.

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) 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).

- c) **Teoría neoclásica.** Blacutt, (2016) señala que 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 escribió que las sociedades industrializadas se convierten cada vez 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.

Chiavenato (2006) describe a la Gestión administrativa como el proceso de asegurar los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, ajustándose tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151). Controla los objetivos y actividades planificadas, para que se corrija errores futuros en el desempeño laboral del trabajador, con la finalidad de que tenga éxito los planes trazados hacia el logro de la meta dentro de la organización.

Resumiendo, que las funciones principales de la administración se integran en Planificación, Organización, Dirección y Control.

2.3.2. Teorías de la calidad de servicio

a) *Modelo de la calidad de servicio-SERVPERF*

SERVPERF debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (*SERVice PERFormance*) para la medida de la calidad de servicio, además se compone de los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor (1992, 1994), quienes, mediante estudios empíricos realizados en distintas organizaciones de servicios, llegaron a la conclusión de que el modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio, de Zeithaml, Parasuraman y Berry no es el más adecuado para evaluar la Calidad del Servicio.

La escala SERVPERF contempla únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo entonces a la mitad las preguntas planteadas.

El razonamiento que fundamenta el SERVPERF está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativa, en su variabilidad en el transcurso de la prestación del servicio, y en su redundancia respecto a las percepciones.

A favor del SERVPERF está su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) y el hecho de gozar de una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias, es decir, en el SERVQUAL.

El modelo emplea únicamente las 22 afirmaciones referentes a las percepciones sobre el desempeño percibido del modelo SERVQUAL.

SERVPERF utiliza las mismas categorías para evaluar la calidad del servicio:

Elementos Tangibles.

Fiabilidad

Capacidad de Respuesta.

Seguridad

Empatía.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Gestión Administrativa

2.4.1.1. Introducción de gestión administrativa

La gestión administrativa, es considerada una de las actividades más significativas y relevante en las organizaciones. Se lleva a cabo con la finalidad de organizar el esfuerzo de un grupo social, es la forma por la cual se trata de obtener metas y objetivos trazados, utilizando al personal y herramientas mediante el ejercicio de labores fundamentales que implican el desarrollo de procesos clave como planificar, organizar, dirigir y controlar (Anzola, 2002).

Según Amador (2003), la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, desde las funciones esenciales que involucra: planificar y organizar la estructura organizacional, así como definir cargos que conforman la empresa, además la dirección y control de cada actividad. autores citados por (Falconi Piedra & otros, 2019)

Esto quiere decir que; cumpliendo con el debido proceso y siguiendo el lineamiento de cada dimensión como es: planificación, organización, dirección y control, se concretizan todos los objetivos trazados por las empresas y/o

instituciones. Sumado a ello un buen equipo humano, consiente, con conocimiento, proactivo y con capacidad de gestión.

2.4.1.2. Definiciones de gestión administrativa

Según Amador (2003) 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. Es indispensable el buen desempeño del personal administrativo, para 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.

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) la teoría clásica de la administración hace énfasis en las funciones básicas que debe tener una organización para conseguir su eficiencia. Fayol en su libro expone un enfoque sintético y universal de la empresa, tratando temas como la concepción anatómica y estructural de una organización. 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 parte del esqueleto estructural de una empresa y/o institución, base principal para planear, organizar, dirigir y controlar, los bienes

estructurales y el tipo de personal, previa consideración de cada una de las habilidades y destrezas enmarcadas en cumplir metas y objetivos personales e institucionales. El resultado de una buena administración es cuando administraste bien tus dimensiones, así como se valoró al equipo humano; quienes no solo aportaron sus conocimientos teóricos y prácticos; sino que estuvieron acompañados de un buen líder, que además de enseñar y guiar, fueron motivados con capacitaciones y una remuneración justa, factor importante que toda institución y/o empresa debe considerar para tener buenos resultados, Según Amador (2003)

2.4.1.3. Principios de la gestión administrativa

Salinas, (2003). Indica que 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: En el logro de las metas es necesario considerar, los componentes administrativos con eficiencia, orden y tener un clima institucional adecuado, por ello se determina normas de convivencia.

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

Iniciativa: El director general o quien haga las veces permite casi siempre iniciar las propuestas o estrategias que van fortaleciendo los aportes de las masas, siempre

demostrando disciplina, respeto con un orden adecuado, manteniendo el principio de autoridad. Cada empresa y/o entidad del estado debe contar con un buen líder.

2.4.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión 1: 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. Sus indicadores son:

Objetivos: son visiones por 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, en las instituciones del Estado, estos objetivos están considerados en los documentos de gestión de cada entidad.

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 y/o institución a que se logre sus objetivos planteados.

Dimensión 2: Organización

Drucker, (2015) que la organización consiste en definir la tarea que se va a desarrollar, dividir y distribuir cada actividad 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. Sus indicadores son:

Organigrama: instrumento documental donde se considera la estructura interna con la que cuenta cada empresa y/ o institución, allí se describe las áreas en

forma gerárquica y la respectiva dependencia, estos pueden ser representados por rectángulos y figuras, adicional a ello se puede incluir alguna información adicional de los contactos o representantes que se menciona en el organigrama. Instrumento importante e indispensable en cada entidad y que a la Filial Jaén de la UNC, le ayudará mucho para su organización adecuadamente.

Manuales: estos documentos de gestión 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.

Dimensión 3: Dirección

(Fayol, 1927). Sostiene que cada persona de la organización debe trabajar a favor de unos objetivos comunes, con la finalidad de asegurar unidad y coordinación empresarial, para alcanzar las metas de la organización. Sus indicadores son:

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: Una persona con una buena actitud se motiva a realizar las actividades encomendadas con mayor éxito y por ende logra los objetivos trazados.

Comunicación: principal indicador al momento de realizar coordinaciones, teniendo una buena comunicación y orientación hacia tus colaboradores permites cumplir con los objetivos que se han considerados en los planes estratégicos.

Toma de decisiones: realizando un buen análisis y estudio, donde sopeses lo negativo y positivo para tu empresa, te permitirá tomar una buena decisión, lo cual permitirá contribuir en forma correcta para el desarrollo de tu empresa.

Dimensión 4: Control

Para Koontz, Weirich y Mark (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”. Sus indicadores son:

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

2.4.2.1. Definiciones de calidad de servicio

Berry (1992) La calidad educativa o empresarial es el logro donde intervienen varios factores administrativos dentro de una empresa o institución educativa, considerando la meta de brindar satisfacción al cliente o usuario, teniendo en cuenta las diversas necesidades y alcanzar esta perspectiva empresarial.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) definieron la calidad de los servicios como: “la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus perspectivas” (p. 25). Cada usuario, califica el trato que le brindan la persona - servidor al momento que lo atienden; claro que el trato deber ser

igual para todos; sin embargo, también existe personas que por encontrarse en la condición de cliente abusan, tratan mal al servidor - vendedor; es por ello, que la calidad debe estar en ambos lados, donde hay un buen cliente también debe haber un buen servidor – vendedor.

James (2011) indica que: La calidad del servicio tiene dos atributos que quienes brindan el servicio deben comprender para distinguirlo de los demás, primero, la calidad la definen los clientes, no los productores y vendedores; segundo, los clientes colocando sus expectativas Compare la calidad del servicio con sus percepciones de cómo se entrega el servicio; muy cierto un buen cliente determina la calidad de servicio que brinda cada institución, acompañado del buen comportamiento del cliente.

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. Muy importante que las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, sean reconocidas por cada uno de los servidores, para que así en conjunto se logre los objetivos y metas institucionales.

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. (Arana, 2004)

2.4.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión 1: Elementos tangibles

Según Arana (2004), son las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo con las posibilidades de cada organización y de su gente. Sus indicadores son:

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 cumplir los objetivos.

Dimensión 2: Fiabilidad

Implica la habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Los indicadores de la fiabilidad referida a la Calidad de servicio, (Lascurarin, 2012). Sus indicadores son:

Cumplimiento de tiempos: Se refiere a la ejecución del servicio en el tiempo establecido

Resolución de problemas: Se refiere a la habilidad de resolución de problemas como la capacidad de una persona para identificar un problema, buscar medidas lógicas hasta encontrar una solución, supervisar y evaluar la solución implementada.

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

(Lascurarin, 2012). Sus indicadores son:

Rapidez: Se refiere a la prontitud de prestación del servicio. La rapidez en los servicios es un factor determinante de la experiencia de cliente.

Responsabilidad: La responsabilidad de servicio al cliente es fundamentales para garantizar la satisfacción y fidelidad de los clientes. incluyen brindar un servicio amable y eficiente, resolver problemas y consultas, gestionar quejas y garantizar la satisfacción del cliente.

Dimensión 4: Seguridad

Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Sus indicadores son:

Credibilidad: se refiere a ser transparente, proporcionar información precisa y mantener las promesas hechas a los clientes. Otorga reputación.

Confianza: Se refiere al sentimiento de seguridad del cliente para comprar tus productos, porque satisface sus necesidades y supera sus expectativas.

Dimensión 5: Empatía

Según Arana (2004), esto quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente. La empatía, implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio. Sus indicadores son:

Confianza: Se refiere a la posibilidad de creer en que la organización, actuará de la manera adecuada.

Servicio personalizado: Es una estrategia que consiste en brindar experiencias únicas e individuales a los clientes Este servicio se basa en aspectos como preferencias, comportamiento de compra y atributos del cliente para personalizar la atención.

2.4.2.3. 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.

Capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta es la capacidad de una organización para reconocer las necesidades de la comunidad, desarrollar agendas y prioridades de servicio y desarrollar varios programas de servicio nuevos de

acuerdo con los nuevos conocimientos y demandas relacionadas con el tiempo, el acceso y la comunicación.

Elementos tangibles. Apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, materiales de atención al cliente y las personas que laboran.

Empatía. Es la capacidad de conectarse emocionalmente con los demás individuos, porque permite reconocer, compartir y entender los sentimientos y los estados de ánimo de otros seres humanos.

Expectativas. Se refiere a la esperanza, sueño o ilusión de realizar o cumplir un determinado propósito.

Gestión Administrativa. Se refiere a las actividades que 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.

Seguridad. Es el estado mental que produce en los individuos una sensación de protección ante todo peligro y ante cualquier circunstancia. La seguridad es la garantía que tienen las personas de estar libres de todo daño, amenaza, peligro o riesgo. Es la necesidad de sentirse protegidas, contra todo aquello que pueda perturbar o atentar contra su integridad física, moral, social y económica.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca.

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

3.2. Variables

Variable 1: Gestión Administrativa.

Variable 2: Calidad de servicio.

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1
Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.					
Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Variables	Definición operacional de las Variables		
			Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos
<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.</p> <p>La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén.</p>	<p>(Chiavenato, 2011) Indica que Gestión Administrativa es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó organizaron y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos</p> <p>Berry (1992) la calidad de servicio 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.</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p>Planificación</p> <hr/> <p>Organización</p> <hr/> <p>Dirección</p> <hr/> <p>Control</p> <hr/> <p>Elementos tangibles</p> <hr/> <p>Fiabilidad</p> <hr/> <p>Capacidad de respuesta</p> <hr/> <p>Seguridad</p> <hr/> <p>Empatía</p>	<p>Objetivos</p> <hr/> <p>Estrategia</p> <hr/> <p>Organigrama</p> <hr/> <p>Manuales</p> <hr/> <p>Reglamentos</p> <hr/> <p>Liderazgo</p> <hr/> <p>Motivación</p> <hr/> <p>Comunicación</p> <hr/> <p>Toma de decisiones</p> <hr/> <p>Previo</p> <hr/> <p>Concurrente</p> <hr/> <p>Posterior</p> <hr/> <p>Infraestructura</p> <hr/> <p>Equipos</p> <hr/> <p>Materiales</p> <hr/> <p>Personas</p> <hr/> <p>Cumplimiento de tiempos</p> <hr/> <p>Resolución de problemas</p> <hr/> <p>Rapidez</p> <hr/> <p>Responsabilidad</p> <hr/> <p>Credibilidad</p> <hr/> <p>Confianza</p> <hr/> <p>Confianza</p> <hr/> <p>Servicio personalizado</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Técnica: Encuesta</p> <hr/> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <hr/> <p>Técnica: Encuesta</p>

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

El trabajo de investigación se desarrolló en las tres Escuelas Académico Profesionales de la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca, ubicadas en Jr. Bolívar N° 1342 y Marieta N° 801, de la provincia Jaén, departamento de Cajamarca, una de las cinco Filiales con las que cuenta esta Casa Superior de Estudios.

Figura 1

Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén ,



4.2. Diseño de la investigación

El presente estudio tuvo un diseño de investigación no experimental, de corte transversal, el cual permitió valorar las variables de manera independiente para determinar la influencia de una variable en otra; es decir, como influye la gestión

administrativa en la calidad de servicio tanto en los docentes como estudiantes de la UNC Filial Jaén.

La investigación fue de diseño no experimental, porque no se manipularon las variables, y solo se observaron en su estado natural.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) define a la investigación no experimental cuantitativa “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.152).

La investigación fue del nivel correlacional. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren.

4.2.1. Tipo de Investigación

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 a 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), Arias (2006).

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 forma estructurada para conseguir las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados.

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).

4.3. Método de investigación

Según Arias (2012) el método científico es el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis.

En esta investigación se empleó el método deductivo-inductivo; donde se estudió a los factores de la gestión administrativa, considerando las dos variables, posteriormente se estableció un contraste de las teorías y conceptos desde lo particular.

El analítico-sintético, realizando una desagregación del todo en sus partes para estudiarlo, para luego obtener el resultado según la hipótesis, al final como método específico se consideró al estadístico, que se usó para tabular y graficar los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, Arias (2006)

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 669 estudiantes matriculados durante el ciclo 2022 II (oficina de registro y matrícula) y 32 docentes (registro en secretaría de cada Escuela), que se encontraron laborando en el ciclo antes mencionado.

b) Muestra

El estudio consideró una muestra de 115 personas entre estudiantes y docentes de las Escuelas Profesionales quienes se encontraban estudiando y/o trabajando en el ciclo académicos 2022 – II y fueron elegidos por conveniencia, según el criterio a 3 docentes nombrados y 35 alumnos de cada Escuela Académico profesional.

Se agrupó en una sola muestra tanto a docentes como estudiantes, considerando que: ambos utilizan los elementos tangibles (aulas, laboratorios, equipos etc.), así como a diario interactúan con los administrativos y/o autoridades, permitiéndoles percibir con precisión la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía por parte de los servidores de la UNC Filial Jaén. También se justificaría porque el objetivo es correlacionar variables y no comparar grupos, razón que justifica una sola muestra mixta teniendo en cuenta que ambos grupos tienen características homogéneas respecto a las variables de estudio.

La muestra se calculó empleando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 669 * 0.9 * 0.1}{0.05^2(669 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1} = 244 \text{ personas (docentes y}$$

estudiantes)

Donde:

n: Muestra

N: Población 701 entre docentes y estudiantes.

z: Nivel de confianza 1.96

p: Probabilidad de ocurrencia (0.90)

q= Probabilidad de no ocurrencia (0.10)

Tabla 2

Nuestra por conveniencia para ambas variables

Escuelas	Docentes	Estudiantes	Total
Ingeniería civil	4	35	39
Ingeniería forestal	3	35	38
Enfermería	3	35	38
Total	10	105	115

4.4.2. Unidad de análisis

Indica quienes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos en donde se aplicará el instrumento de medición. (Hernández y Mendoza, 2018)

En esta investigación la unidad de análisis estuvo constituida por los estudiantes y docentes de la E.P. de Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Filial Jaén.

4.4.3. Unidad de observación

Según Hernández y Mendoza (2018) la unidad de observación es el ítem (o ítems) que realmente observas, mides o recolectas en el curso de intentar

aprender algo sobre tu unidad de análisis, según las variables, dimensiones, indicadores y parámetros que están contenidos en la matriz de operacionalización y que se aplicaron a los estudiantes y docentes de las E.P de Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Filial Jaén.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

a) *Técnicas*

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

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 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 existencia. Los cuestionarios permitieron estandarizar y uniformar la información.

Para evaluar la calidad y cumplimiento de los elementos fundamentales de la planeación, se diseñó una lista de cotejo que permite verificar la presencia y pertinencia de indicadores clave, tales como objetivos, estrategias, organigrama, manuales y reglamentos. Este instrumento facilitó una evaluación estructurada y

objetiva del proceso de planeación dentro de la Universidad Nacional de
Cajamarca Filial Jaén.

Indicador	Criterio de Evaluación	Cumple (SI/NO)	Observaciones
Objetivos	• Están formulados de manera clara y medible	SI	
	• Son específicos, alcanzables y alineados con la misión y visión	SI	
Estrategias	• Se encuentran definidas y documentadas	NO	
	• Existen planes de acción concretos para su implementación	NO	
	• Se asignan responsables para cada estrategia	SI	Se asignan, pero no cumplen las funciones encomendadas, por falta de presupuesto.
Organigrama	• Existe un organigrama actualizado y aprobado	NO	Está considerada como sede, pero no cuenta con organigrama aprobado como Filial
	• Refleja claramente la estructura organizativa	NO	No cuenta con organigrama
	• Está comunicado a los miembros de la organización	NO	No cuenta con organigrama
Manuales	• Existen manuales de funciones y procedimientos	SI	
	• Son accesibles y conocidos por los colaboradores	NO	Solo en la página web de la UNC son accesibles
	• Se actualizan periódicamente	SI	Solo en la página web de la UNC
Reglamentos	• Se cuenta con reglamentos internos actualizados	SI	
	• Están alineados con la normativa vigente	SI	
	• Se aplican correctamente dentro de la organización	NO	

Para evaluar los indicadores clave de la planeación, se utilizó una lista de cotejo, la cual permite verificar la existencia, pertinencia y actualización de los elementos fundamentales dentro del proceso de planeación. Este instrumento considera cinco indicadores principales: objetivos, estrategias, organigrama, manuales y reglamentos.

La evaluación se realizó a través de una escala dicotómica (Sí/No) y un espacio para observaciones, donde se detallan aspectos que requieren mejoras.

4.6. Técnicas para el procesamiento de Análisis de Investigación

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 confiabilidad de cada instrumento se realizó aplicando el alfa de Cronbach el cual es igual al = 089, este coeficiente fue calculado mediante las hojas de Excel, donde nos indica que la consistencia de este instrumento es muy alta, convirtiéndolo en un instrumento muy confiable, por lo tanto, puede ser tomado en cuenta el resultado que arroje la encuesta, además ser analizado a través de la estadística descriptiva podemos realizar tablas y figuras para mostrar resultados y llegar a conclusiones.

Tabla 3*Estadísticos de fiabilidad de las Variables*

Variable	“Alfa de Cronbach”	“Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados”	N° de elementos
Gestión administrativa	0,797	0,797	4
Calidad del servicio	0,852	0,852	5

Como se observa en la tabla 3, el Alfa de Cronbach para los instrumentos es mayor a 0.7, tiene un valor de 0.797 y 0.852 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.

Tabla 4*Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento*

“Alfa de Cronbach”	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0,890	0,990	9

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Terminado el tiempo de aplicación del instrumento se inicia la etapa del procesamiento y análisis de la información, tomando en cuenta que los datos a procesar serán cuantitativos por lo que se aplicará el análisis estadístico descriptiva con cálculos numéricos, porcentajes, tablas y figuras de barra. Para la codificación, procesamiento de la información, cálculos, gráficos estadísticos, análisis de confiabilidad del instrumento, así como para determinar la relación entre las variables estudiadas y otras mediciones necesarias para el estudio se utilizó la hoja de cálculo Excel.

4.8. Equipos, materiales, insumos, etc

Equipos.

Laptop, calculadora.

Materiales

Papel bond, borradores, lapiceros, engrapador, sacapuntas, tintas para cartucho,

CD, folder manila A-4, archivador, grapas.

4.9. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 5
Matriz de consistencia metodológica

Gestión administrativa y calidad de servicio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022																									
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones / factores	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra																	
Pregunta general ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022?	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.	Hipótesis general Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.	Variable 1: Gestión administrativa	Planeación	Objetivos Estrategias	Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra no pirobalística de 115.																	
Preguntas auxiliares ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca? ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca? ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca? ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca? ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca?	Objetivos específicos Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca de la Filial Jaén. Determinar la relación de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca. Determinar la relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca. Determinar la relación de la gestión administrativa con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca. Determinar la relación de la gestión administrativa con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.	Hipótesis específicas La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca. La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad del en la Universidad Nacional de Cajamarca. La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca. La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca. La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la empatía en la Universidad Nacional de Cajamarca.		Organización	Organigrama Manuales Reglamento				Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra no pirobalística de 115.														
				Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación Toma de decisiones							Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.											
				Control	Previo Concurrente Posterior										Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.								
			Elementos tangibles	Infraestructura Equipos Materiales Personas	Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.																		
			Fiabilidad	Cumplimiento de tiempos Resolución de problemas				Encuesta / Cuestionario										Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.						
			Capacidad de respuesta	Rapidez Disponibilidad																Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.			
			Seguridad	Credibilidad Confianza																			Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.
			Empatía	servicio personalizado																					
		Encuesta / Cuestionario	Deductivo – inductivo	Población fue de 701 entre Docentes, estudiantes de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Se eligió una muestra de 115.																					

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

En la presente investigación se aplicó dos instrumentos uno para la Gestión Administrativa y otro para la Calidad de Servicio, a una muestra de 115 entre estudiantes y docentes de las Escuelas Académico Profesionales de Ingeniería Forestal, Ingeniería Civil y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. 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. 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 Enfermería, Ingeniería Forestal e Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén. Como primera dimensión indican el 27% de los encuestados que la planeación siempre es un componente básico que toda institución debe considerar al momento de realizar procesos, cotejando la investigación Estos resultados coinciden con las conclusiones de la tesis de Paredes (2020) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación*

superior públicas, quien concluye que la gestión administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad del servicio, al tener un coeficiente de correlación de 0.898, también determinó que la calidad de servicio estuvo relacionada más con los procesos de dirección y organización de las instituciones, teniendo a la planificación y el control como etapas de todo el proceso, donde tiene como resultado que la planeación es el proceso que mejor funciona en la institución por su carácter participativo y porque de él, se desprenden los objetivos, metas e indicadores que define la universidad para cada uno de los periodos desarrollados; entonces hay coincidencia con los encuestados de esta investigación donde la dimensión de planeación siempre debe ser considerada como un componente esencial para lograr las metas y objetivos de las Escuelas en estudio siempre y cuando las autoridades encargadas tanto en la Dirección General y Direcciones de las tres escuelas, gestionen una planeación enmarcados a la visión, misión, estratégicas, políticas y presupuesto, coordinando muy de cerca con las principales áreas de la Sede Central de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Así mismo, que la organización se percibe como un proceso crítico, al no contar con un organigrama propio en la Filial Jaén, esto debilita la estructura organizacional y el funcionamiento de las áreas en términos de procesos y procedimientos, así mismo la falta de liderazgo en la Direcciones de Escuela, no permite contar con una comunicación institucional y trabajo en equipo y finalmente que para el control es vertical donde el 44% indican que solo algunas veces las decisiones son transparentes y es escasa la participación de los encuestados al momento de tomar decisiones. Estas dimensiones en estudio

reflejan el conocimiento de los colaboradores al indicar que la Gestión Administrativa de la Filial Jaén, está en proceso de mejoras.

5.1.2. Calidad de Servicio

Está compuesta por las siguientes cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por ende, para la obtención de respuestas se aplicó una encuesta en la cual participaron docentes y estudiantes de las tres Escuelas que se dictan en la Casa Superior de Estudios.

En la primera dimensión de esta variable, el 35% de los encuestados indican que los laboratorios de sus escuelas de estudio casi nunca se encuentran debidamente equipados, esto sumado con la omisión de los equipos idóneos para la realización de sus actividades, así como, del material informativo, cotejando con estos resultados en la investigación de Barrón (2020), titulada: *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*, Concluye que: existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Corroborada con una correlación positiva muy alta con un $r = 0,914$, lo cual permite aseverar que: A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

En relación a la Fiabilidad, el 30% de los docentes y estudiantes afirman que “Algunas veces” se le brinda una atención de calidad, aun mas, hay presencia del interés por parte del personal administrativo en la resolución de sus problemas e inquietudes, así como en las solicitudes presentadas. Sumado a ello, el cumplimiento de las actividades que se iban a realizar en parte de los directores de sus Escuelas de Estudio, reflejando que no hay un cierto compromiso por la realización de estas.

Se habla de las dimensiones de Capacidad de respuesta y la seguridad, se puede visualizar que hay una aceptación significativa “Casi Siempre” en lo que concierne al tiempo de respuesta de sus solicitudes y la capacidad del personal administrativo para la realización de los procesos de estas, priorizándose hasta su respectiva finalización. Esto demuestra que hay atención por el personal administrativo para la realización de los procesos que conllevan las solicitudes y/o problemáticas de los docentes y estudiantes.

En la dimensión de Empatía, un 33% de los encuestados afirman que en ciertas ocasiones se visualiza la competitividad del personal administrativo, con relación al correcto asesoramiento en las solicitudes presentadas por los docentes y estudiantes, así como también se mide el uso de los medios tecnológicos para resolverlo.

5.2. Análisis e interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis e interpretación de resultados

A continuación, se presenta mediante tablas y figuras con los resultados de las dimensiones de cada variable.

Tabla 6

Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Ítems
Gestión Administrativa	Planificación	1, 2, 3, 4
	Organización	5, 6, 7
	Dirección	8, 9, 10, 11, 12
	Control	13, 14, 15, 16, 17
Calidad de servicio	Elementos tangibles	18, 19, 20, 21, 22
	Empatía	23, 24, 25, 26
	Capacidad de respuesta	27, 28, 29
	Seguridad	30, 31, 32
	Fiabilidad	33, 34, 35, 36

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

Tabla 7*Descripción de la escala de medición*

Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	0.81 a 1.00	Muy Alta
Casi nunca	0.61 a 0.80	Alta
Algunas veces	0.41 a 0.60	Moderada
Casi siempre	0.21 a 0.40	Baja
Siempre	0.01 a 0.20	Muy Baja

Para determinar la confiabilidad del instrumento aplicado en la identificación del grado de relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, 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 0.70. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes. Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.70. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea

Tabla 8*Encuestados por Escuela*

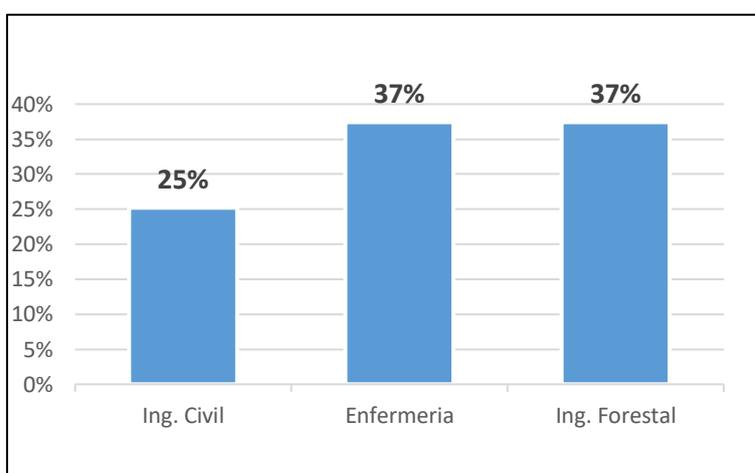
Categoría	f	%
Ing. Civil	29	25%
Enfermería	43	37%
Ing. Forestal	43	37%
Total	115	100%

Se visualiza que en la tabla 8 denominada “Encuestados por Escuela” para las dos variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, un 25% pertenece a la Escuela de Ingeniería Civil, mientras que las otras Escuelas, como es Ingeniería Forestal y Enfermería, poseen un 37% respectivamente del total.

Existe una mayor proporción de estudiantes y docentes que pertenecen a las Escuelas de Enfermería e Ingeniería Forestal, demostrando una participación de carácter relevante en cuanto a la problemática de nuestro estudio, viéndose reflejados en la siguiente figura

Figura 2

Encuestados por Escuela



Variable 1: Gestión Administrativa.

Para conocer el nivel de la gestión administrativa de las Escuelas Académico Profesionales de Ingeniería Forestal, Ingeniería Civil y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, se consideraron las dimensiones de: planificación, organización, dirección y control.

a) Dimensión 1: Planificación

Figura 3

Escuela profesional de enfermería

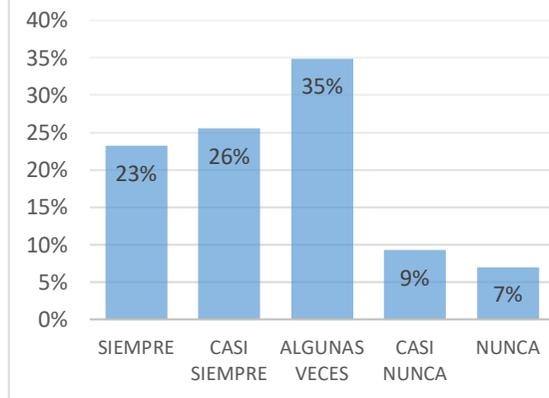


Figura 4

Escuela profesional de Ing. Civil

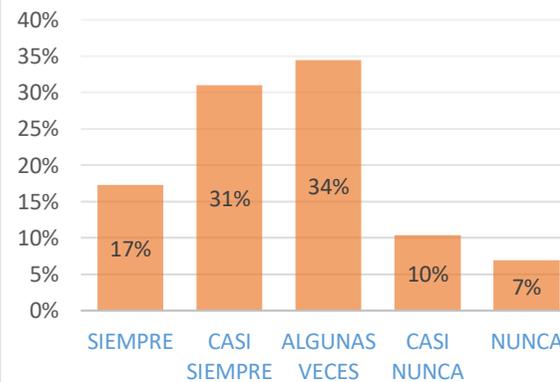
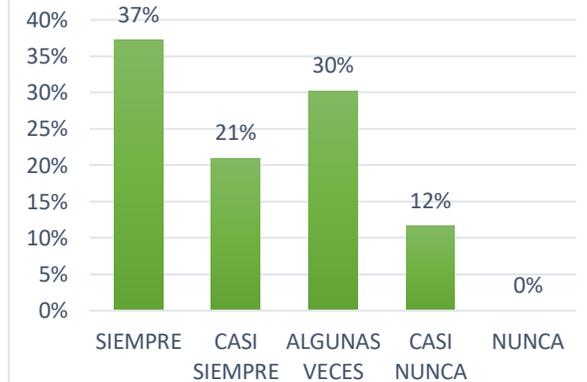


Figura 5

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 03 se observa que un 35% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería, consideran que “Algunas veces” la planificación es adecuada, mientras que un 7% respondieron “Nunca”.

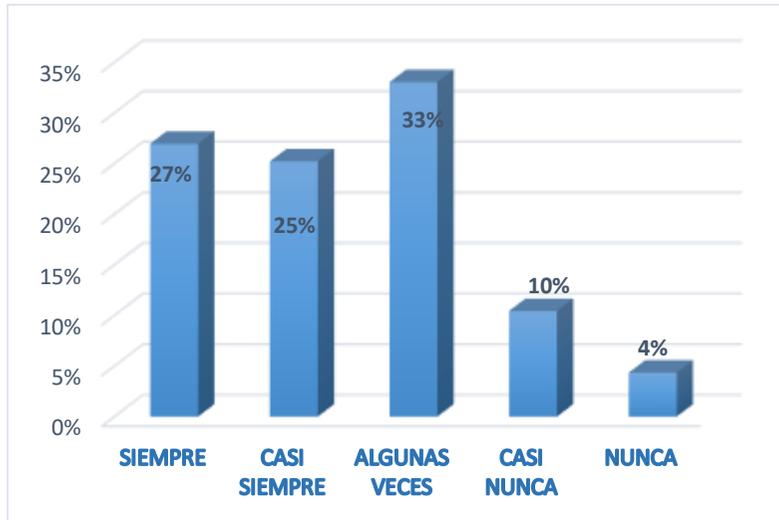
En la figura 04 se observa que un 31% de los estudiantes encuestados que pertenecen a la Escuela de Ing. Civil consideran que “Casi siempre” la planificación es adecuada, mientras que un 7% respondieron “Nunca”.

En la figura 05 se observa que un 37% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ing. Forestal consideran que “Siempre” la planificación es adecuada, mientras que un 0% respondieron “Nunca”.

Los docentes y estudiantes califican a la planificación como “regular” en la Casa Superior de Estudios, dando a entender la valorización respecto a este componente. Es preocupante y debe revertirse a la brevedad posible mediante una revisión de los instrumentos de planeación.

Figura 6

Resumen dimensión Planificación



De la figura 06, se aprecia que los docentes y estudiantes encuestados de la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Ingeniería Civil e Ingeniería Forestal, el 27%, indican que “siempre”, la planificación es adecuada, el 25% considera que “casi siempre”, el 33% indica que “algunas veces”, el 10% considera que “casi nunca” se considera la planificación como adecuada, el 4% indica que “nunca”. En resumen, la planificación en la Filial Jaén de la Universidad Nacional de Cajamarca debe ser un componente esencial para lograr las metas y objetivos, para ello sería necesario que las autoridades encargadas tanto en la Dirección General y Direcciones de las tres escuelas realicen actividades enmarcados a socializar los objetivos y estrategias, coordinando muy de cerca con las principales áreas de la Sede Central de la Universidad Nacional de Cajamarca.

b) Dimensión 2: Organización

Figura 7

Escuela profesional de enfermería

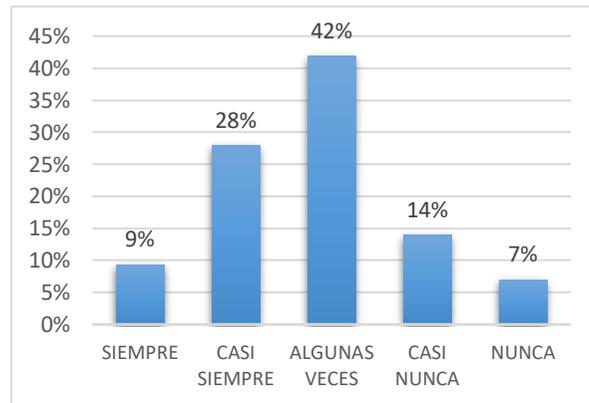


Figura 8

Escuela profesional de Ing. Civil

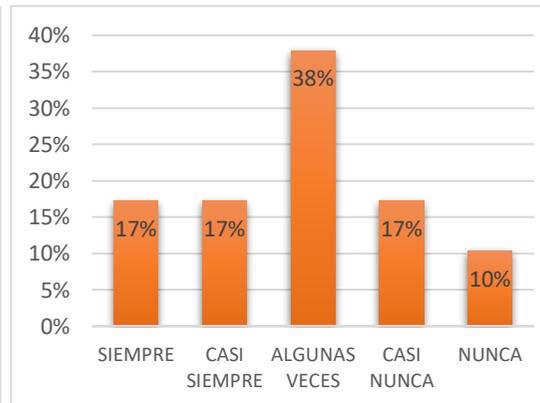
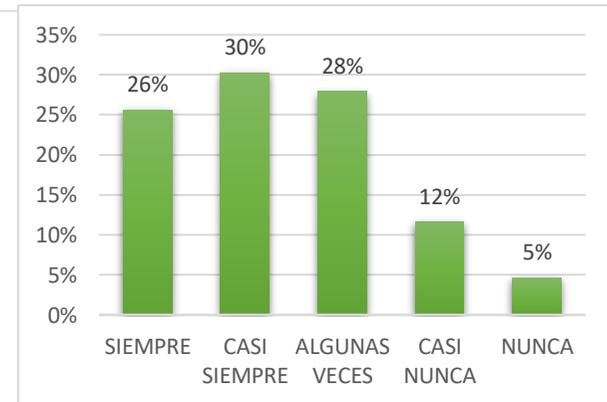


Figura 9

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 07 se observa que un 42% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Algunas veces” el proceso de organización es adecuado, mientras que un 7% respondieron “Nunca”.

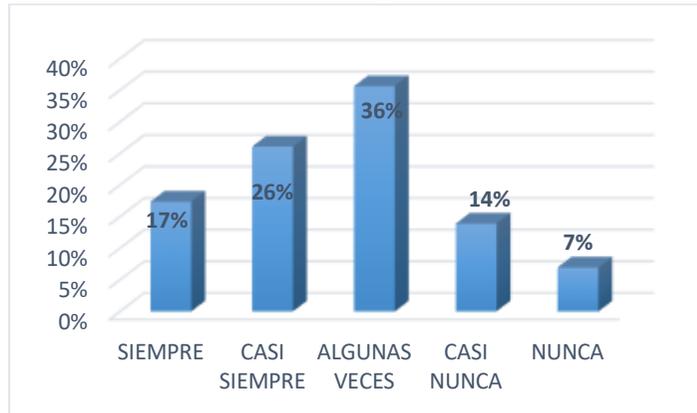
En la figura 08 se observa que un 17% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de ingeniería Civil consideran que “Siempre” el proceso de organización es adecuado, mientras que un 10% respondieron “Nunca”.

En la figura 09 se observa que un 30% de los docentes y estudiantes encuestados que pertenecen a la Escuela de ingeniería Forestal consideran que “Casi Siempre” el proceso de proceso de organización es adecuado, mientras que un 5% respondieron “Nunca”.

Los docentes y estudiantes califican proceso de organización como “regular” en la Casa Superior de Estudios, Esta valorización respecto a este componente es preocupante y debe revertirse a la brevedad posible mediante una revisión de los instrumentos organizativos.

Figura 10

Resumen de la dimensión Organización



c) Dimensión 3: Dirección

Figura 11

Escuela profesional de enfermería

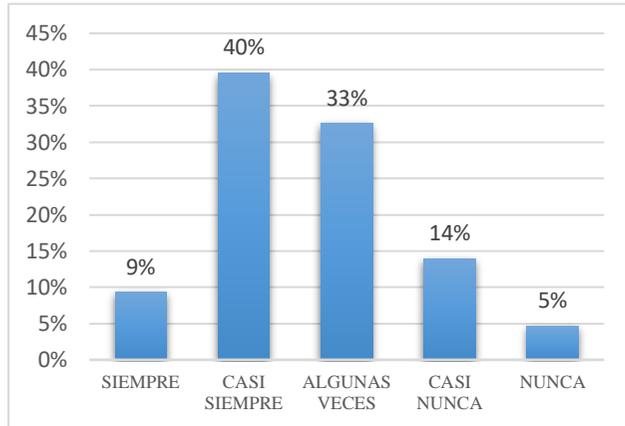


Figura 12

Escuela profesional de Ing. Civil

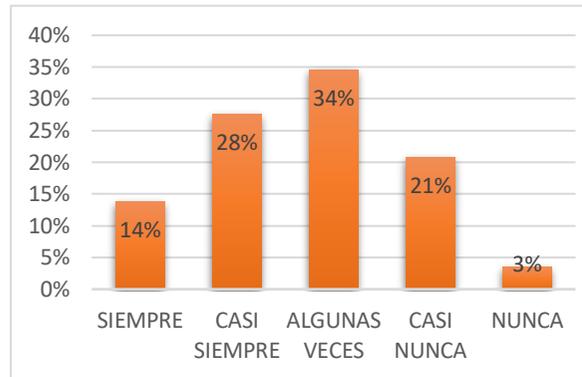
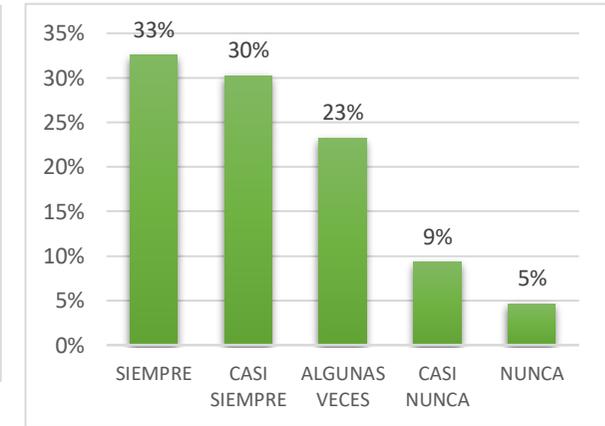


Figura 13

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 11, se observa que un 40% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Casi Siempre” los directivos de la casa de estudios ejercen una dirección adecuada, mientras que un 5% respondieron “Nunca”.

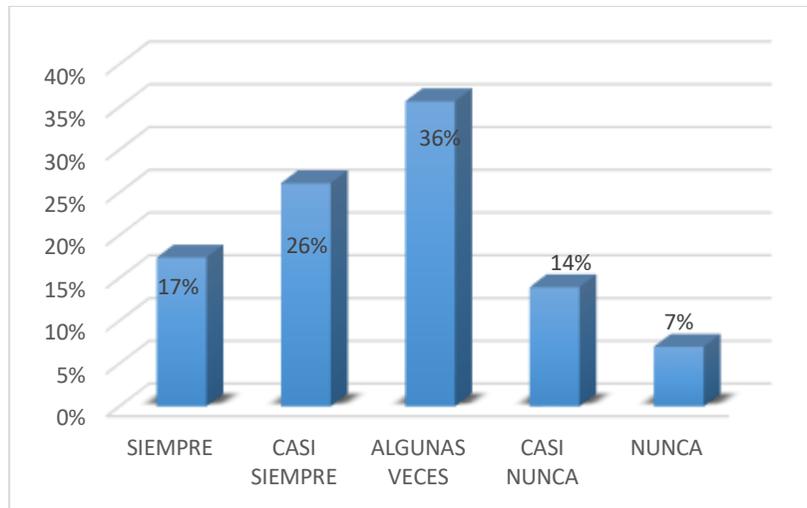
En la figura 12, se observa que un 14% de los docentes y estudiantes que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Siempre” los directivos de la casa de estudios ejercen una dirección adecuada, mientras que un 3% respondieron “Nunca”.

En la figura 13, se observa que un 23% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Algunas veces” los directivos de la casa de estudios ejercen una dirección adecuada, mientras que un 5% respondieron “Nunca”.

Los encuestados se encuentran en un debate por determinar si la Dirección ejercida en la Institución mediante sus indicadores componentes (liderazgo, motivación, comunicación y toma de decisiones) son aplicados de una forma adecuada.

Figura 14

Resumen dimensión Dirección



d) Dimensión 4: Control

Figura 15

Escuela profesional de enfermería

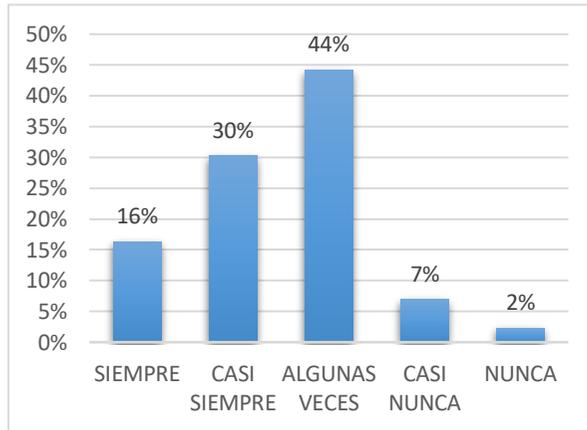


Figura 16

Escuela profesional de Ing. Civil

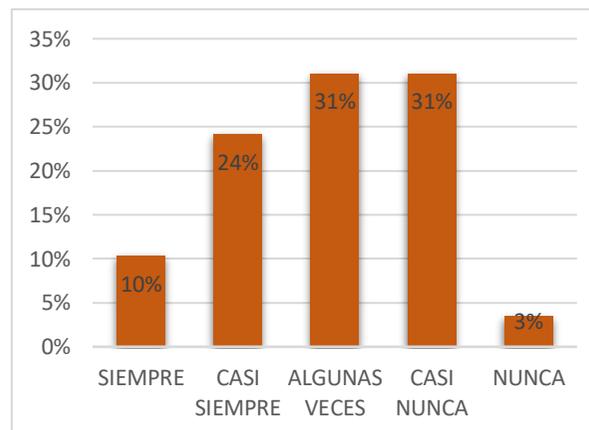
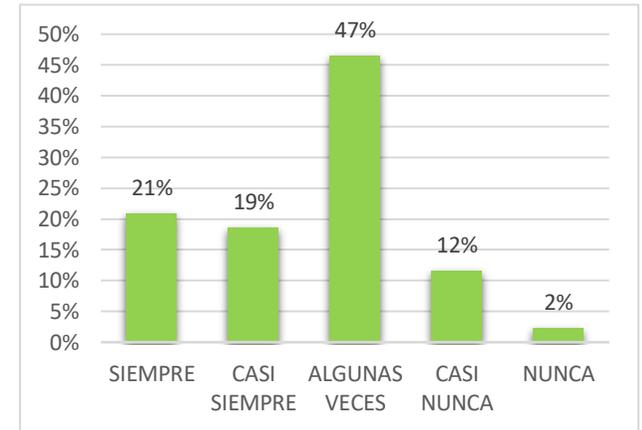


Figura 17

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 15 se visualiza que un 16% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” los procesos de control son adecuados, mientras que un 2% respondieron “Nunca”.

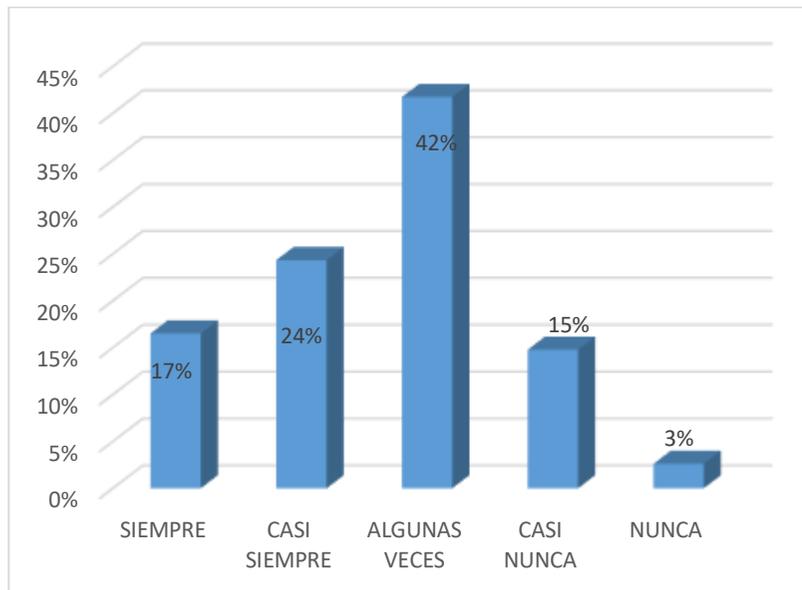
En la figura 16 se visualiza que un 24% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Casi Siempre” los procesos de de control son adecuados, mientras que un 31% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 17 se visualiza que un 27% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Algunas Veces” los procesos de de control son adecuados, mientras que un 2% respondieron “Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en un debate por determinar si el proceso de Control (previo, concurrente y posterior) es adecuado y si permite una supervisión en la institución de manera adecuada.

Figura 18

Resumen Dimensión Control



Calidad de servicio

Variable 2: Calidad de servicio

Para conocer el nivel de la calidad de servicio que brindan las Escuelas Académico Profesionales de Ingeniería Forestal, Ingeniería Civil y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, se consideraron las dimensiones de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

e) Dimensión 1: Elementos tangibles

Figura 19

Escuela profesional de enfermería

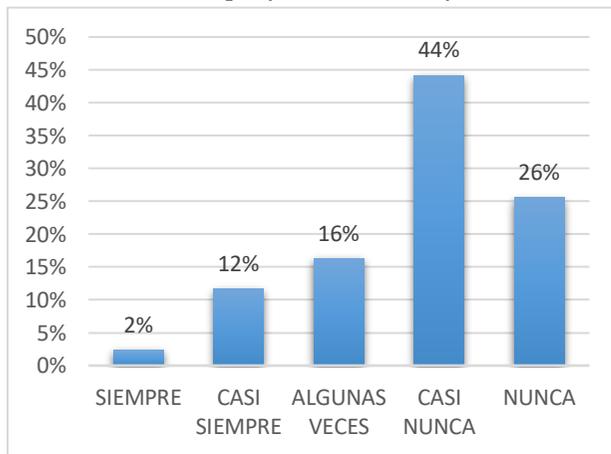


Figura 20

Escuela profesional de Ing. Civil

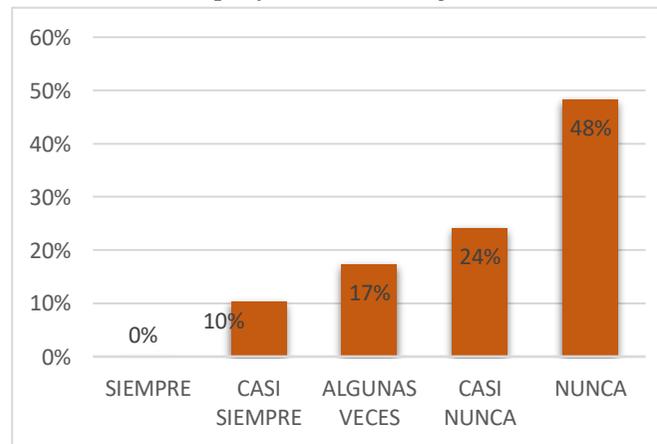
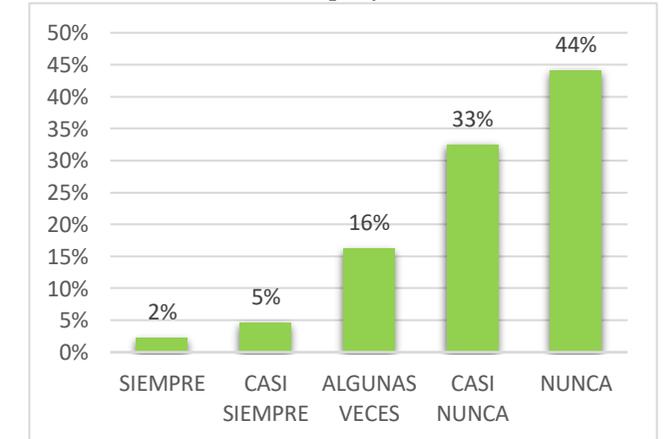


Figura 21

Escuela profesional de



Ing. Forestal

En la figura 19 se visualiza que un 2% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” los elementos tangibles están en un nivel adecuado, mientras que un 26% respondieron “Nunca”.

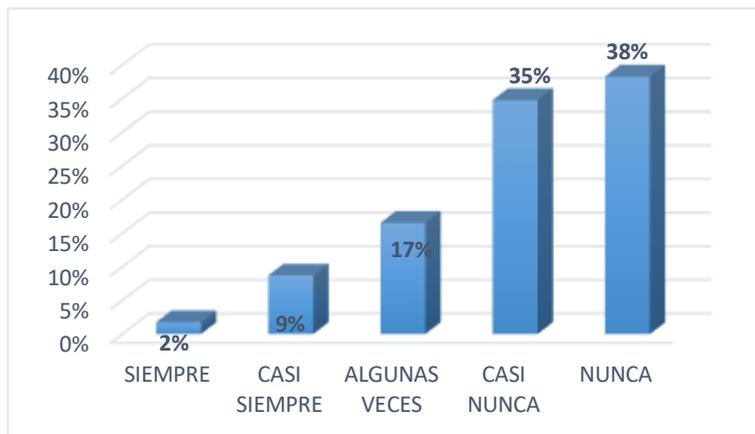
En la figura 20, se observa que un 10% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Casi Siempre” los elementos tangibles están en un nivel adecuado, mientras que un 48% respondieron “Nunca”.

En la figura 21 se observa que un 2% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Siempre” los elementos tangibles están en un nivel adecuado, mientras que un 44% respondieron “Casi Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en un debate en lo que concierne a contar con elementos tangibles adecuados, reflejando una gran negativa en sus respuestas, dando a entender la valorización de la percepción del encuestado respecto a este componente.

Figura 22

Elementos tangibles



f) Dimensión: Fiabilidad

Figura 23

Escuela profesional de enfermería

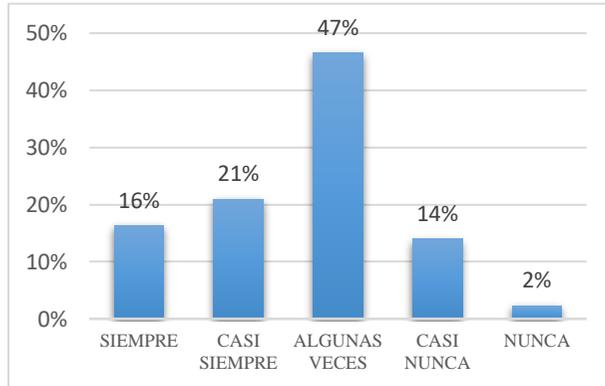


Figura 24

Escuela profesional de Ing. Civil

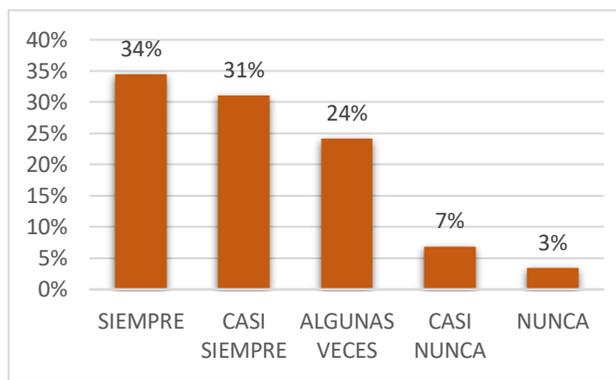
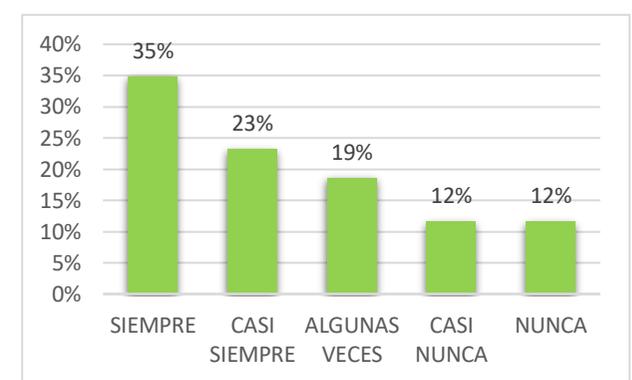


Figura 25

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 23, se observa que un 16% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” hay una fiabilidad adecuada, mientras que un 2% respondieron “Casi Nunca”.

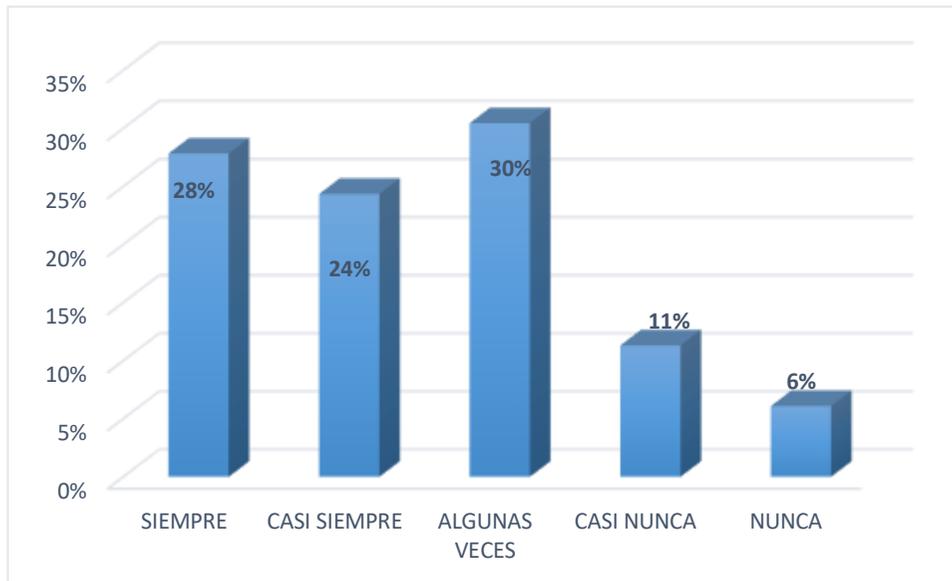
En la figura 24, se observa que un 34% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Siempre” hay una fiabilidad adecuada, mientras que un 1% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 25, se observa que un 35% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Siempre” hay una fiabilidad adecuada, mientras que un 12% respondieron “Casi Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en un debate en lo que concierne al interés por parte de la Casa Superior de Estudios en la promover una fiabilidad adecuada, dando a entender la valorización de la percepción del encuestado respecto a este componente de la calidad de servicio.

Figura 26

Resumen Dimensión Fiabilidad



g) Dimensión: Capacidad de Respuesta

Figura 27

Escuela profesional de enfermería

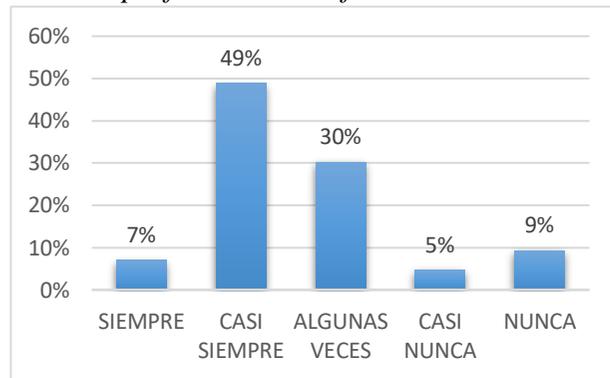


Figura 28

Escuela profesional de Ing. Civil

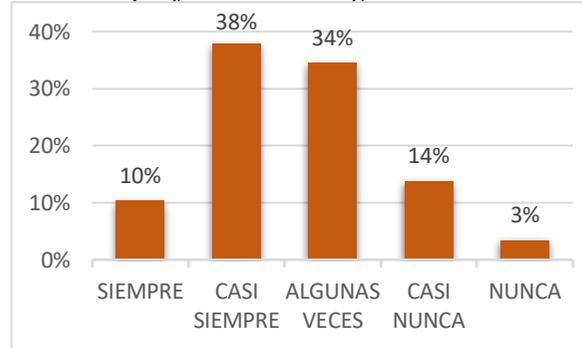
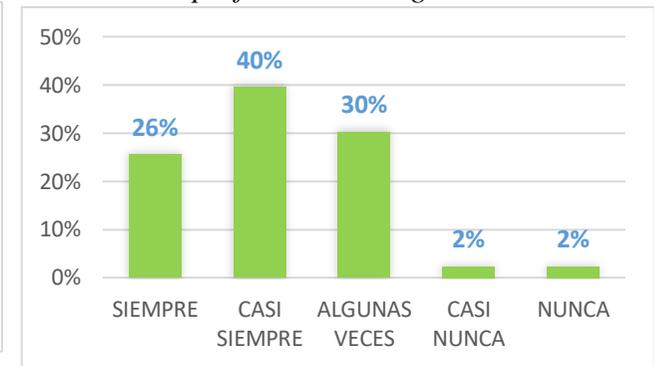


Figura 29

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 27, se observa que un 49% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” existe una capacidad de respuestas adecuada, mientras que un 9% respondieron “Casi Nunca”.

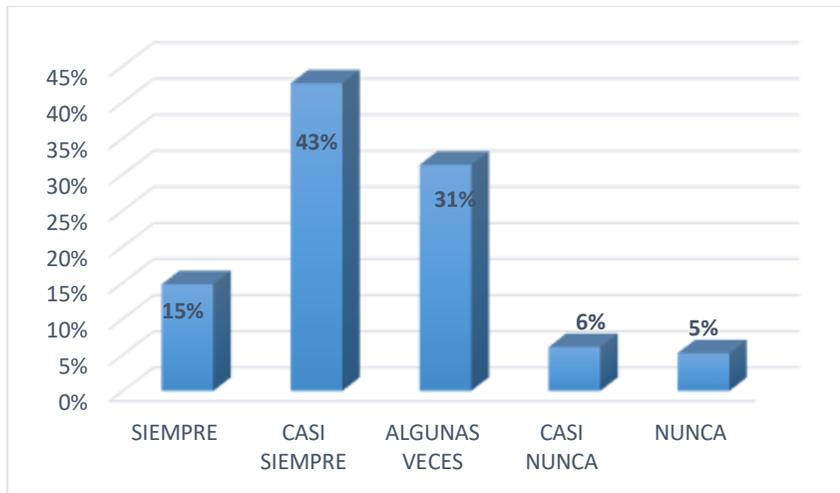
En la figura 28, se observa que un 38% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Casi Siempre” existe una capacidad de respuestas adecuada, mientras que un 3% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 29, se observa que un 26% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Siempre” existe una capacidad de respuestas adecuada, mientras que un 2% respondieron “Casi Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en un debate en lo que concierne al interés por parte de la Casa Superior de Estudios, por establecer una capacidad de respuestas adecuada, dando a entender la valorización de la percepción del encuestado respecto a este componente.

Figura 30

Resumen de Dimensión Capacidad de respuesta



h) Dimensión: Seguridad

Figura 31

Escuela profesional de enfermería

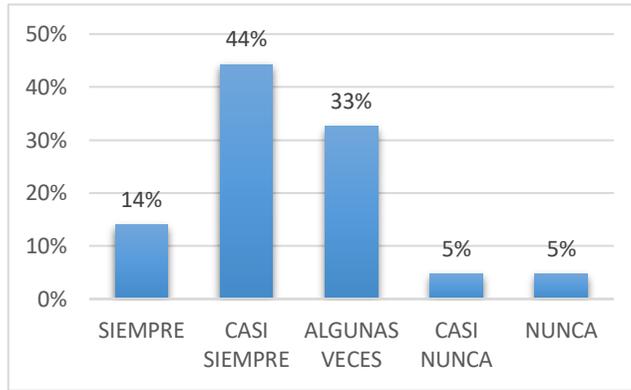


Figura 32

Escuela profesional de Ing. Civil

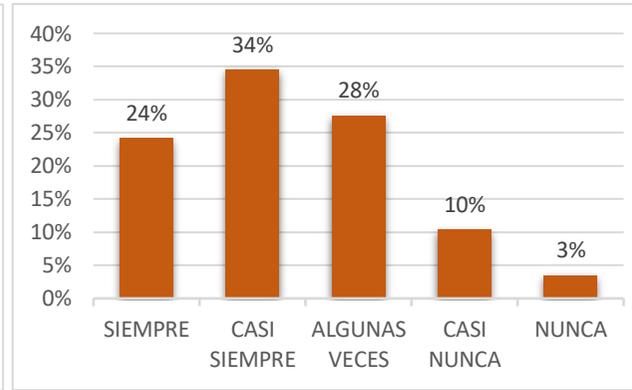
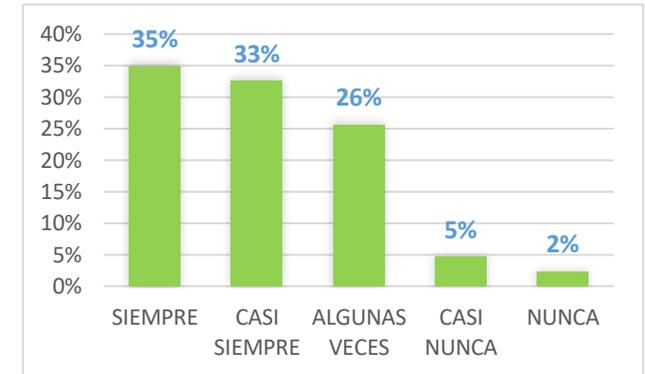


Figura 33

Escuela profesional de Ing. Forestal

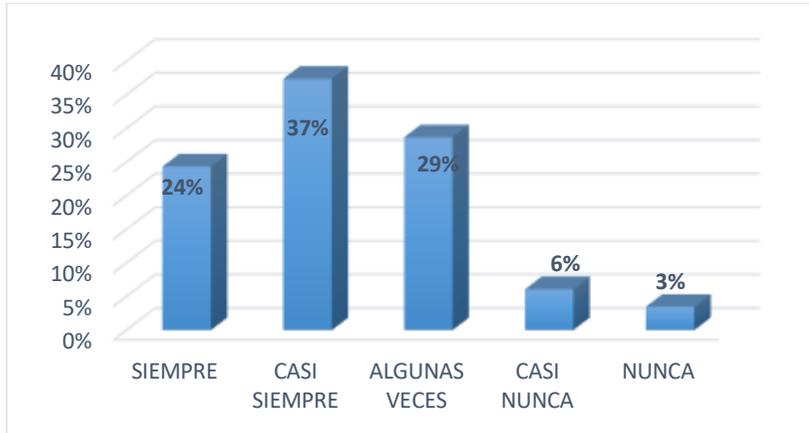


En la figura 31, se observa que un 14% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” se brinda seguridad adecuada, mientras que un 5% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 32, se observa que un 24% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Siempre” se brinda seguridad adecuada, mientras que un 10% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 33, se observa que un 35% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Siempre” se brinda seguridad adecuada, mientras que un 2% respondieron “Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en un debate en lo que concierne al interés por parte de la Casa Superior de Estudios, por brindar una seguridad adecuada, dando a entender la valorización de la percepción del encuestado respecto a este componente.

Figura 34*Resumen Dimensión Seguridad*

i) Dimensión: Empatía

Figura 35

Escuela de Enfermería



Figura 36

Escuela profesional de Ing. Civil

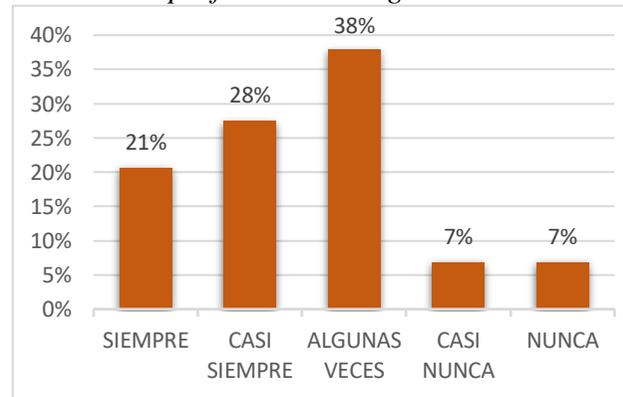
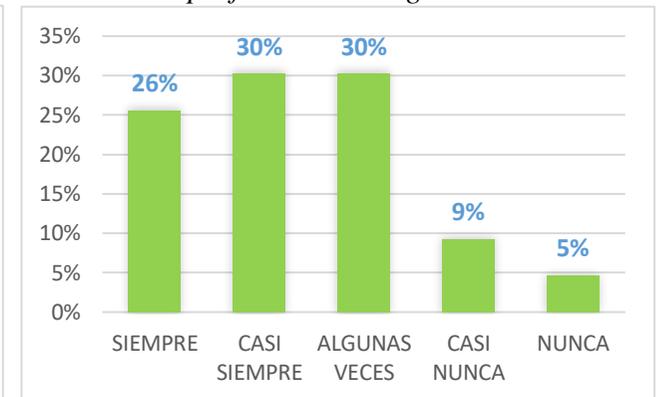


Figura 37

Escuela profesional de Ing. Forestal



En la figura 35, se observa que un 23% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Enfermería consideran que “Siempre” se busca aplicar la empatía, mientras que un 21% respondieron “Casi Nunca”.

En la figura 36, se observa que un 21% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Civil consideran que “Siempre” se busca aplicar la empatía, mientras que un 7% respondieron “Nunca”.

En la figura 37, se observa que un 26% de los encuestados que pertenecen a la Escuela de Ingeniería Forestal consideran que “Siempre” se busca aplicar la empatía, mientras que un 5% respondieron “Nunca”.

Los docentes y estudiantes se encuentran en discusión respecto a, si se aplica la empatía en la prestación del servicio, dando a entender la valorización de la percepción del encuestado respecto a este componente.

Figura 38

Resumen de Dimensión Empatía

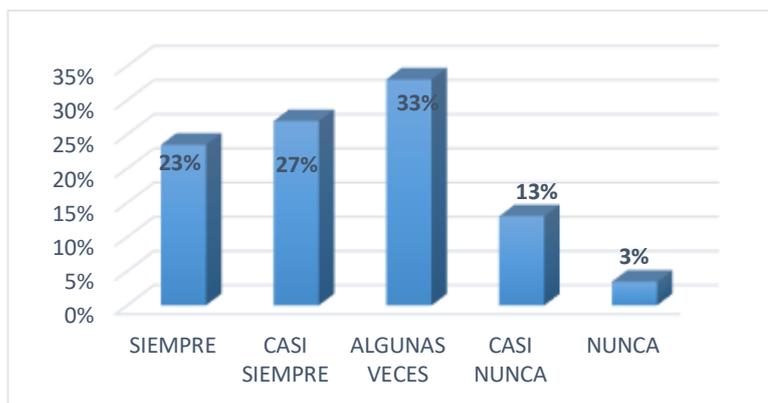


Tabla 9

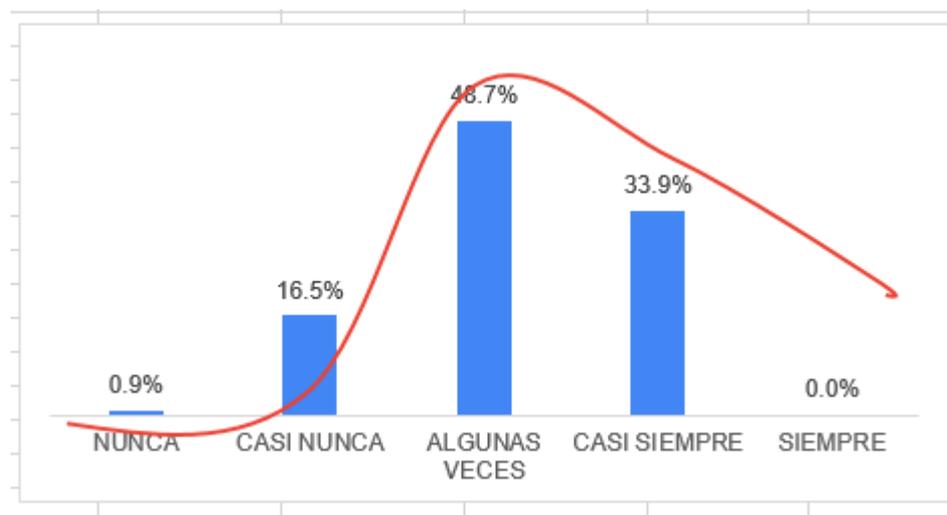
Gestión administrativa análisis global de respuestas

Intervalo del puntaje obtenido	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 4 a 7	Nunca	1	0.9%	0.9%
De 8 a 10	Casi Nunca	19	16.5%	17.4%
De 11 a 14	Algunas Veces	56	48.7%	66.1%
De 15 a 17	Casi Siempre	39	33.9%	100.0%
Mayor a 20	Siempre	0	0.0%	100.0%
Total		115	100%	

El intervalo es de puntaje obtenido para este gráfico, se enfatiza en la variable de Gestión Administrativa. Como dato, esta variable se subdivide en cuatro (04) dimensiones y se realizó las encuestas mediante la técnica de Likert con cinco (05) alternativas, siendo cada una de estas un (01) punto. Por ende, este gráfico está representado de manera general, clasificando en función a las alternativas y a la sumatoria en cada una de ellas. Por lo cual, se agrupo en mencionados intervalos para un análisis más objetivo.

Figura 39

Gestión administrativa análisis global de respuestas



Se observa que la variable gestión administrativa obtuvo mayoritariamente respuestas de “algunas veces” según respuesta del 48.7% de los encuestados, lo que denota que es calificada como “regular” lo cual orienta a que los directivos de la institución deben mejorar su accionar en cuanto a planear, organizar, dirigir y controlar.

5.3. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022, encontrándose que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.846. Lo cual se corrobora porque tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio fueron calificados como “regular por los 115 encuestados de la institución; es por ello que, los servidores públicos de toda institución deben realizar en forma correcta los procesos de las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio y así poder cumplir los objetivos trazados.

Estos resultados coinciden con las conclusiones de la tesis de Paredes (2020) titulada: *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de*

educación superior públicas, quien concluye que la gestión administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad del servicio, al tener un coeficiente de correlación de 0.898, también determinó que la calidad de servicio estuvo relacionada más con los procesos de dirección y organización de las instituciones, teniendo a la planificación y el control como etapas de todo el proceso.

Asimismo, coinciden con los resultados de la tesis de Pérez et al. (2022) *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal*, llegando a la conclusión de que las etapas de planificación, organización, dirección y control están vinculadas a una red de procesos destinados a alcanzar los objetivos de las empresas y organizaciones tanto públicas como privadas.

También coinciden con los resultados de la tesis de Barrón (2020), titulada: “*Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*”, Concluye que: existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Corroborada con una correlación positiva muy alta con un “r” = 0,914, lo cual permite aseverar que: A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Asimismo, coincide con los resultados de la tesis de Ruiz & Guerreros (2019) denominada: “*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la sede administrativa de la unidad de Gestión Educativa local Huamanga, Ayacucho – 2019*”. Que concluye que existe una relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en el Área de Recursos Humanos de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, el coeficiente de correlación es positiva ($\rho = 0.519 > 0$), esta relación es directa, con margen de error menor al 5%, como $p-0.000 < \alpha-0.05$.

De igual modo coinciden con los resultados de la tesis de Flores (2022) denominada: *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Magdalena, 2020*, que tiene como resultados que, existe una correlación directa entre la calidad de servicio que perciben los colaboradores de la Municipalidad distrital de Magdalena y la gestión de recursos humanos de la institución. Además, el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor r de 0.681 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte. Asimismo, se encontró una correlación positiva fuerte entre la planeación, organización, dirección y control y la calidad de servicio en la Municipalidad ya que, el Coeficiente de Correlación de Spearman tiene un valor de $r = 0.60$. De igual modo, se encontró una correlación positiva fuerte entre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad y la gestión administrativa en la Municipalidad puesto que, el Coeficiente de Correlación de Spearman arrojó un valor de $r = 0.604$.

Finalmente coinciden con los resultados de la tesis de Huamán (2022), denominada *La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del puesto de salud Atahualpa - Cajamarca – 2019*, determinando que las variables de gestión administrativa y calidad de servicio se relaciona directa y significativamente, concluyendo que existe una relación directa y significativa porque el coeficiente de Alfa de Cronbach de la gestión administrativa es de 0,825 y de la calidad de servicio es de 0,885.

5.4. Contrastación de hipótesis

Para determinar el tipo de prueba de correlación a emplear se realizó la prueba de normalidad con el siguiente resultado:

Tabla 10
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,143	250	0,000
Calidad de servicio	0,200	250	0,000

Como se observa en la tabla, el p_valor (Sig.), ubicado en la tercera columna, es menor que 0.05, se concluye que los datos no tienen distribución normal. El valor 0.05 es un valor de comparación determinado en la estadística y está relacionado con un nivel de confianza del 95%. Para datos que no tienen una distribución normal se utiliza la prueba no paramétrica con el coeficiente de correlación de Spearman.

En cuanto a la hipótesis general que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.

Tabla 11
Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,846**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; asimismo, entre las variables existe correlación positiva muy alta 0.846.

En cuanto a la hipótesis específica 1: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Tabla 12

Correlación entre gestión administrativa y elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,805**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,805**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles; asimismo, entre las variables existe correlación positiva alta 0.805

En cuanto a la hipótesis específica 2: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Tabla 13

Correlación entre gestión administrativa y fiabilidad

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,798**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,798**	1,000
Sig. (bilateral)		0,000	.	
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad; asimismo, entre las variables existe correlación positiva alta 0.798

En cuanto a la hipótesis específica 3: a gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Tabla 14

Correlación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,775**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta; asimismo, entre las variables existe correlación positiva alta 0.775

En cuanto a la hipótesis específica 4: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Tabla 15

Correlación entre gestión administrativa y seguridad

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,780**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad; asimismo, entre las variables existe correlación positiva alta 0.780

En cuanto a la hipótesis específica 5: La gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca.

Tabla 16

Correlación entre gestión administrativa y empatía

		Gestión administrativa		Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0,745**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	115	115
	Empatía	Coefficiente de correlación	0,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	115	115

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

La significancia bilateral p-valor fue $0.000 < 0.05$; resultado que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; determinando que existe relación entre la gestión administrativa y la empatía; asimismo, entre las variables existe correlación positiva alta 0.798

CAPITULO VI

6.1. Formulación de la Propuesta de Mejora

Presentación

Título: *Propuesta de Mejora para la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, Año 2022.*

Introducción:

La presente propuesta tiene como objetivo principal mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, a partir de los hallazgos de la investigación realizada en el año 2022. Los resultados de la investigación indican una alta correlación positiva entre ambas variables, con valores rho de Spearman superiores a 0.745 en todos los aspectos evaluados. Sin embargo, ambas áreas fueron calificadas como "regulares", lo que sugiere que hay un amplio margen para mejoras.

6.2 Objetivos

Objetivo General:

Mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén para el año 2022.

Objetivos Específicos:

Mejorar la calidad de los elementos tangibles (instalaciones físicas, equipos, materiales).

Incrementar la fiabilidad del servicio ofrecido.

Aumentar la capacidad de respuesta del servicio.

Fortalecer la seguridad del servicio.

Fomentar la empatía en el servicio brindado a los usuarios.

6.3. Estrategias

Estrategia 1: Mejora de Elementos Tangibles

Renovación y mantenimiento de infraestructuras.

Actualización de equipos y materiales.

Implementación de un sistema de inventario eficiente.

Estrategia 2: Incremento de la Fiabilidad del Servicio

Definición y cumplimiento de estándares de calidad.

Implementación de un sistema de retroalimentación continua.

Capacitación del personal en procedimientos y buenas prácticas.

Estrategia 3: Aumento de la Capacidad de Respuesta

Desarrollo de procedimientos claros y eficientes para la atención de solicitudes.

Incremento de personal en áreas críticas de atención al usuario.

Implementación de tecnologías para agilizar la comunicación y resolución de problemas.

Estrategia 4: Fortalecimiento de la Seguridad del Servicio

Establecimiento de protocolos de seguridad rigurosos.

Capacitación continua en temas de seguridad y emergencia.

Realización de simulacros periódicos.

Estrategia 5: Fomento de la Empatía en el Servicio

Formación específica en atención al cliente para el personal administrativo.

Promoción de una cultura de escucha activa y respuesta a las necesidades de los estudiantes.

Creación de canales de comunicación directa para la recepción de sugerencias y quejas.

6.4. Metodología

Fases de la Implementación:

Diagnóstico Inicial: Evaluar el estado actual de las áreas a mejorar.

Planificación: Definir acciones específicas, responsables, y plazos.

Ejecución: Implementar las acciones planificadas.

Monitoreo y Evaluación: Medir el impacto de las acciones implementadas y realizar ajustes necesarios.

Herramientas Utilizadas:

Encuestas y cuestionarios para recolectar retroalimentación.

Software de gestión para seguimiento de tareas y cumplimiento de objetivos.

Talleres y capacitaciones para el personal.

6.5. Costos

Presupuesto Estimado:

Mejora de Elementos Tangibles: S/ 50,000 (renovación de infraestructuras, equipos y materiales).

Capacitación del Personal: S/ 20,000 (talleres y formaciones).

Implementación de Tecnología: S/ 30,000 (software de gestión, actualización de sistemas).

Protocolos de Seguridad y Simulacros: S/ 10,000.

Comunicación y Cultura Organizacional: S/ 5,000 (campañas internas, materiales de comunicación).

Total, Estimado: S/ 115,000

6.6. Implementación: cronograma:

ACTIVIDAD	MES 01	MES 02	MES 03	MES 04	MES 05	MES 06	MES 07	MES 08	MES 09	MES 10	MES 11	MES 12
Diagnóstico inicial y planificación												
Ejecución de estrategias de mejora de elementos tangibles y capacitación del personal												
Implementación de tecnología y procedimientos de capacidad de respuesta												
Establecimiento de protocolos de seguridad y realización de simulacros												
Promoción de la empatía y cultura organizacional												

DESCRIPCIÓN	Evaluación de la situación actual. Definición de objetivos y metas. Desarrollo de un plan de acción detallado.	Implementación de mejoras en infraestructuras y recursos físicos. Programas de formación y capacitación para el personal.	Introducción y configuración de nuevas tecnologías. Desarrollo y estandarización de procedimientos de respuesta.	Creación de protocolos de seguridad. Realización de simulacros y evaluaciones de respuesta.	Actividades y programas para fomentar la empatía. Iniciativas para fortalecer la cultura organizacional.
-------------	--	---	--	---	--

6.7. Beneficios

Beneficios Esperados:

Mejora en la Calidad del Servicio: Incremento en la satisfacción de estudiantes y personal, reflejado en encuestas y retroalimentación positiva.

Eficiencia Administrativa: Reducción de tiempos de respuesta y aumento en la eficiencia operativa.

Seguridad y Confiabilidad: Entorno más seguro y confiable para estudiantes y personal.

Cultura Organizacional Positiva: Mejor clima organizacional y mayor motivación entre el personal.

Reputación Institucional: Mejora en la percepción externa de la universidad, atrayendo más estudiantes y colaboradores.

Conclusión

La implementación de esta propuesta de mejora permitirá a la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén avanzar hacia una gestión administrativa más eficiente y una calidad de servicio superior, beneficiando a toda la comunidad universitaria y fortaleciendo la imagen institucional a largo plazo.

CONCLUSIONES

La investigación llegó a las siguientes conclusiones en base a los resultados encontrados:

En cuanto a la búsqueda para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.846, lo cual se corrobora, porque ambas variables fueron calificadas como “regular”; además, una correlación positiva muy alta, indica que las mejoras de la gestión administrativa están fuertemente asociadas con las mejoras en la calidad del servicio. Prácticamente, sugiere que optimizar procesos administrativos (como planificación, organización y toma de decisiones) puede tener un impacto significativo en la percepción y satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la universidad.

En cuanto a la búsqueda de determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de los elementos tangibles en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.805, lo cual se corrobora porque ambas variables fueron calificadas como “regular” , significa que una mejor gestión administrativa está fuertemente asociada con mejoras en la calidad de aspectos tangibles, como infraestructura, equipamiento y recursos físicos de la universidad. En términos prácticos, esto indica que una administración eficiente, con buena planificación y asignación de recursos, podría contribuir directamente a mejorar la percepción y calidad de estos elementos tangibles.

En cuanto a la búsqueda de determinar la relación de la gestión administrativa con la fiabilidad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.798, lo cual se corrobora porque ambas variables fueron calificadas como “regular”, lo que significa

que contando con el personal adecuado y capacitado acorde a las tareas establecidas en dicha área se cumplirían los tiempos y se resolverían los problemas en forma oportuna y de manera adecuada.

En cuanto a la búsqueda de determinar la relación de la gestión administrativa con la capacidad de respuesta del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.775, lo cual se corrobora, porque ambas variables fueron calificadas como “regular”, significa que es necesario brindar el servicio de calidad con prontitud y con la información precisa para que los trámites administrativos y/o académicos tengan un flujo correcto en las diferentes áreas.

En cuanto a la búsqueda de determinar la relación de la gestión administrativa con la seguridad del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.780, lo cual se corrobora porque ambas variables fueron calificadas como “regular”, significa que debería brindarse información y servicio transparente, información precisa y confianza en cada uno de los trámites que realizan los usuarios.

En cuanto a la búsqueda de determinar la relación de la gestión administrativa con la empatía del servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, la investigación encontró que existe una correlación positiva alta porque el valor rho de Spearman es de 0.745, lo cual se corrobora porque ambas variables fueron calificadas como “regular”, lo que significa que la empatía en un servidor público debe considerarse como prioridad; en razón que, es necesario contar con la capacidad de conectarse emocionalmente con los usuarios al momento de atender en forma personal, ya sea presencial, atención correos institucional y/o mediante consulta vía celular.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directores de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, implementar la gestión administrativa, aplicando correctamente sus dimensiones: planificación, organización, dirección y control, las mismas que son de gran importancia para brindar un buen servicio al usuario principal que es el alumnado y así como a los docentes, además permitirá cumplir con una de las condiciones básicas de calidad exigidas por la SUNEDU.
- Sugerir al Director General y directores de Escuela Profesional de Ingeniería Civil, Ingeniería Forestal y Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén realizar:

Mejoras de Elementos Tangibles

- Renovación y mantenimiento de infraestructuras.
- Actualización de equipos y materiales.
- Implementación de un sistema de inventario eficiente.

Incremento de la Fiabilidad del Servicio

- Definición y cumplimiento de estándares de calidad.
- Implementación de un sistema de retroalimentación continua.
- Capacitación del personal en procedimientos y buenas prácticas.

Aumento de la Capacidad de Respuesta

- Desarrollo de procedimientos claros y eficientes para la atención de solicitudes.
- Incremento de personal en áreas críticas de atención al usuario.
- Implementación de tecnologías para agilizar la comunicación y resolución de problemas.

Fortalecimiento de la Seguridad del Servicio

- Establecimiento de protocolos de seguridad rigurosos.
- Capacitación en los documentos de gestión de la UNC a todo el personal docente y no docente.
- Capacitación continua en temas de seguridad y emergencia.
- Realización de simulacros periódicos.

Fomento de la Empatía en el Servicio

- Formación específica en atención al cliente para el personal administrativo.
- Promoción de una cultura de escucha activa y respuesta a las necesidades de los estudiantes.
- Creación de canales de comunicación directa para la recepción de sugerencias y quejas.

REFERENCIAS

- Acosta Acosta, K. L. (2020). Gestión administrativs y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Ambato.
- Alvarado Peña, L., & Izaguirre, D. d. (2015). Calidad del servicio en universidades. Universidad del Norte Baranquilla, Barranquilla Colombia.
- Arana De la Garza, R. &. (1994). DIRECCIÓN DE SERVICIO: LA OTRA CALIDAD. México D.F.: McGraw-Hill.
- Arana, E. (2011). La Gestión De Recursos Humanos Como Elemento De Mejora De La Calidad Del Servicio De Ginecología Del Hospital Regional Cajamarca. Cajamarca.
- Arias. (2006). En Arias, Método científico.
- Arias. (2012). En Arias, Método científico.
- 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.
- Berry. (1992). En Berry, Calidad Educativa.
- Blacutt. (2016). Rendimiento y resultados en las organizaciones. Prentice.
- Calidad, I.-9. S. (2000). Sistemas de Gestión de la Calidad. Obtenido de ISOTools: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- Chiavenato, I. (2004). TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACION. McGraw-Hill.
doi:https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20I%20dalverto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Cruz, M. (21 de setiembre de 2020). <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3987>.
Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3987>:
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/3987>
- 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
- Flores. (2022). La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio de la Municipalidad distrital de Magdalena. Magdalena.
- Fayol, H. (1927). Teoría Clásica de la Administración.
- Gonzales, G. (2022) Gestión administrativa y calidad de servicio en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Nacional de Cajamarca.
- Herbert, S. (1972). El comportamiento administrativo: un estudio de los procesos de decisión en las organizaciones administrativas. (Errepar, Ed.) Chicago: Pedro Alejandro Basualdo/colaborador.

- Hernández, F. y. (2003). En Estudios descriptivos (pág. 119).
- Horovitz, J. (1991). A La conquista del cliente. España: MCGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.casadellibro.com/libro-la-calidad-del-servicio-a-la-conquista-del-cliente/9788476155707/36081>
- idalberto, c. (2001). Administracion: teoria, proceso y practica (3°ed). Obtenido de Administracion: teoria, proceso y practica (3°ed).
- James, P. (2001). Gestión de la Calidad Total. La Madrid: Prentice Hall.
- Jáuregui. (2010). La teoría de las relaciones humanas y la importancia en las empresas. Mc Graw.
- Jauregui, M. (2016). Teoria de las Relaciones Humanas. Aprendiendo Administración, 20.
- Juran, J., & Gryna, F. (1994). Manual de Control de Calidad. Santiago de Chile: Mc Graiv-Hill.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Mark, C. (s.f.). Administración una perspectiva global y empresarial. Mc Graw Hill.
doi:https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Urbano (2021).La Gestión administrativa en la calidad del servicio de la Municipalidad del Pueblo Libre. CV, Pueblo Libre.
- LA TEORIA CIENTIFICA Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA ACTUAL. (2007). Obtenido de LA TEORIA CIENTIFICA Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA ACTUAL:
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LATEORIACIENTIFICAYSUIMPACTOENLAEMPRESAACTUAL-4804862.pdf
- Lascuarin , G. (2012). Diagnóstico y propuesta de mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida. Universidad de Ambato.
- Lengua, R. A. (2000). Diccionario de la real academia Española, de la lengua.
- Linares García , M. d., & Saavedra Heredia, R. d. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia Sub Regional de Salud de Jaén- Cajamarca 2020. Universidad de Sipan, Jaén.
- Marelys Mulford Hoyos, Corporacion Universitaria Rafael Nuñez. (2011). Evolución de la gestión administrativa. AGLALA ISSN, 2(1), 48-57. doi:<https://doi.org/10.22519/22157360.871>
- Mejía, A; Valle, M; Vega, A. (2013). La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en. Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 13-24.
- Melendez. (2019). La satisfacción Laboral y la calidd de servicio al usuaruís en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca. Baños del inca .
- MINEDU. (2014). LEY UNIVERSITARIA 30220.
- 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.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Díaz de Santos S.A.
- Paredes Alvarez, V. M. (2020). "Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública. Universidad Tecnica de Ambato, Ambato- Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Perez, Serrano, Colcha, & Moreno. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del conocimiento*, 7(67), 1084-1085. doi:10.23857/pc.v7i1.3634
- Portilla, L. M., Liliana, V. C., & Arias, L. (2007). La teoría científica y su impacto en la empresa actual. Obtenido de *La teoría científica y su impacto en la empresa actual*.
- Ruiz Artemio Berrocal, J., & Guerreros Figueroa, N. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL HUAMANGA, AYACUCHO – 2019*. Tesis. UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP, Huamanga - Ayacucho.
- Salinas. (2003). *Principios de la gestión administrativa*. Adventure.
- Santana, S. (2016). *La Planificación Estratégica Y La Gestión Administrativa De Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) De Tungurahua . Ambato*.
- Santoma, J. (2008). *LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO*. Contribuciones a la Economía, 50-52. Obtenido de *Contribuciones a la Economía*.
- Sergueyevna y Mosher. (2011). *Teoría de las relaciones humanas y acercamiento actual*. Luna.
- Taylor, F. (1986). *Administración científica según el enfoque*. Romana.
- Universidad Nacional de Cajamarca. (2021). *Reseña Histórica del Año 2021*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Uriarte, J. M. (9 de marzo de 2020). Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/inundaciones/>
- Valverde Quispe, M. H., & Zapata Cordova , G. K. (2018). *Gestión administrativa y calidad de atención en salud al usuario en el Hospital San Javier de Bellavista – Jaén, Cajamarca*. Escuela de Posgrado de la UC, JAEN.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. ((1993)). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*. Madrid: Díaz de Santos.

APÉNDICES

Apéndice A

Ficha de validación

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

Nombre del Juez	Alejandro Vásquez Ruiz
Grado Académico Profesional	Doctor
Profesión o especialidad	Licenciado en administración
Cargo Actual	Director de Escuela Académico Profesional de Administración
Institución donde labora	Universidad Nacional de Cajamarca
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor del instrumento	Elitzabeth Agustina Aranda Aguirre
Lugar y fecha	Jaén, 03 de octubre del 2023.
TÍTULO: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, año 2022.	

Ficha de evaluación

N°	Indicadores (Atributos)	Definición	5	4	3	2	1
			Muy bueno	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		4			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		4			
3	Relevancia	Las preguntas contribuyen a recoger información importante para la investigación.		4			
4	Pertinencia	Las preguntas son pertinentes para lograr los objetivos de la investigación.		4			
5	Objetividad	Las preguntas están expresadas de manera objetiva para medir lo que se dese evaluar.		4			
6	Suficiencia	Las preguntas son suficientes para medir cada dimensión y las variables.		4			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular		4			
8	Contexto	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		4			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación a las variables, dimensiones e indicadores del problema.		4			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado		4			
Subtotales			0	40	0	0	0

Coeficiente de valoración porcentual $c=0.90$

Valoración global: 40

Observaciones:

OPINIÓN: Apto para su aplicación () No apto para su aplicación ()

Firma:

DNI:



17824300



Apéndice B

Instrumento de recopilación de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario para medir la gestión administrativa en la Universidad Nacional de Cajamarca filial Jaén.

Estimado alumno y/o docente, El presente cuestionario tiene el propósito de recoger tu opinión sobre la Gestión Administrativa en la Universidad Nacional de Cajamarca de la Filial Jaén.

Por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada.

Ítem	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Planeación					
1. La planificación es un componente esencial de la cultura organizativa de la Universidad Nacional de Cajamarca - Filial Jaén.					
2. Las estrategias planificadas son comprensibles y están alineadas con los objetivos de la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén.					
3. Los objetivos estratégicos de la Universidad Nacional de Cajamarca – Filial Jaén están bien comunicados y entendidos por todos los colaboradores.					
4. Los objetivos organizacionales son cuidadosamente considerados y utilizados de manera efectiva en el proceso de planeación estratégica.					
Organización					
5. El proceso de elaboración de organigramas en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén es claro y efectivo en la representación de la estructura organizativa.					
6. El proceso de elaboración de manuales en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén es efectivo en la documentación y comunicación de los procedimientos y políticas.					

7. El proceso de elaboración de reglamentos en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén es eficiente en la definición y comunicación de las normas y políticas internas.					
Dirección					
8. Los directivos de la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén ejercen un liderazgo efectivo y son un ejemplo a seguir para los colaboradores.					
9. Los directivos de la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén, promueven el desarrollo en conjunto para lograr las metas y objetivos de esta Casa Superior de Estudios.					
10. Me siento motivado (a) y comprometido (a) con mi trabajo y/o estudios					
11. La comunicación dentro de la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén es efectiva y facilita la comprensión de los mensajes.					
12. Los directivos de la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén demuestran un liderazgo efectivo y están comprometidos con el éxito de los empleados y la organización.					
Control					
13. Siento que los procesos de toma de decisiones en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén son transparentes y permiten la participación de los empleados.					
14. Siento que tengo la oportunidad de participar en el proceso de toma de decisiones y que mis opiniones son valoradas en nuestra organización					
15. Se fomenta y practica el control previo de manera efectiva en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén para anticipar y prevenir problemas antes de que ocurran.					
16. El control concurrente se implementa de manera efectiva en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén para monitorear y ajustar las actividades en tiempo real.					
17. El control posterior se realiza de manera efectiva en la Universidad Nacional de Cajamarca- Filial Jaén para revisar y evaluar el desempeño y los resultados de las actividades.					



Apéndice B

Instrumento de recopilación de datos sobre calidad de servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA ESCUELA DE POSGRADO

Cuestionario para medir la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca filial Jaén.

Estimado alumno y/o docente, El presente cuestionario tiene el propósito de recoger tu opinión sobre la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cajamarca de la Filial Jaén.

Por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada.

Estimado alumno y/o docente, el presente cuestionario tiene el propósito de recoger tu opinión sobre la Calidad de Servicio de la Escuela Académico Profesional de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, a la que pertenece, le solicito por favor responder con la mayor objetividad. La información es reservada.

Ítem	Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
Elementos tangibles					
18. ¿En tu opinión, las instalaciones físicas de tu Escuela lucen cómodas y atractivas?					
19. ¿Consideras que la señalización de tu Escuela es adecuada?					
20. ¿Los laboratorios de la escuela a la que usted pertenece están debidamente equipados?					
21. ¿El material informativo asociado al servicio de la Escuela que usted pertenece, está expuesto en lugares visibles?					
22. Consideras que los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén, tienen buena presentación. (vestimenta, limpieza)					

Fiabilidad					
23. ¿El personal administrativo de tu escuela muestra interés en brindarte una atención de calidad?					
24. ¿En tu escuela prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen?					
25. ¿El director (a) de tu escuela demuestra sincero interés por resolver problemas o solicitudes para que los documentos se atiendan dentro de lo reglamentario?					
26. ¿En la escuela a la que usted pertenece, los horarios para atención administrativa son acordes a tus necesidades?					
Capacidad de respuesta					
27. ¿Considera que, en su escuela, el tiempo de respuesta a su trámite es el adecuado?					
28. ¿Considera que el personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén tiene vocación de servicio y capacidad para atender sus consultas?					
29. ¿El personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca Filial Jaén se encuentran ubicados en sus oficinas durante el horario de atención?					
Seguridad					
30. ¿El personal de su escuela le brinda atención satisfactoria durante el proceso de su trámite hasta la finalización de este?					
31. ¿Los colaboradores de su escuela cuentan con la información disponible?					
32. ¿El personal de su Escuela está dispuesto a ayudarlo en sus inquietudes previo a presentar su solicitud?					
Empatía					
33. ¿Los colaboradores de su escuela son competentes y profesionales?					
34. ¿En tu escuela te brindan atención oportuna?					
35. ¿En tu escuela te brindan asesoramiento adecuado cuando realizas trámites académicos?					
36. ¿En tu escuela los colaboradores atienden las consultas que realizas mediante llamadas telefónicas y/o correos electrónicos institucionales?					



Apéndice C

Instrumento de recopilación de datos sobre calidad de servicio

Lista de Cotejo para Evaluar los Indicadores de Planeación en la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Jaén

Nombre de la Organización: _____

Fecha de Evaluación: _____

Evaluador: _____

Instrumento de evaluación:

Indicador	Criterio de Evaluación	Cumple (SI/NO)	Observaciones
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Están formulados de manera clara y medible 		
	<ul style="list-style-type: none"> Son específicos, alcanzables y alineados con la misión y visión 		
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentran definidas y documentadas 		
	<ul style="list-style-type: none"> Existen planes de acción concretos para su implementación 		
	<ul style="list-style-type: none"> Se asignan responsables para cada estrategia 		
Organigrama	<ul style="list-style-type: none"> Existe un organigrama actualizado y aprobado 		
	<ul style="list-style-type: none"> Refleja claramente la estructura organizativa 		
	<ul style="list-style-type: none"> Está comunicado a los miembros de la organización 		
Manuales	<ul style="list-style-type: none"> Existen manuales de funciones y procedimientos 		
	<ul style="list-style-type: none"> Son accesibles y conocidos por los colaboradores 		
	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizan periódicamente 		
Reglamentos	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con reglamentos internos actualizados 		
	<ul style="list-style-type: none"> Están alineados con la normativa vigente 		
	<ul style="list-style-type: none"> Se aplican correctamente dentro de la organización 		