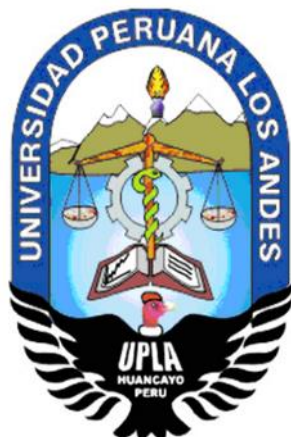


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad
Nacional del Centro del Perú - 2019

- Para Optar** : El Título Profesional de Licenciada en
Administración
- Autora** : Bach. Yolanda Isabel Barrón Daniel Leiva
- Asesor** : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros
- Línea de investigación
institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos
- Fecha de Inicio y
Término:** 20.08.2019
19.08.2020

Huancayo-Perú
2020

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Universidad
Nacional del Centro del Perú - 2019

PRESENTADA POR:

Bach. Yolanda Isabel Barrón Daniel Leiva

**PARA OPTAR EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo,de.....del 2020

Falsa portada

Asesor

Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros

Dedicatoria:

A mis padres, en especial a mi asesor quien, con paciencia y esmero, supo guiarme en la realización de la presente investigación y poder lograr el título profesional.

Yolanda

Agradecimiento:

Especialmente a la casa de estudios que me acogió para poder fortalecer mis conocimientos en sus aulas, junto a sus maestros que son un ejemplo a seguir.

La autora

Contenido

| | |
|--|------|
| HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS..... | II |
| FALSA PORTADA | III |
| ASESOR | IV |
| DEDICATORIA: | V |
| AGRADECIMIENTO: | VI |
| CONTENIDO | VII |
| CONTENIDO DE TABLAS | XI |
| CONTENIDO DE GRÁFICOS | XII |
| RESUMEN | XIII |
| PALABRAS CLAVE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO | XIII |
| ABSTRAC | XIV |
| INTRODUCCIÓN | XV |

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | |
|--|----|
| 1.1 Descripción de la realidad problemática..... | 17 |
| 1.2 Delimitaciones del problema | 19 |
| 1.2.1 Delimitación Espacial | 19 |
| 1.2.2 Delimitación Temporal | 19 |
| 1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática..... | 19 |
| 1.3 Formulación del problema | 19 |
| 1.3.1 Problema general | 19 |
| 1.3.2 Problemas (s) Específico (s) | 20 |
| 1.4 Justificación | 20 |

| | | |
|-------|------------------------------------|----|
| 1.3.3 | Justificación social | 20 |
| 1.3.4 | Justificación teórica..... | 20 |
| 1.3.5 | Justificación Metodológica | 21 |
| 1.5 | Objetivos de la Investigación..... | 21 |
| 1.4.1 | Objetivo general..... | 21 |
| 1.4.2 | Objetivos específicos | 21 |

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

| | | |
|--------|---|----|
| 2.1. | Antecedentes (nacionales e internacionales) | 22 |
| 2.1.1. | A nivel internacional..... | 22 |
| 2.1.2. | A nivel nacional | 23 |
| 2.2. | Bases teóricas o científicas | 25 |
| 2.2.1. | Variable X: Gestión Administrativa | 25 |
| 2.2.2. | Y: Calidad de servicio..... | 27 |
| 2.3. | Marco conceptual (de las variables y dimensiones) | 31 |

CAPITULO III

HIPÓTESIS

| | | |
|-------|--|----|
| 3.2 | Hipótesis general | 33 |
| 3.3 | Hipótesis (s) específica (s)..... | 33 |
| 3.4 | Variables (definición conceptual y operacionalización) | 33 |
| 3.4.1 | Operacionalización de las Variables..... | 34 |

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

| | | |
|-----|---------------------------------|----|
| 4.1 | Método de la Investigación..... | 35 |
| 4.2 | Tipo de la Investigación..... | 35 |

| | |
|---|----|
| 4.3 Nivel de Investigación | 35 |
| 4.4 Diseño de Investigación..... | 36 |
| 4.5 Población y Muestra | 37 |
| 4.5.1 Población | 37 |
| 4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 37 |
| 4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos..... | 37 |
| 4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos | 38 |
| 4.6.3 Validación y confiabilidad..... | 39 |
| 4.7 Análisis y discusión de resultados | 41 |
| 4.7.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 41 |
| 4.8 Aspectos éticos de la investigación..... | 41 |

CAPITULO V

RESULTADOS

| | |
|--|----|
| 5.1 Descripción de resultados | 42 |
| 5.1.2 Análisis de resultados | 43 |
| 5.2 Contrastación de hipótesis | 57 |
| 5.2.1 Hipótesis General..... | 58 |
| 5.2.2 Hipótesis Especificas | 59 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 68 |
| CONCLUSIONES | 71 |
| RECOMENDACIONES | 73 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 75 |
| ANEXOS | 78 |
| Anexo N° 01: Matriz de Consistencia | 79 |
| Anexo N° 02 Matriz de operacionalización de variables..... | 81 |

| | |
|--|----|
| Anexo N° 03: Instrumento de Medición de la gestión administrativa..... | 85 |
| Anexo N° 04: Instrumento de Medición de la calidad de servicio | 87 |
| Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento | 89 |
| Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos | 91 |
| Anexo N° 07: Consentimiento informado | 92 |
| Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento | 93 |

Contenido de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Relación de trabajadores del área administrativo de la UNCP</i> | 37 |
| Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad Gestión administrativa</i> | 40 |
| Tabla 3 <i>Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio</i> | 40 |
| Tabla 4 <i>Escala de Vellis</i> | 40 |
| Tabla 5 <i>Prueba de normalidad</i> | 42 |
| Tabla 6 <i>Promedio de la variable dependiente gestión administrativa</i> | 43 |
| Tabla 7 <i>Promedio de la dimensión planeación</i> | 44 |
| Tabla 8 <i>Promedio de la dimensión organización</i> | 45 |
| Tabla 9 <i>Promedio de la dimensión dirección</i> | 47 |
| Tabla 10 <i>Promedio de la dimensión control</i> | 48 |
| Tabla 11 <i>Promedio de la variable dependiente calidad de servicio</i> | 49 |
| Tabla 12 <i>Promedio de la dimensión elementos tangibles</i> | 51 |
| Tabla 13 <i>Promedio de la dimensión fiabilidad</i> | 52 |
| Tabla 14 <i>Promedio de la dimensión capacidad de respuesta</i> | 54 |
| Tabla 15 <i>Promedio de la dimensión seguridad</i> | 55 |
| Tabla 16 <i>Promedio de la dimensión empatía</i> | 56 |
| Tabla 17 <i>Escala de correlación</i> | 57 |
| Tabla 18 <i>Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio</i> | 58 |
| Tabla 19 <i>Correlación entre la planeación y la calidad de servicio</i> | 60 |
| Tabla 20 <i>Correlación entre la organización y la calidad de servicio</i> | 62 |
| Tabla 21 <i>Correlación entre la dirección y la calidad de servicio</i> | 64 |
| Tabla 22 <i>Correlación entre el control y la calidad de servicio</i> | 66 |

Contenido de gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 <i>Promedio de la variable dependiente gestión administrativa</i> | 43 |
| Gráfico 2 <i>Promedio de la dimensión planeación</i> | 44 |
| Gráfico 3 <i>Promedio de la dimensión organización</i> | 46 |
| Gráfico 4 <i>Promedio de la dimensión dirección</i> | 47 |
| Gráfico 5 <i>Promedio de la dimensión control</i> | 48 |
| Gráfico 6 <i>Promedio de la variable dependiente calidad de servicio</i> | 50 |
| Gráfico 7 <i>Promedio de la dimensión elementos tangibles</i> | 51 |
| Gráfico 8 <i>Promedio de la dimensión fiabilidad</i> | 53 |
| Gráfico 9 <i>Promedio de la dimensión capacidad de respuesta</i> | 54 |
| Gráfico 10 <i>Promedio de la dimensión seguridad</i> | 55 |
| Gráfico 11 <i>Promedio de la dimensión empatía</i> | 56 |
| Gráfico 12 <i>Dispersión gestión administrativa y calidad de servicio</i> | 59 |
| Gráfico 13 <i>Dispersión planeación y calidad de servicio</i> | 61 |
| Gráfico 14 <i>Dispersión organización y calidad de servicio</i> | 63 |
| Gráfico 15 <i>Dispersión dirección y calidad de servicio</i> | 65 |
| Gráfico 16 <i>Dispersión control y calidad de servicio</i> | 67 |

Resumen

La siguiente investigación, titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019” tuvo como problema general de estudio: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?, consecuentemente, el 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: “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 nuestros objetivos, y la prueba de hipótesis, utilizamos 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, se usó el total de la población. Para la medición de las variables se utilizó el cuestionario, en escala ordinal de tipo Likert, los cuales fueron validados por el juicio de expertos, y la confiabilidad sometido 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. Nuestra conclusión principal fue: 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 nos permite aseverar que: A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Palabras clave: gestión administrativa y calidad de servicio

Abstrac

The following investigation, entitled "Administrative management and quality of service at the National University of Central Peru - 2019" had as a general problem of study: What relationship exists between administrative management and the quality of service of the National University of Central Peru? Peru 2019?, consequently, the general objective: "To determine the relationship between administrative management and the quality of service of the National University of Central Peru 2019", in response to the problem, the general hypothesis: "There is a direct relationship between the administrative management and quality of service of the National University of the Center of Peru 2019 ". "For the fulfillment of our objectives, and the hypothesis test, we used the quantitative approach, as a general scientific method, applied type, correlational level, non-experimental design, the population was made up of 14 workers from the National University of the Center from Peru, the sample was of a non-probabilistic type, therefore, the total population was used. To measure the variables, the Likert-type ordinal questionnaire was used, which were validated by the expert judgment, and the reliability submitted to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.953 for the administrative management variable and 0.966 for the quality of service variable. Our main conclusion was: There is a direct relationship between the administrative management and the quality of service of the National University of the Center of Peru 2019. Corroborated with a very high positive correlation with an "r" = 0.914, which allows us to assert that: The higher the quality of service, the better the administrative management at the National University of Central Peru.

Keywords: administrative management and quality of service

Introducción

A continuación, expongo la tesis titulada: “Gestión Administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. Actualmente las universidades públicas y privadas vienen desarrollando la evaluación de sus procesos y procedimientos administrativos, con la finalidad de brindar una mejor calidad de servicio con eficacia, eficiencia a los docentes, estudiantes y comunidad universitaria.

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

Capítulo I: “Este capítulo trató la descripción de la realidad problemática, se identificaron los problemas generales y específicos, incluidos los objetivos generales y específicos. la motivación de la investigación (teórica, práctica, metódica, social y de conveniencia), es por eso que se realizó la investigación. Además, se implementó la delimitación espacial, temporal y temática. Finalmente, se discutieron las limitaciones del presente.

Capítulo II: “Aquí se abordó el marco teórico, que abarca los conceptos de las variables de investigación y sus respectivas dimensiones. Primero, los antecedentes, es decir, la investigación realizada por otros investigadores relacionados con nuestra investigación, tanto a nivel internacional como nacional; La base teórica se abordó mediante el estudio de los

conceptos de variables, establecidos por varios autores, que sirvieron de base para la construcción de nuestro instrumento de medición para confirmar nuestra hipótesis. Finalmente, este capítulo presenta la hipótesis general de que: Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Universidad Nacional del Perú Central 2019. Es directa”.

Capítulo III: “Este capítulo presenta la metodología utilizada en la presente investigación, es decir, el método, tipo, nivel, diseño de la investigación, así como la población y técnicas de recolección de muestras y datos, instrumentos de recolección de datos (cuestionario), procedimiento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos”.

Capítulo IV: “Esta sección, basada en las ideas presentadas, presenta el análisis y la discusión de los resultados obtenidos, utilizando el software SPSS versión 25. En este sentido, este software estadístico confirma la confiabilidad y validez de nuestros instrumentos de investigación (cuestionario). Para la primera variable, la gestión administrativa, los 9 elementos analizados confirmaron la fiabilidad de las estadísticas alfa de Combrach, que mostraron 0,953 (muy alta); De manera similar, para la segunda variable calidad de servicio, se obtuvo una combinación de 0.966 (muy alta) de los elementos analizados; La validez fue confirmada por juicio de expertos. Finalmente, para probar nuestra hipótesis de investigación, se utilizaron las estadísticas de Pearson”.

La autora

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos tiempos los procesos de la globalización han trastocado los aspectos del desarrollo social, científico y tecnológico, situando a la universidad en un panorama de enfrentar nuevos retos como la masificación, la diversificación, el financiamiento, la internacionalización y la calidad de sus servicios, en las universidades latinoamericanas esto se expresa en múltiples dimensiones teniendo como marco los acuerdos internacionales que permite la doble y múltiple certificación de los estudios, aplicando procesos rigurosos de autoevaluación y acreditación, con la finalidad de que las universidades apliquen su adecuación permanente.

Luego, la tendencia es buscar calidad en la educación vocacional universitaria con carreras acreditadas y universidades, con mejora continua para un posicionamiento en el mercado a través de su nombre social que teóricamente garantiza el éxito para los graduados en un entorno de trabajo altamente competitivo en todo el mundo.

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

La nueva Ley Universitaria No. 30220, promulgada el 9 de julio de 2014, rige su solicitud de universidades públicas y privadas y tiene como objetivo la investigación y la enseñanza.

Adopta el concepto de educación como un derecho fundamental y un servicio público esencial, que promueve la mejora continua de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entidades fundamentales de desarrollo nacional, investigación y cultura (Art. 1). Su objetivo es capacitar a profesionales de alta calidad de manera integral y con un sentido pleno de responsabilidad social, de acuerdo con las necesidades del país, y diseñar acciones y servicios a la comunidad.

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

Dentro del Proceso de Modernización del Estado Peruano al 2021 iniciado por el gobierno, y la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros SGP-PCM, rector del sistema administrativo, “Viene impulsando el proceso de modernización de la gestión pública, bajo el enfoque de una gestión por resultados, al servicio de la ciudadanía y que la Universidad Nacional del Centro del Perú, no cuenta actualmente con un Reglamento Interno o guía de orientación para agilizar los procesos administrativos. Los trámites se hacen engorrosos para los estudiantes, egresados y usuarios en general, ya que tienen que realizar sus gestiones que le genera un mayor tiempo en las áreas correspondientes para su atención”.

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

1.2 Delimitaciones del problema

1.2.1 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Universidad Nacional del Centro del Perú, el distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Departamento Junín.

1.2.2 Delimitación Temporal

La presente investigación, se ejecutó en el año 2019, donde se presentó en primer lugar el proyecto de investigación y posteriormente se ejecutó la investigación.

1.2.3 Delimitación Conceptual o Temática

Gestión administrativa:

Según con (Chiavenato, 2011)define como:

Actualmente se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. La ejecución de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, esto son más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva.

Calidad de servicio

Según(Minedu, 2015), menciona:

“La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o excede las necesidades o expectativas del servicio”.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?

1.3.2 Problemas (s) Específico (s)

- a. ¿Qué relación existe entre la planeación con la calidad de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?
- b. ¿Qué relación existe entre la organización con la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?
- c. ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?
- d. ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?

1.4 Justificación

1.3.3 Justificación social

Este trabajo simboliza una guía práctica que beneficia a los Futuros profesionales, estudiantes, universidades y a otras empresas, utilizando como herramienta fundamental “La gestión administrativa que incrementara la calidad de servicio de las universidades, favoreciendo a la contribución con el desarrollo del Perú”.

1.3.4 Justificación teórica

La gestión administrativa se realiza para obtener elementos importantes que puedan apoyar a la calidad de servicio. El persistente cambio en el mundo de las universidades ha influido para que las universidades deban tener una mayor competitividad para que de esta manera puedan subsistir y obtener rendimientos administrativos de una manera ágil y oportuna, siendo su principal objetivo la gestión administrativa previo a la calidad de

servicio; factor que por desconocimiento o descuido ha perjudicado a las universidades conllevando a muchas al cierre de las mismas.

1.3.5 Justificación Metodológica

Para el logro de los objetos de estudio se elaboraron dos instrumentos para la medición de nuestras variables de estudio. “Dichos instrumentos antes de su aplicación en la muestra poblacional, fueron puestos a consideración de tres expertos, quienes son docentes universitarios con grados académicos de magister, asimismo pasaron la prueba estadística de confiabilidad y validez”. El resultado de la confiabilidad, demuestra que nuestros instrumentos son aceptados por el método científico.

1.5 Objetivos de la Investigación

1.4.1 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.

1.4.2 Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- b. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- c. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- d. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. A nivel internacional

(Pérez, 2018) Sustento la tesis *“Percepciones del personal directivo frente al proceso de gestión administrativa, como apoyo al cumplimiento de los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño (UAN)”*. La metodología empleada en la investigación fue un enfoque cualitativo, no experimental transversal, Se concluye que, esta investigación desarrolló su estudio basado en la planeación, administración, y control. Ahora bien, para responder al planteamiento y a la pregunta de investigación, este análisis se realizará desde dos perspectivas, una desde las percepciones del personal directivo frente a la gestión administrativa y otra frente al apoyo de esta a los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño.

(Sabogal & Vargas, 2017) sustentaron la tesis *“Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia”* El presente estudio de investigación tuvo como objetivo implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el desempeño de coordinadores del programa de Egresados de la Universidad Nacional de Colombia. El trabajo se desarrolló bajo el paradigma investigativo mixto: cualitativo y cuantitativo para las fases de diseño, ejecución, recolección y análisis de datos para establecer resultados, bajo el enfoque de la investigación acción y de la investigación sistémica. Se concluye que, se puede decir que se ha cumplido con lo planeado, dejando abierto el proceso para continuar y que se constituya en un deber ser de la institución. Los referentes teóricos fueron un insumo de

gran valía que sustenta el peso científico y epistemológico del presente estudio, convocados para aclarar conceptos y fundamentos sobre gestión y más precisamente sobre gestión administrativa desde el abordaje de lo sistémico los aspectos a tener en cuenta en un programa de egresados que aclaran y despejan los caminos y metodologías a seguir para el cumplimiento de objetivos como los propuestos viables y alcanzables.

(Solano, 2018) Sustento la tesis *“Calidad de la gestión administrativa y desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del instituto colombo-venezolano”*. La investigación tuvo como objetivo general: Establecer la clara relación existente entre las dimensiones de la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según la percepción de los estudiantes de noveno y décimo grados del ICOLVEN. El tipo de investigación fue de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo correlacional, se aplicó la técnica encuesta para recolección de datos. Se tuvo como conclusión principal: Hay una correlación significativa entre la calidad de gestión académica y el desempeño docente, según la percepción de los estudiantes de los grados noveno y décimo del ICOLVEN. También hay una asociación significativa entre el ambiente físico y el desempeño docente.

2.1.2. A nivel nacional

(Isla, 2018) sustento la tesis *“Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa check & go sac, callao 2018”* La metodología empleada fue la aplicada, de nivel correlacional y de diseño no experimental, asimismo el instrumento fue el cuestionario, con una población de 65 clientes que reciben el servicio, finalmente se demostró gracias a

los resultados (0,826), si se relacionan significativamente muy fuerte las variables de gestión administrativa con la calidad de servicio.

(Rodríguez, 2018) sustentó la tesis ***“Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018”***. El enfoque empleado fue el mixto, de tipo proyectiva, con el nivel comprensivo y deductivo, la población estuvo conformada por 68 clientes de Ambos sexos en el distrito de Surco, el instrumento aplicado fue el cuestionario, llegando a la conclusión que, se debe mejorar el proceso de atención al cliente. Mediante el estudio realizado el cual teorizo las variables correspondientes a la calidad del servicio, con los aportes anteriores a la investigación. El trabajo se desarrolló bajo el objetivo de encontrar soluciones adecuadas que permitan solucionar la situación por la cual viene atravesado la empresa.

(Castañeda & Vásquez, 2016) Sostuvieron la tesis ***“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”*** La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

2.2.Bases teóricas o científicas

2.2.1. Variable X: Gestión Administrativa

Definición conceptual

Según (Chiavenato, 2011), “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. (p. 142).

Según (Reynoso, 2017) La administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar.

Según (Ramírez et al., 2017) “La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de esa labor empresarial, estos son:

- **Planeación**
- **Organización**
- **Dirección**
- **Control**

Importancia

Segun (Ramírez et al., 2017) La importancia de la gestión administrativa en el desarrollo empresarial; radica, en el conocimiento pleno de la administración de negocios; ya que conlleva, a ser eficientes, efectivos y económicos en la conducción de su empresa sea esta, pequeña, mediana o grande; por lo tanto para lograrlo, es necesario practicar el mejoramiento continuo de la gestión administrativa de la organización, mediante el conocimiento o de la situación en que se desenvuelve el negocio; para cumplir con este objetivo es necesario, contar con un plan de negocios , el mismo que debe ser elaborado en forma periódica y permanente cada año, Plan que servirá, para fijar las ventas de sus productos, requerimientos de inversión, personal, equipamiento; y, su rentabilidad.

2.2.1.1. 2.2.1.1 Dimensiones de la gestión administrativa

D1: Planeación

Según (Chiavenato, 2011), “determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y qué debe hacerse para conseguirlos, implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica” (p. 142).

D2: Organización

Según (Chiavenato, 2011), “es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución; y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p. 148).

D3: Dirección

Según (Chiavenato, 2011)“Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos subordinados en todos los niveles de la organización” (p. 149).

D4: Control

Según (Chiavenato, 2011)“Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos” (p. 151).

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.

2.2.2. Y: Calidad de servicio

“Perú aprobó el proyecto nacional de educación 2021 "La educación que queremos para Perú", cuyos objetivos estratégicos registran la importancia de que la educación superior se convierta en un factor decisivo para el desarrollo del país”

(Minedu, 2015).

“La política de aseguramiento de la calidad en la educación superior, aprobada por el Decreto Supremo 2016-2015, estima con preocupación que “la calidad debe regar el trabajo de la universidad y alentarle a optimizar sus tareas de enseñanza. en actividades de investigación; en su propia gestión, administración y organización; en el uso de sus recursos; en su política de bienestar institucional y formas de articulación con los actores de su entorno”.

Elementos

Según (Pamies, 2004) los elementos de la calidad son los siguientes:

Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación.

Fiabilidad: Habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad: de respuesta: Disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido.

Profesionalidad: Que los empleados dispongas de las habilidades y conocimientos necesarios para la prestación del servicio.

Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad sobre el servicio que se ofrece.

Seguridad: Que los clientes estén tranquilos y no perciban peligros o riesgos en su relación con el proveedor del servicio.

Características

Según (Duarte, 1985) las características de la calidad de servicio son:

Intangibilidad: Por intangibilidad entendemos la cualidad de los servicios por lo que no es fácil contarlos, mensurarlos, y verificarlos o probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad.

Heterogeneidad: La mayoría de los servicios, especialmente aquellos con gran contenido de trabajo humano, son heterogéneos, esto quiere decir que a menudo su desempeño varía de proveedor a proveedor, de cliente a cliente y de tiempo a tiempo.

Inseparabilidad: La producción y el consumo de la mayoría de los servicios es inseparable, a consecuencia de lo anterior las calidades de los servicios no se hace en el departamento (donde se podría controlar desde su concepción hasta su entrega), sino se entrega intacta al cliente.

2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicios

D1: Elementos tangibles

Según (Berzosa, Correa, & Cámara, 2005) “Aspecto de las instalaciones, equipos y materiales asociados al servicio” (p. 18).

D2: Fiabilidad

Según (Berzosa et al., 2005)“capacidad de las personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta; que éste sea percibido como un servicio prestado con honestidad” (p. 18).

D3: Capacidad de respuesta

Según (Berzosa et al., 2005)“Disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz” (p. 18).

D4: Seguridad

Según (Berzosa et al., 2005)“Conocimientos, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad” (p. 18).

D5: Empatía

Según (Berzosa et al., 2005)“Atención individualizada” (p. 18).

2.2.2.2. Calidad en educación

“Hay acuerdo en señalar que la educación es un derecho humano fundamental y un público indestructible”.

“El sistema nacional de evaluación, acreditación y certificación de la calidad educativa, Sineace, consideró necesario crear un espacio de reflexión y debate que nos permitiera aproximar una conceptualización de la calidad en la educación”.

2.2.2.3. Política de aseguramiento de la calidad de la educación superior

“Se establece los pilares para la construcción de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, estipulados” (Minedu, 2015):

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

2.2.2.4. Acreditación como proceso de mejora continua

“La acreditación a menudo se asocia con un proceso destinado a cumplir con los estándares o requisitos establecidos por el organismo de acreditación”.

“Se entiende que el reconocimiento público de que una institución cumple con los estándares no mejora en sí misma la calidad. La mejora nace y se construye dentro de las instituciones, y en esto reside el valor de la autoevaluación. En este sentido, la autoevaluación es el mecanismo de excelencia, que permite identificar y superar las brechas de calidad del desarrollo e implementación de planes de mejora”.

“La evaluación es la estrategia que promueve el cambio y la mejora. Los procesos de cambio no son únicos, ni están generalmente establecidos para todos, pero responden a los procesos internos promovidos en cada institución, de acuerdo con sus particularidades”.

“Debe considerarse la mejora continua como una actividad recurrente para mejorar el rendimiento, tanto para establecer metas para cumplir con el perfil de alta, como oportunidades para mejorar el proceso. (Organización Internacional de Normalización”. ISO 2015).

2.3.Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Gestión administrativa

Según: (Chiavenato, 2011) se puede definir como el acto de administrar, Actualmente se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control.

Planeación

Según (Chiavenato, 2011) Esto implica que los gerentes piensan antes de sus objetivos y acciones y basan sus acciones en algún método, plan o lógica.

Organización

Según (Chiavenato, 2011) es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución.

Dirección

Según (Chiavenato, 2011) “Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los gerentes y sus subordinados en todos los niveles de la organización”.

Control

Según (Chiavenato, 2011) Es el proceso de asegurar que los resultados de lo planificado, organizado y dirigido, en la medida de lo posible, estén en línea con los objetivos establecidos.

Calidad de servicio

Según (Minedu, 2015), menciona:

“La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o excede las necesidades o expectativas del servicio”.

Elementos tangibles

Según (Berzosa, Correa, & Cámara, 2005) “Aspecto de las instalaciones, equipos y materiales asociados al servicio”

Fiabilidad

Según (Berzosa et al., 2005) “capacidad de las personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta; que éste sea percibido como un servicio prestado con honestidad”

Capacidad de respuesta

Según (Berzosa et al., 2005) “Disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz”

Seguridad

Según (Berzosa et al., 2005) “Conocimientos, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad”

Empatía

Según (Berzosa et al., 2005) “Atención individualizada”

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.2 Hipótesis general

Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.

3.3 Hipótesis (s) específica (s)

- a. Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- b. Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- c. Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.
- d. Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019.

3.4 Variables (definición conceptual y operacionalización)

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad de servicio

3.4.1 Operacionalización de las Variables

| variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicadores |
|-------------------------------|--|------------------------|--|
| Gestión administrativa | Según con (Chiavenato, 2011)define como: “Gestión administrativa Como un acto de administración, ahora se acepta que las funciones básicas del administrador son la planificación, organización, gestión y control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el llamado proceso administrativo, es más que una secuencia cíclica, dinámica e interactiva”. | Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Estratégica • Operativa • Táctica |
| | | Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Gubernamental • Empresas |
| | | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Alta dirección • Dirección operativa • Dirección inmediata |
| | | Control | <ul style="list-style-type: none"> • Control preventivo • Control concurrente • Control posterior |
| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicadores |
| Calidad de servicio | Según(Minedu, 2015), menciona: “La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o excede las necesidades o expectativas del servicio”. | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Materias primas • Stock |
| | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Información contable • Toma de decisiones |
| | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Cumplimiento de plazos |
| | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Prevenciones • Registros |
| | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Control de emociones • Ayuda mutua |

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación

El método de la investigación fue el método científico según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 23) “Es el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo”. “En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta”. “En este sentido, todo el trabajo de procesamiento de información humana requiere una forma adecuada y sostenible de lograr el objetivo establecido.”.

4.2 Tipo de la Investigación

Según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 36), el tipo de la investigación fue de tipo Aplicada, debido a que nuestra investigación tiene fines prácticos; es decir nuestra investigación ayuda a la solución de un problema social por eso, este tipo de investigación es llamada también constructivista o utilitaria.

4.3 Nivel de Investigación

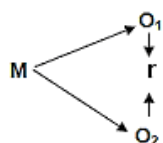
Según (Hernández et al., 2014, p. 95), el nivel de la investigación fue correlacional porque “su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta”. “Las investigaciones están más estructuradas que los estudios con otros ámbitos y, de hecho, implican sus propósitos; además de proporcionar un sentido de comprensión del fenómeno referido”.

4.4 Diseño de Investigación

El diseño general es el no experimental que según (Hernández et al., 2014, p. 152) podría definirse “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”. “En investigaciones que no experimente, no es posible manipular las variables o asignar participantes o tratamientos al azar. De hecho, no hay condiciones planificadas o estímulos para administrar a los participantes del estudio”.

Como diseño específico utilizaremos el diseño correlacional que según (Sánchez & Reyes, 2009, p. 106), sostienen que este diseño “consiste en recolectar información en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables que se considera pueden afectar la variable estudiada”.

“El esquema del presente diseño será el siguiente”, según (Sánchez & Reyes, 2009):



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y Muestra

4.5.1 Población

Según (Carrasco, 2016, p. 236) “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación”. “Para la aplicación de la encuesta, nuestra unidad de observación será la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla1

Relación de trabajadores del área administrativo de la UNCP

| Nombrados | Contratados | Total |
|------------------|--------------------|--------------|
| 10 | 04 | 14 |

Fuente: <http://www.uncp.edu.pe/?q=autoridades/directores-y-jefes>

4.5.2 Muestra

Es el conjunto finito o infinito de las unidades de estudio que poseen características similares La muestra con la que se trabajó en nuestra investigación, es la misma que la población”. Según (Sanchez et al., 2018) “Al utilizar toda la población se tiene toda la posibilidad de abarcar la integridad del universo. Nuestra muestra será la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Según (Sánchez & Reyes, 2009), “Indica que el análisis documental sirve para "recopilar datos documentales o fuentes escritas, ya sean primarias o secundarias". Se pueden utilizar como parte de la investigación bibliográfica”. “También consiste en un estudio detallado de documentos que constituyen fuentes de datos vinculados a las variables estudiadas. Utilice

como instrumento el texto, resumen, comentario, etc” “Por lo tanto, los documentos deben entenderse como todas las producciones escritas útiles para la investigación (documentos oficiales, documentos personales) y toda la evidencia material (artefacto) para documentos audiovisuales; fotografías, pinturas, videos, etc.). Todos resultan ser "evidencia silenciosa" de una situación”. “Entre las ventajas de usar este tipo de tecnología están su bajo costo, la exclusividad e historia del material. Es importante elegir los documentos por su autenticidad, credibilidad, contexto y representatividad”.

Además, se utilizará la Encuesta, el cual según (Carrasco, 2016, p. 314) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo”. “Es de gran uso para recoger opiniones, actitudes, prácticas y sugerencia sobre tópicos muy específicos, acerca de los cuales las personas pueden manifestarse en base a su propia experiencia y conocimiento. La aplicación se hará en el momento de ejecución del estudio, en los ambientes donde laboran los empresarios”.

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos a utilizarse en la investigación serán los siguientes: Se utilizará una Ficha de Análisis documental, que según (Sierra Bravo, 1996, p. 161) permite “todas las operaciones que se realizan con los documentos hasta que tienen lugar su integración plena en el sistema documental, con el fin de hacer posible su localización y búsqueda rápida cuando se necesite”, lo cual es importante para toda investigación. Cuando se lee, estudia, observa, surgen dudas,

incertidumbres, controles, desviaciones, comentarios, etc. “Debe escribirse tan pronto como se les ocurra. Si no se registra en el momento adecuado, se pueden perder para siempre. Estos archivos son los más valiosos para escribir el trabajo”.

“También se utilizará un Cuestionario, que son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se responden con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo porque permiten que los individuos los completen sin ayuda o intervención directa del investigador” (muchos son autoadministrados). “En mérito, utilizaremos dos pruebas: Prueba # 1 sobre gestión administrativa, que constará de 09 preguntas, con alternativas de respuesta, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores El cuestionario No 2 sobre la Calidad de servicio, el cual estará compuesto por 10 preguntas con alternativas de respuesta, elaborados a partir de la revisión de las fuentes bibliográficas y de los instrumentos elaborados por diferentes autores”.

4.6.3 Validación y confiabilidad

4.6.3.1 Validación

“En la presente investigación, la validez de los instrumentos se realizó a través de una evaluación para analizar la validez del contenido, para lo cual se otorgó un formato de validación a cada uno de los expertos, en el cual se da la opinión de los profesores de la Universidad Peruana Los Andes”.

4.6.3.2 Confiabilidad

“La confiabilidad se realizó, a través del estadístico *Alfa de Cronbach* para cada variable de estudio. A continuación, presentamos los valores obtenidos en las tablas siguientes”

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad Gestión administrativa

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,953 | 9 |

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,966 | 10 |

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Tabla 4
Escala de Vellis

| | |
|---------------------|----------------------------|
| “Por debajo de .60” | “Es inaceptable” |
| “De .60 a .65” | “Es indeseable” |
| “Entre .65 y .70 | “Es mínimamente aceptable” |
| “De .70 a .80” | “Es respetable” |
| “De .80 a .90” | “Es muy buena” |

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

“Tomando en uso el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro Primer instrumento Gestión administrativa, compuesto por 9 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* de 0,953 y de acuerdo a la escala de Vellis ; asimismo para el segundo instrumento Calidad de servicio se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,966 de los 10 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

4.7 Análisis y discusión de resultados

4.7.1. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se tomó en uso:

En la estadística descriptiva

“Se utilizó la distribución de frecuencias, distribuida explicadas en tablas y gráficos, con sus respectivas interpretaciones”.

En la estadística inferencial

“Para instaurar normalidad de las variables de grupos se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk. Para la correlación y prueba de hipótesis el estadístico *r de Pearson*”.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

Me someto a los principios de ética en el inicio y conclusión, de la investigación, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

“Por lo tanto, nos sometemos a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto”.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H_0 : La distribución es normal

H_1 : La distribución no es normal

Tabla 5
Prueba de normalidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|----|-------|-----------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadíst ico | gl | Sig. | Estadíst ico | gl | Sig. |
| Gestión administrativa | ,134 | 14 | ,200* | ,938 | 14 | ,396 |
| Calidad de servicio | ,184 | 14 | ,200* | ,942 | 14 | ,439 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: “Con 14 encuestados en la relación de las dos variables, acorde con la Prueba de Shapiro – Wilk, nos muestra un nivel de significancia mayor a 0.05, Sig E 0,396 > 0.05 Sig T, es decir rechazamos la H_0 (hipótesis nula), luego aceptamos la H_1 (hipótesis alterna), así que, las distribuciones de los datos de la muestra son normales, y emplearemos la prueba de hipótesis el estadístico r de Pearson”.

5.1.2 Análisis de resultados

Tabla 6

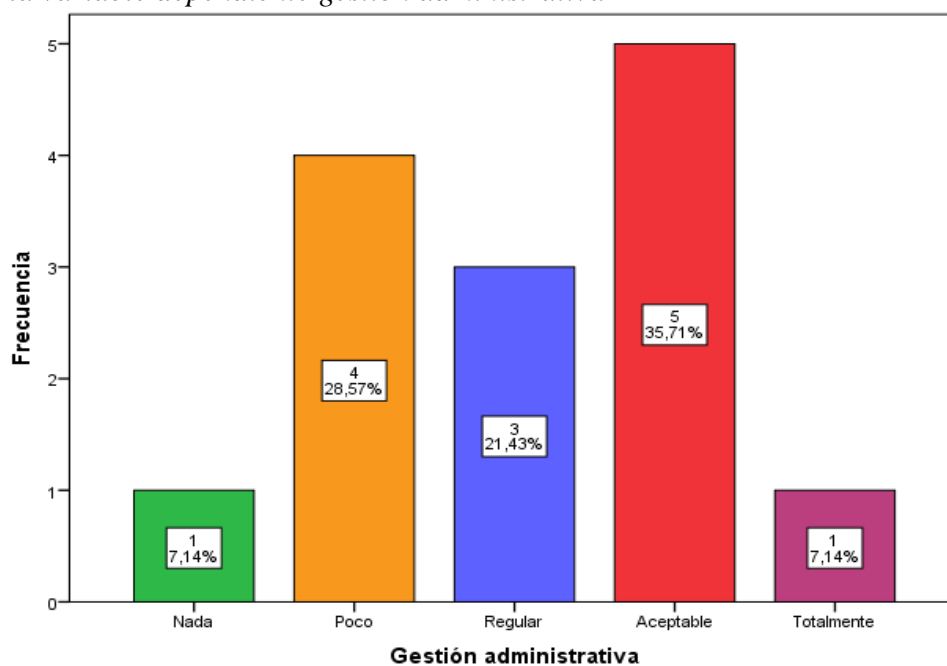
Promedio de la variable dependiente gestión administrativa

| | | Gestión administrativa | | | |
|--------|------------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 4 | 28,6 | 28,6 | 35,7 |
| | Regular | 3 | 21,4 | 21,4 | 57,1 |
| | Aceptable | 5 | 35,7 | 35,7 | 92,9 |
| | Totalmente | 1 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 1

Promedio de la variable dependiente gestión administrativa



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 28,57% (04) manifestaron conocer poco; el 24,43% (03) manifestaron conocer

regular y el 35,71% (05) manifestaron conocer aceptablemente; el 7,14% (01) manifestaron conocer totalmente. De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe una gestión administrativa, sin embargo, no lo administran de una manera correcta y adecuada.

Tabla 7

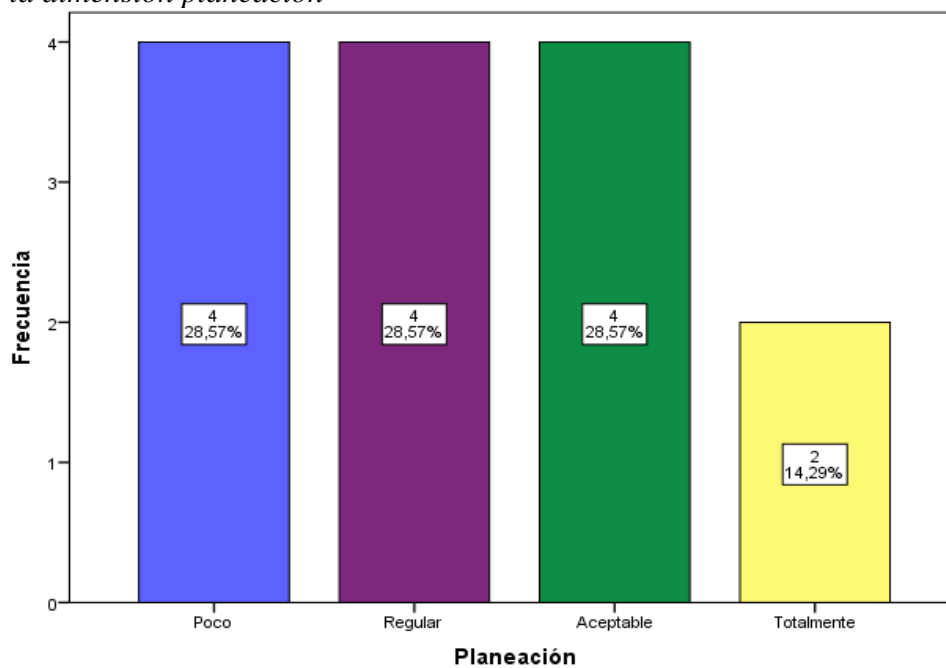
Promedio de la dimensión planeación

| | | Planeación | | | |
|--------|------------|-------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Poco | 4 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| | Regular | 4 | 28,6 | 28,6 | 57,1 |
| | Aceptable | 4 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 2

Promedio de la dimensión planeación



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

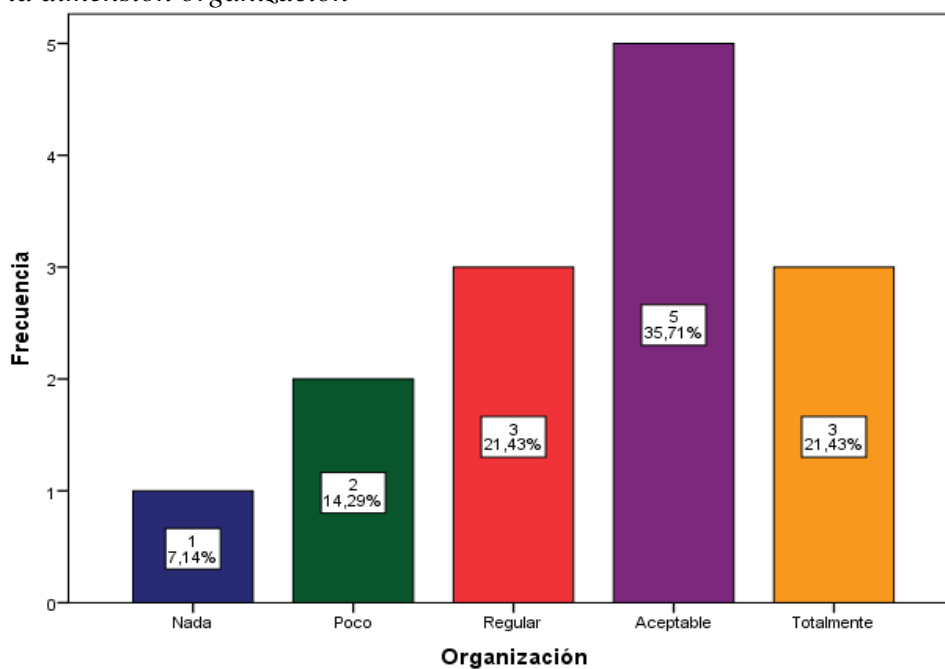
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados; el 28,57% (04) manifestaron conocer poco; el 28,57% (04) manifestaron conocer regular y el 28,57% (04) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no se realiza una adecuada planeación para brindar una buena calidad de servicio al usuario en la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 8
Promedio de la dimensión organización

| | | Organización | | | |
|--------|------------|---------------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuen cia | Porcent aje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 2 | 14,3 | 14,3 | 21,4 |
| | Regular | 3 | 21,4 | 21,4 | 42,9 |
| | Aceptable | 5 | 35,7 | 35,7 | 78,6 |
| | Totalmente | 3 | 21,4 | 21,4 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 3
Promedio de la dimensión organización



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 14,29% (02) manifestaron conocer poco; el 21,43% (03) manifestaron conocer regular; el 35,71% (05) manifestaron conocer aceptablemente y el 21,43% (03) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no existe una organización completa y eficiente en la Universidad Nacional de Centro del Perú”.

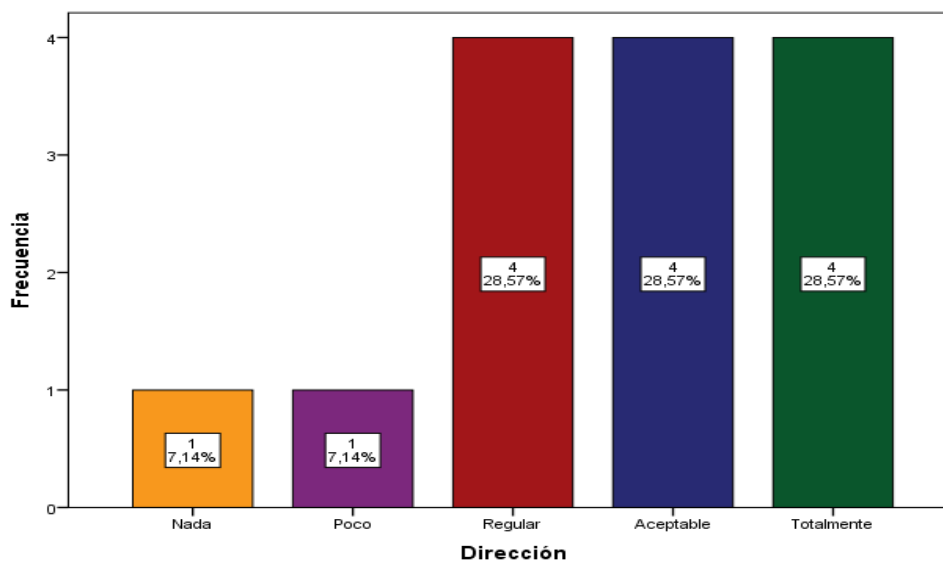
Tabla 9
Promedio de la dimensión dirección

| | | Dirección | | | |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 1 | 7,1 | 7,1 | 14,3 |
| | Regular | 4 | 28,6 | 28,6 | 42,9 |
| | Aceptable | 4 | 28,6 | 28,6 | 71,4 |
| | Totalmente | 4 | 28,6 | 28,6 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 4
Promedio de la dimensión dirección

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25



Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 7,14% (01) manifestaron conocer poco; el 28,57% (04) manifestaron conocer regular; el 28,57% (04) manifestaron conocer aceptablemente; y el 28,57% (04) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe una buena

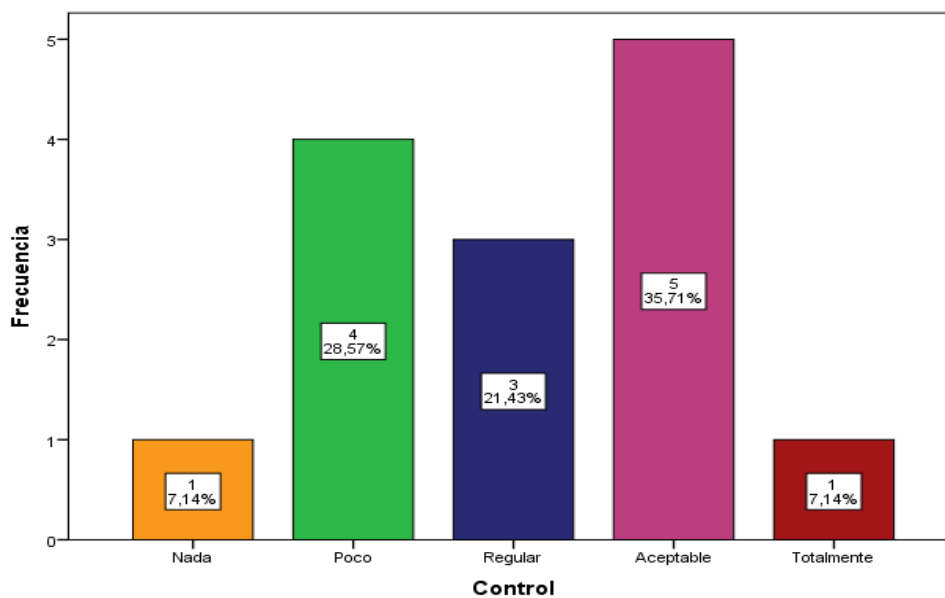
dirección, pero que solo se guían de la planeación, consecuentemente se observa que la dirección no es favorable en la Universidad Nacional de Centro del Perú”.

Tabla 10
Promedio de la dimensión control

| | | Control | | | |
|--------|------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 4 | 28,6 | 28,6 | 35,7 |
| | Regular | 3 | 21,4 | 21,4 | 57,1 |
| | Aceptable | 5 | 35,7 | 35,7 | 92,9 |
| | Totalmente | 1 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 5
Promedio de la dimensión control



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

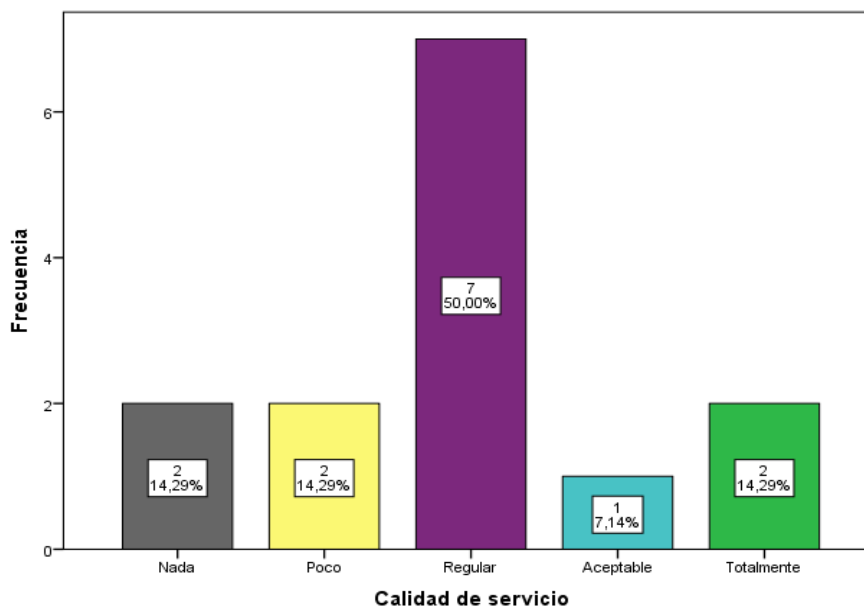
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 78,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 28,57% (04) manifestaron conocer poco; el 21,43% (03) manifestaron conocer regular y el 35,71% (05) manifestaron conocer aceptablemente; el 7,14% (01) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe poco control sobre la calidad de servicio que se le brinda al usuario en la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 11
Promedio de la variable dependiente calidad de servicio

| | | Calidad de servicio | | | |
|--------|------------|----------------------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuen cia | Porcent aje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 2 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Poco | 2 | 14,3 | 14,3 | 28,6 |
| | Regular | 7 | 50,0 | 50,0 | 78,6 |
| | Aceptable | 1 | 7,1 | 7,1 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 6
Promedio de la variable dependiente calidad de servicio



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

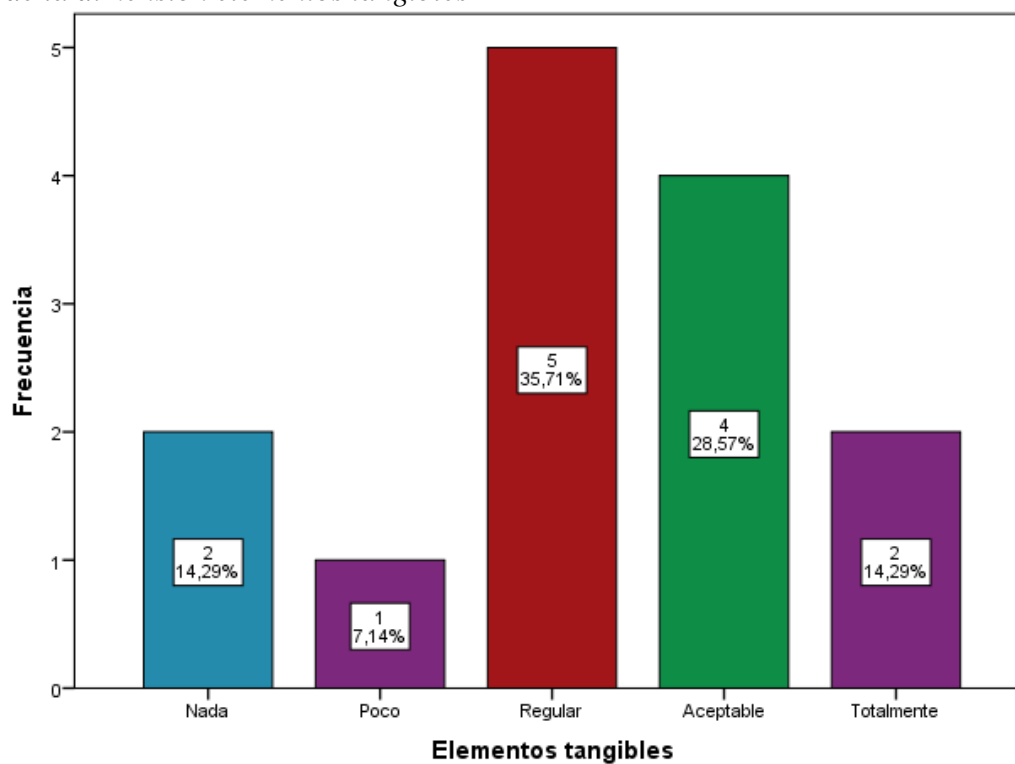
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 14,29% (02) manifestaron no conocer nada; el 14,29% (02) manifestaron conocer poco; el 50,00% (07) manifestaron conocer regular y el 7,14% (01) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe una mala calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 12
Promedio de la dimensión elementos tangibles

| | | Elementos tangibles | | | |
|--------|------------|----------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 2 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| | Poco | 1 | 7,1 | 7,1 | 21,4 |
| | Regular | 5 | 35,7 | 35,7 | 57,1 |
| | Aceptable | 4 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 7
Promedio de la dimensión elementos tangibles



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

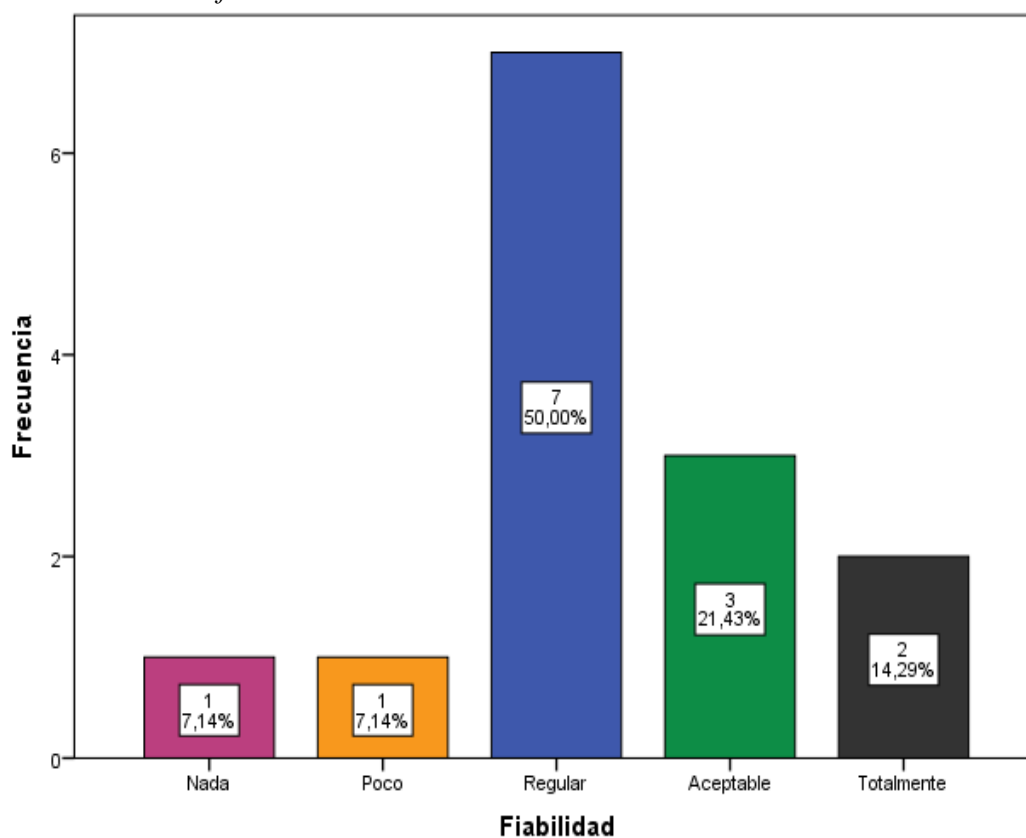
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 14,29% (02) manifestaron no conocer nada; el 7,14% (02) manifestaron conocer poco; el 35,71% (05) manifestaron conocer regular y el 28,57% (04) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no existen suficientes elementos tangibles, para poder ser eficientes y realizar una buena atención al cliente en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Tabla 13
Promedio de la dimensión fiabilidad

| | | Fiabilidad | | | |
|--------|------------|-------------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuen cia | Porcent aje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 1 | 7,1 | 7,1 | 14,3 |
| | Regular | 7 | 50,0 | 50,0 | 64,3 |
| | Aceptable | 3 | 21,4 | 21,4 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 8
Promedio de la dimensión fiabilidad



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

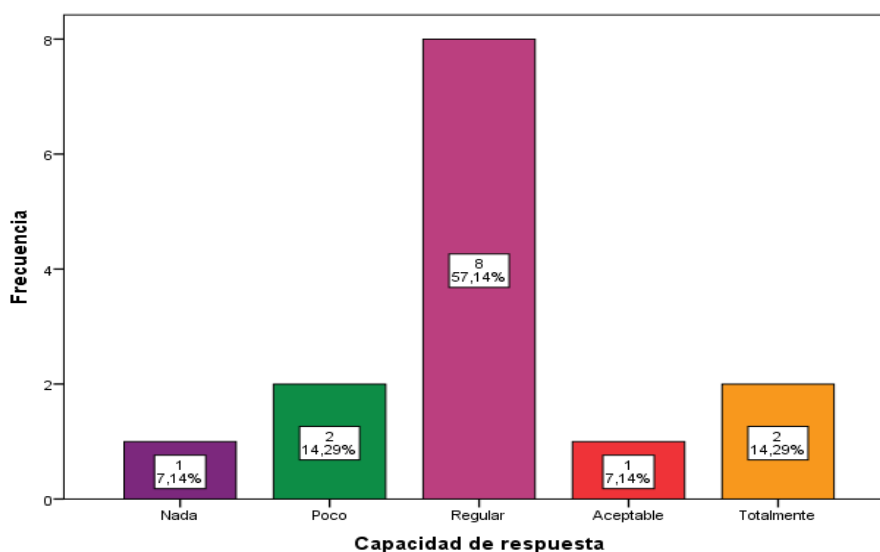
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 7,14% (01) manifestaron conocer poco; el 50,00% (04) manifestaron conocer regular y el 21,43% (03) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no existe una fiabilidad en el servicio que brinda la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 14
Promedio de la dimensión capacidad de respuesta

| | | Capacidad de respuesta | | | |
|--------|------------|-------------------------------|----------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuen cia | Porcent aje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 2 | 14,3 | 14,3 | 21,4 |
| | Regular | 8 | 57,1 | 57,1 | 78,6 |
| | Aceptable | 1 | 7,1 | 7,1 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 9
Promedio de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 14,29% (02) manifestaron conocer poco; el 57,14% (08) manifestaron conocer regular y el 7,14% (01) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no existe una

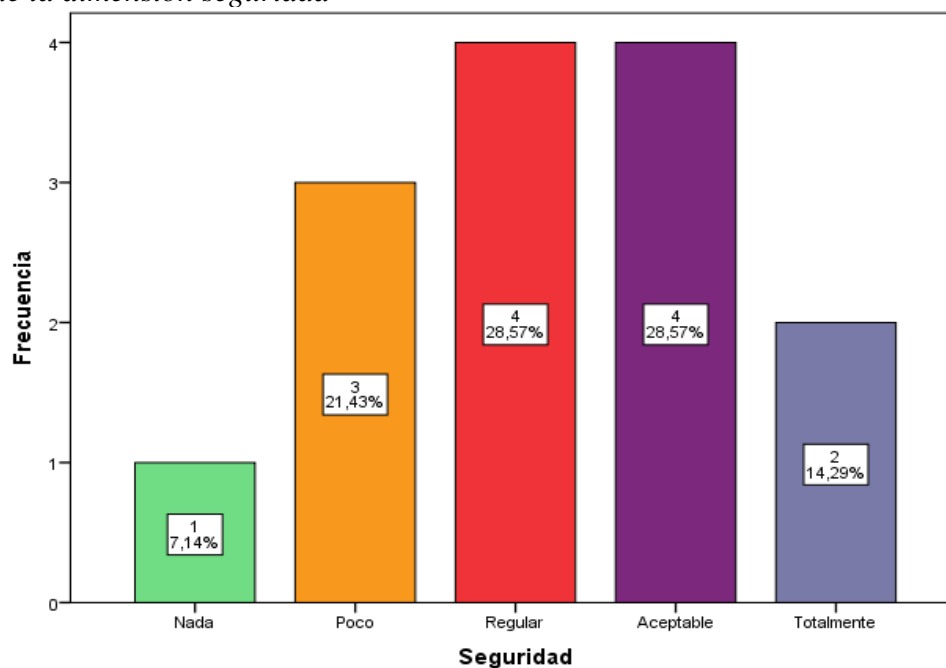
capacidad de respuesta veraz, eficiente, capaz, y clara de parte del personal que brinda el servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 15
Promedio de la dimensión seguridad

| | | Seguridad | | | |
|--------|--------------|------------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | Nada | 1 | 7,1 | 7,1 | 7,1 |
| | Poco | 3 | 21,4 | 21,4 | 28,6 |
| | Regular | 4 | 28,6 | 28,6 | 57,1 |
| | Aceptable | 4 | 28,6 | 28,6 | 85,7 |
| | Totalmente | 2 | 14,3 | 14,3 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 10
Promedio de la dimensión seguridad



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

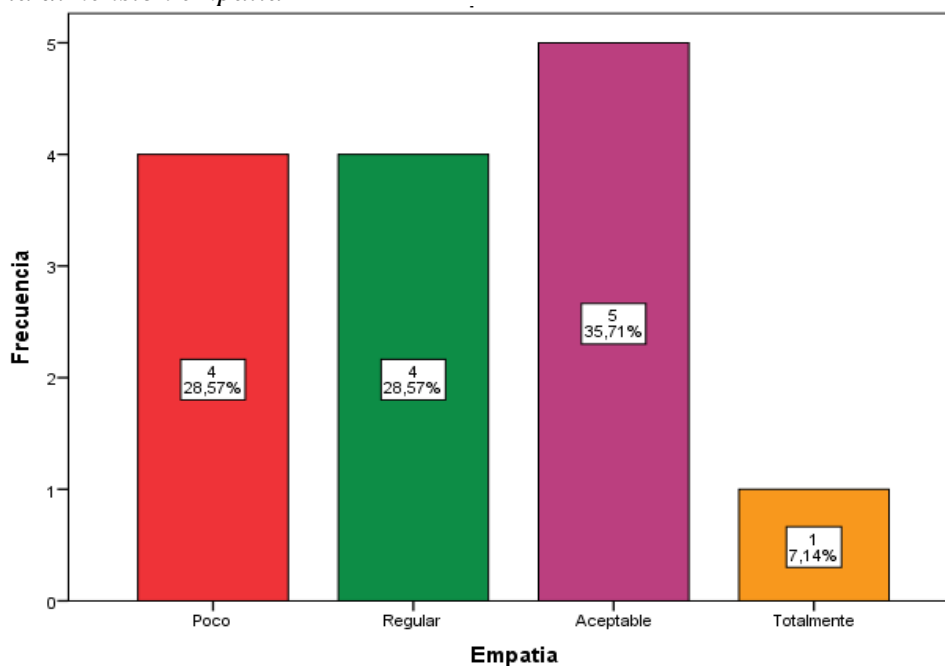
Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 21,43% (03) manifestaron conocer poco; el 28,57% (04) manifestaron conocer regular y el 28,57% (04) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. “De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que no existe una plena seguridad en la información que nos otorga la Universidad Nacional del Centro del Perú”.

Tabla 16
Promedio de la dimensión empatía

| | | Empatía | | | |
|--------|------------|----------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Poco | 4 | 28,6 | 28,6 | 28,6 |
| | Regular | 4 | 28,6 | 28,6 | 57,1 |
| | Aceptable | 5 | 35,7 | 35,7 | 92,9 |
| | Totalmente | 1 | 7,1 | 7,1 | 100,0 |
| | Total | 14 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Gráfico 11
Promedio de la dimensión empatía



Fuente: elaboración de la IBM SPSS25

Interpretación: De acuerdo a los 14 trabajadores encuestados; el 28,57% (04) manifestaron conocer poco; el 28,57% (04) manifestaron conocer regular y el 35,71% (05) manifestaron conocer aceptablemente; el 7,14% (01) manifestaron conocer totalmente. De esta manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe poca empatía con los usuarios que van a prestar los servicios de la Universidad Nacional del Centro del Perú.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 17

Escala de correlación

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| “-1” | “Relación negativa grande y perfecta” |
| “(-0,9 a - 0,99)” | “Relación negativa muy alta” |
| “(-0,7 a - 0,89)” | “Relación negativa alta” |
| “(-0,4 a - 0,69)” | “Relación negativa moderada” |
| “(-0,2 a - 0,39)” | “Relación negativa baja” |
| “(-0,01 a - 0,19)” | “Relación negativa muy baja” |
| “0” | “Nula” |
| “(0,0 a 0,19)” | “Relación positiva muy baja” |
| “(0,2 a 0,39)” | “Relación positiva baja” |
| “(0,4 a 0,69)” | “Relación positiva moderada” |
| “(0,7 a 0,89)” | “Relación positiva alta” |
| “(0,9 a 0,99)” | “Relación positiva muy alta” |
| “1” | “Relación positiva grande y perfecta” |

5.2.1 Hipótesis General

H_G: “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: “No Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho=0$

H₁: “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 18

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio

| | | Correlaciones | |
|------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Gestión administrativa | Calidad de servicio |
| Gestión administrativa | Correlación de Pearson | 1 | ,914** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 14 | 14 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,914** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 14 | 14 |

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

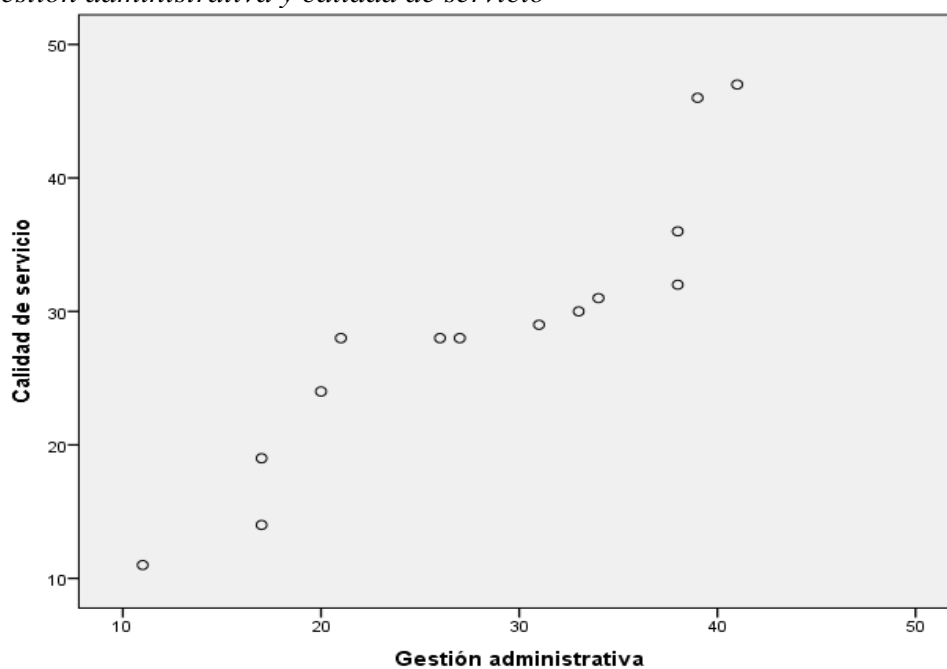
Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,914, lo cual

nos permite aseverar que, A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la universidad”.

Gráfico 12

Dispersión gestión administrativa y calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

5.2.2 Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

H_G: “Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: “No Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho=0$

H₁: “Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 19
Correlación entre la planeación y la calidad de servicio

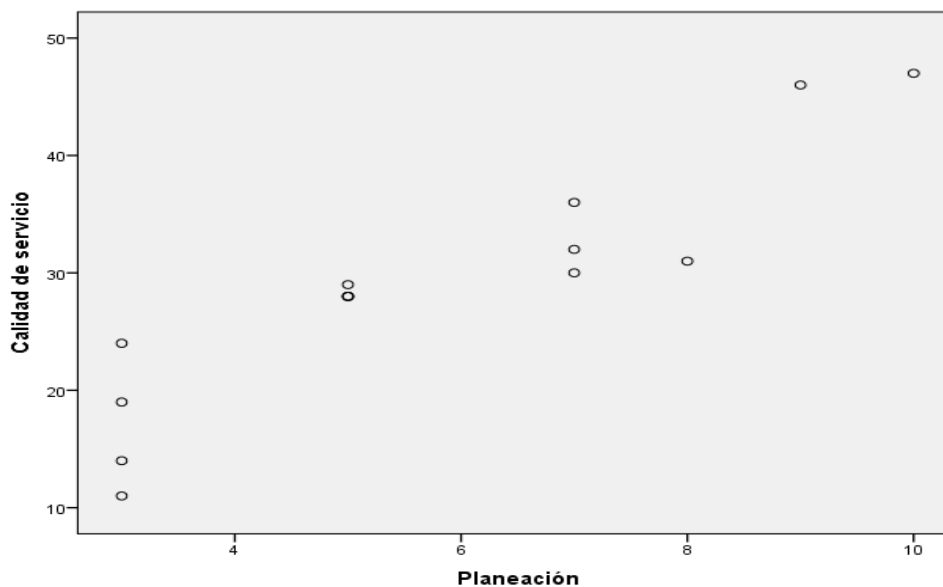
| | | Correlaciones | |
|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Planeación | Calidad de servicio |
| Planeación | Correlación de Pearson | 1 | ,918** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 14 | 14 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,918** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 14 | 14 |

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,918, lo cual nos permite aseverar que, al realizar una buena planeación habrá una mejor calidad de servicio en la universidad Nacional de Centro del Perú”.

Gráfico 13
Dispersión planeación y calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Especifica 2

H₁: “Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: “No Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho=0$

H₁: “Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 20
Correlación entre la organización y la calidad de servicio

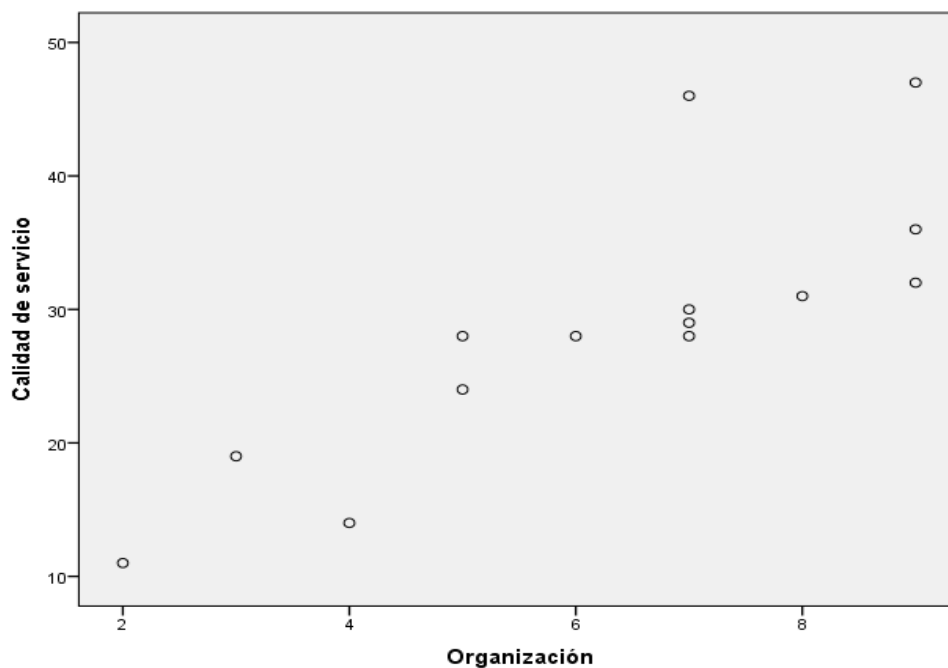
| | | Correlaciones | |
|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Organización | Calidad de servicio |
| Organización | Correlación de Pearson | 1 | ,823** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 14 | 14 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,823** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 14 | 14 |

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,823, lo cual nos permite aseverar que, Cuando se realice una mejor organización en la universidad, habrá una mejor calidad de servicio”.

Gráfico 14
Dispersión organización y calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia SPSS25

Hipótesis Específica 3

H_c: “Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H_o: “No Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H_o: $\rho=0$

H₁: “Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H_o: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 21

Correlación entre la dirección y la calidad de servicio

| Correlaciones | | | |
|----------------------|------------------------|-----------|---------------------|
| | | Dirección | Calidad de servicio |
| Dirección | Correlación de Pearson | 1 | ,895** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 14 | 14 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,895** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 14 | 14 |

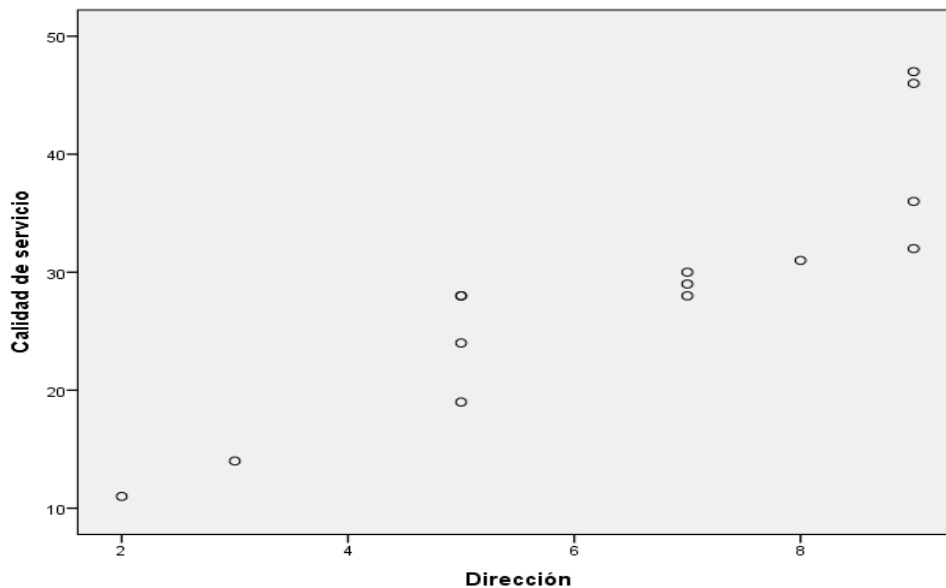
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,895, lo cual nos permite aseverar que, Mientras se lleve a cabo una buena dirección, habrá una buena calidad de servicio en la universidad nacional del centro del Perú”.

Gráfico 15
 Dispersión dirección y calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia SPSS25



Hipótesis Específica 4

H_G: “Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: “No Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho=0$

H₁: “Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.

H₀: $\rho \neq 0$

Nivel de significación 0.05

Tabla 22
Correlación entre el control y la calidad de servicio

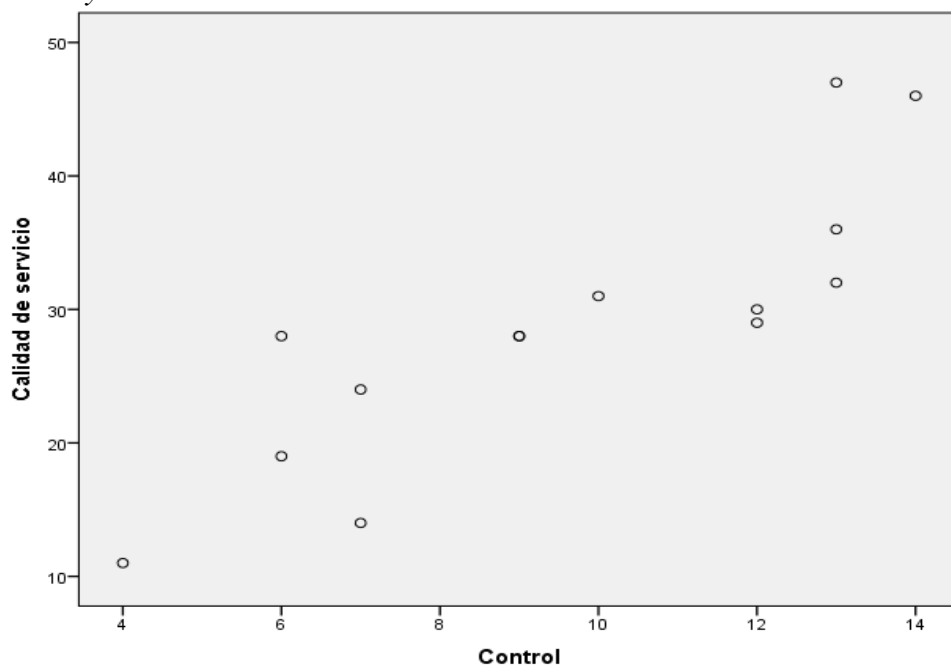
| | | Correlaciones | |
|---------------------|------------------------|----------------------|---------------------|
| | | Control | Calidad de servicio |
| Control | Correlación de Pearson | 1 | ,852** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 14 | 14 |
| Calidad de servicio | Correlación de Pearson | ,852** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 14 | 14 |

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Interpretación: “Dado que $\rho = 0.000 < 0,05$ rechazar H_0 y se acepta la H_1 : Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019. Consiguientemente se observa una correlación positiva alta con un “r” = 0,852, lo cual nos permite aseverar que, Mientras se realice un buen control, habrá una buena calidad de servicio en la universidad nacional del centro del Perú”.

Gráfico 16
Dispersión control y calidad de servicio



Fuente: elaboración propia spss25

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de haber realizado el trabajo de investigación, se ha demostrado que la práctica de la gestión administrativa mejorará la calidad de servicio por parte de las autoridades y trabajadores de la universidad nacional del centro de Perú.

Luego de haber llevado a cabo el trabajo de campo en la realidad problemática se ha comprobado, que durante la encuesta, las autoridades, los docentes y administrativos no toman la debida importancia a la calidad de servicio, es decir que no cumplen con la satisfacción de necesidades hacia sus estudiantes. Realmente los directivos deben preocuparse por la calidad de servicio, por como enseñar, es decir a través de estrategias de enseñanza, que se conviertan en una realidad.

De acuerdo a estos planteamientos se ha formulado el problema ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?.

Los antecedentes encontrados están en relación con el objeto de estudio a nivel nacional, (Castañeda & Vásquez, 2016) Sustentaron la tesis ***“La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015”*** La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la existencia de la relación entre Gestión Administrativa y el nivel de satisfacción de los estudiantes, verificándose la hipótesis que existe relación entre Gestión Administrativa y el nivel de

satisfacción de los estudiantes. Estableciéndose que existe un promedio de 2,84 siendo el 71% de satisfacción de los estudiantes, utilizándose el método inductivo, la técnica de la encuesta como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno para los trabajadores y otro para los estudiantes de la Escuela de Postgrado, de cuyos resultados se plantea la propuesta para la mejora de la atención en dicha organización material de estudio.

Los resultados de la investigación demuestran que existe una correlación positiva alta con un “ r ” = 0,914, lo cual nos permite aseverar que, A mayor calidad de servicio mejor será la gestión administrativa en la universidad Nacional del Centro del Perú.

En concordancia a la variable 1, los resultados según la tabla 6 y el gráfico 1, se pudo observar que, de los 14 trabajadores encuestados, el 7,14% (01) manifestaron no conocer nada; el 28,57% (04) manifestaron conocer poco; el 24,43% (03) manifestaron conocer regular y el 35,71% (05) manifestaron conocer aceptablemente; el 7,14% (01) manifestaron conocer totalmente. Estos datos son respaldados por el enfoque cuantitativo en ciencias sociales y tal enfoque parte de un paradigma positivista, cuyo objetivo es explicar y describir.

En relación a la variable 2, sobre los resultados según la tabla 11 gráfico 6, se pudo observar que, de los 14 trabajadores encuestados, el 14,29% (02) manifestaron no conocer nada; el 14,29% (02) manifestaron conocer poco; el 50,00% (07) manifestaron conocer regular y el 7,14% (01) manifestaron conocer aceptablemente; el 14,29% (02) manifestaron conocer totalmente. De esta

manera, los resultados obtenidos, nos muestran que existe una mala calidad del servicio que brinda la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Finalmente, se considera que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para el desarrollo de la enseñanza científica, que constituye herramientas esenciales para el desarrollo del conocimiento de investigación, gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019.

CONCLUSIONES

“Contrariamente a los resultados de este estudio, nuestros objetivos declarados y la demostración de hipótesis, tenemos las siguientes conclusiones”

1. El resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual a $r = 0.914$, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta por qué; la calidad del servicio, mejorara la gestión administrativa de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
2. El resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual $r = 0.918$, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre la planeación y la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta por qué; cuando realicemos una buena planificación habrá una mejor calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro de Perú.
3. El resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual $r = 0.832$, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre la organización y la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta por qué; al hacer una mejor organización en la universidad, habrá una mejor calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro de Perú.
4. El resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual $r = 0,895$, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre la dirección y la calidad de servicio.

Existe una correlación positiva alta por qué; mientras se lleve a cabo una buena dirección, habrá una buena calidad de servicio en la Universidad Nacional de Centro del Perú.

5. El resultado del coeficiente de correlación Pearson es igual " r " = 0,852, por lo que se determina que existe una correlación positiva alta entre el control y la calidad de servicio. Existe una correlación positiva alta por qué; Mientras se realice un buen control, habrá una buena calidad de servicio en la Universidad Nacional del centro del Perú.

RECOMENDACIONES

Con base a los resultados de nuestra investigación, hicimos algunas recomendaciones a la Universidad Nacional del centro de Perú, que fue nuestro objeto de estudio.

1. Mejorar la gestión administrativa, mediante el programa de cultura organizacional y los procesos de gestión de talento humano, el cual involucra contar con instrumentos tales como: reglamentos, directivas, resoluciones, sistemas informáticos y otros, aprobados y actualizados. Esto permitirá proyectar a la universidad en la mejora continua en la gestión administrativa.
2. Incrementar la capacitación y eventos al personal administrativo, con la finalidad de enriquecer sus conocimientos y capacidades productivas en el desarrollo de sus funciones, por parte de la oficina de Gestión de Talento Humano, para mejorar la calidad de servicio, de esta manera se obtendrá la satisfacción, agradecimiento y fidelidad de parte del usuario.
3. Fomentar en el personal administrativo la solución de problemas presentados en el desarrollo de sus funciones, debiendo ser resueltos en su debida oportunidad y menor tiempo posible, dando la mayor prioridad para la satisfacción del usuario.
4. El desarrollo vertiginoso de la tecnología abrió nuevas puertas para realizar negocios en todo momento, en cualquier lugar. La atención al cliente durante las 24 horas del día es una estrategia que ha sido adoptada por miles de compañías e instituciones en todo el mundo y sus resultados

han sido exitosos, con incremento en su facturación mensual y un mayor acercamiento a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berzosa, B., Correa, E., & Cámara, L. (2005). *La gestion de calidad*. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/La-gesti%C3%B3n-de-calidad-basad-en-Modelo-EFQM-CIDEAL-2005.pdf>
- Carrasco, D. S. (2016). *Metodología de la Investigacion Científica* (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Castañeda, M., Yeny, & Vásquez, G., Judith. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO-2015* [Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf;sequence=1>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. Edición). Mc.Graw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Duarte, C. J. (1985). *Calidad de servicio*. <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., Baptista, L. P., Méndez, V. S., & Mendoza, T. C. P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Isla, S. G. D. (2018). “*Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Check & Go Sac, Callao 2018*” [Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19405/Isla_SGD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Minedu. (2015). *D.S. N°016*.


- Pamies, D. S. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. ESIC editorial.
- Pérez, L., Apolinario. (2018). *Percepciones del personal directivo frente al proceso de gestión administrativa, como apoyo al cumplimiento de los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño (UAN)* [Universidad Externado de Colombia].
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/812/1/CCA-spa-2018-Percepciones_del_personal_directivo_frente_al_proceso_de_gestion_administrativa.pdf
- Ramírez, C. A., Ramíres, G. R., & Calderon, M. E. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*.
- Reynoso, R. J. (2017). *Gestion administrativa. revista digital de postgrado UAPA*.
- Rodriguez, C. A. J. (2018). “*Plan de mejora de la calidad de servicio en Starbucks con sede en el C.C. Jockey Plaza, Lima 2018*” [Universidad Norbert Wiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2485/TESIS%20Rodr%c3%adguez%20Alvaro.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sabogal, A., Clara, & Vargas. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA* [UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA].
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INNES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2009). *Metodología y Diseño en la Investigacion Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.

- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica* (1°). file:///C:/Users/User/Downloads/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf
- Sierra Bravo, R. (1996). *Tesis doctorales y trabajos de investigación científicas* (4. ed). Ed. Paraninfo.
- Solano, L., María. (2018). *CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO DOCENTE SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE NOVENO Y DÉCIMO GRADOS DEL INSTITUTO COLOMBO-VENEZOLANO* [Universidad de Montemorelos].
- <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1008/Tesis%20de%20%20Mar%C3%ADa%20Bernarda%20Solano%20Leal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Anexos

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N° 02: Matriz de operacionalización de variables
- Anexo N° 03: Matriz de operacionalización del instrumento
- Anexo N° 04: Instrumento de investigación y consistencia de su aplicación
- Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento
- Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos
- Anexo N° 07: Consentimiento informado
- Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | Variables | Metodología |
|--|---|---|--|--|
| ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019? | “Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. | “Existe relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. | Variable X: Gestión Administrativa X1: Planeación X2: Organización X3: Dirección X4: Control | Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño: general: no experimental específico: relacional esquema:  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V. 1. O₂ = Observación de la V. 2. r = Correlación entre dichas variables.</p> |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | | |
| “¿Qué relación existe entre la planeación con la calidad de servicio de empresas constructoras de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?” | “Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. | “Existe relación directa entre la planeación y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. | Variable Y: Calidad de servicio Y1: Elementos tangibles Y2: Fiabilidad Y3: Capacidad de respuesta Y4: Seguridad | Población: “La población se da en base a 14 trabajadores de la Universidad Nacional del Centro del Perú”. |
| “¿Qué relación existe entre la organización con la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?” | “Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional el Centro del Perú 2019”. | “Existe relación directa entre la organización y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”. | | Muestra: “No probabilístico, se utilizará el total de la población”. |

| | | | | |
|--|--|---|--------------------|--|
| <p>“¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?”</p> | <p>“Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.</p> | <p>“Existe relación directa entre la dirección y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.</p> | <p>Y5: Empatía</p> | <p>Técnicas: “Análisis documental y encuesta”. Instrumentos: “Ficha de análisis documental y cuestionario”. técnicas de procesamiento y análisis de datos: “Estadística descriptiva: medida de tendencia central y dispersión. Estadística inferencial: prueba t de dos muestras independientes”:</p> |
| <p>“¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019?”</p> | <p>“Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.</p> | <p>“Existe relación directa entre el control y la calidad de servicio de la Universidad Nacional del Centro del Perú 2019”.</p> | | |

Anexo N° 02 Matriz de operacionalización de variables

| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala de medición | N° |
|------------------------|---|---|----------------------------|---|--------------------|----|
| Gestión administrativa | Según con (Chiavenato, 2011) define como: La gestión administrativa como el acto de administrar, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas constituye el denominado proceso administrativo, esto son más que una secuencia cíclica, | Planeación Implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. | Estratégica | Se realiza una gestión administrativa en la organización. | Ordinal | 1 |
| | | | Planeamiento de acciones | La gerencia administrativa planea sus metas y efectúa acciones de manera eficiente en la institución educativa en la que usted trabaja. | | 2 |
| | | Organización Es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución. | Gubernamental | La gestión administrativa es el encargado de organizar al personal que trabaja dentro de su institución. | | 3 |
| | | | Empresas | La gerencia administrativa se encarga de destruir muy bien los recursos de la institución en la que usted labora. | | 4 |
| | | Dirección Es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administrados y sus respectivos | Relaciones interpersonales | La alta dirección coordina las relaciones interpersonales de todos los trabajadores de la institución. | | |
| | | | Eficiencia | La gestión administrativa dirige eficientemente todas las | | 6 |

| | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|--|---------------------|---|--|---|
| | dinámica interactiva. | e | subordinados en todos los niveles de la organización. | | labores de los trabajadores en su institución. | | |
| | | | Control Es el proceso para asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten tanto como sea posible a los objetivos establecidos. | Control preventivo | Se realiza un control preventivo para lograr los objetivos planteados dentro de la institución en la que usted labora. | | 7 |
| | | | | Control concurrente | La gestión administrativa se encarga en controlar el avance en todas las áreas dentro de la institución en la que usted labora. | | 8 |
| | | | | Control posterior | Se efectúa un control al finalizar cada trabajo dentro de la institución. | | 9 |

| Variable | Definición conceptual | Dimensión | Indicadores | Ítems | Escala de medición | N° |
|----------------------------|--|--|------------------------|---|--------------------|----|
| Calidad de servicio | Según(Minedu , 2015), Menciona que: La calidad de servicio es el grado en el que un servicio satisface o sobrepasa las necesidades o expectativas que se tiene respecto al servicio. | Elementos tangibles Aspecto de las instalaciones, equipos y materiales asociados al servicio. | Suministros | La institución en la que usted labora cuenta con suministros de reserva para evitar atrasos en sus labores. | Ordinal | 1 |
| | | | Equipos | Cuenta la institución con equipos modernos para realizar trabajos de manera rápida y eficiente. | | 2 |
| | | Fiabilidad Capacidad de las personas para prestar el servicio de manera precisa y correcta; que éste sea percibido como un servicio prestado con honestidad. | Información confiable | La información que otorga la institución en la que usted labora es fiable. | | 3 |
| | | | Toma de decisiones | La información que brinda la institución es clara y precisa. | | 4 |
| | | Capacidad de respuesta Disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz. | Servicio al cliente | El cliente queda satisfecho con la capacidad de atención del trabajador en la institución que usted labora. | | 5 |
| | | | Cumplimiento de plazos | Se cumplen los plazos establecidos con los clientes dentro de la institución en la que usted labora. | | 6 |
| | | Seguridad Conocimientos, amabilidad y capacidad para inspirar confianza y credibilidad. | Prevenciones | Cuenta la institución con la suficiente seguridad para proteger todos los documentos virtuales de los clientes. | | 7 |
| | | | Registros | El software que maneja la institución es eficaz para almacenar todos los registros de sus clientes. | | 8 |

| | | | | | | |
|--|--|---|----------------------|--|--|----|
| | | Empatía: Es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. | Control de emociones | La institución cuenta con un personal capacitado para la atención al público. | | 9 |
| | | | Ayuda mutua | Existe un apoyo de parte del personal hacia las personas carentes de conocimiento. | | 10 |

Anexo N° 03: Instrumento de Medición de la gestión administrativa

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ESTIMADO SR(A):

“El propósito de este cuestionario es recopilar información para preparar mi trabajo de investigación para la graduación como: Licenciado en Administración. La variable a estudiar es el liderazgo administrativo de la Universidad Nacional del Centro de Perú: tenga en cuenta que su valiosa información servirá y le permitirá enviar sugerencias de mejora en este sentido”.

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- “El cuestionario será anónima y confidencial”.
- “Es importante que se responda franca y honesta”.
- “Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente”.
- “El cuestionario debe ser llenado con un lapicero”.
- “Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas”.
- “Asegúrese de responder todas las preguntas”.
- “Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema”.

DATOS GENERALES

Cargo.....

Área en el que trabaja.....

| N° | Preguntas | Totalmente | Aceptablemente | Regular | Poco | Nada |
|---------------------|--|------------|----------------|---------|------|------|
| Planeación | | | | | | |
| 01 | ¿Se realiza una gestión administrativa dentro de su institución educativa? | | | | | |
| 02 | ¿La gerencia administrativa planea sus metas y efectúa acciones de manera eficiente en la institución educativa en la que usted trabaja? | | | | | |
| Organización | | | | | | |
| 03 | ¿La gestión administrativa es el encargado de organizar al personal que trabaja dentro de su institución? | | | | | |
| 04 | ¿La gerencia administrativa se encarga de distribuir muy bien los recursos de la institución en la que usted labora? | | | | | |
| Dirección | | | | | | |
| 05 | ¿La alta dirección coordina las relaciones interpersonales de todos los trabajadores de la institución? | | | | | |
| 06 | ¿La gestión administrativa dirige eficientemente todas las labores de los trabajadores en su institución? | | | | | |
| Control | | | | | | |
| 07 | ¿Se realiza un control preventivo para lograr los objetivos planteados dentro de la institución en la que usted labora? | | | | | |
| 08 | ¿La gestión administrativa se encarga en controlar el avance en todas las áreas dentro de la institución en la que usted labora? | | | | | |
| 09 | ¿Se efectúa un control al finalizar cada trabajo dentro de la institución? | | | | | |

Anexo N° 04: Instrumento de Medición de la calidad de servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

ESTIMADO SR(A):

“El presente cuestionario tiene como objetivo recoger información para la elaboración de mi trabajo de investigación para poder graduarme como Licenciada en Administración. La variable a estudiar es la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú: Tenga en cuenta que su valiosa información servirá y permitirá hacer propuestas de mejora al respecto”.

II. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- “El cuestionario es anónima y confidencial”.
- “Es importante que se responda franca y honesta”.
- “Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente”.
- “El cuestionario debe ser llenado con un lapicero”.
- “Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas”.
- “Asegúrese de responder todas las preguntas”.
- “Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema”.

DATOS GENERALES

Cargo.....
Área en el que trabaja.....

| N° | Preguntas | Totalmente | Aceptablemente | Regular | Poco | Nada |
|-------------------------------|--|------------|----------------|---------|------|------|
| Elementos tangibles | | | | | | |
| 01 | ¿La institución en la que usted labora cuenta con suministros de reserva para evitar atrasos en sus labores? | | | | | |
| 02 | ¿Cuenta la institución con equipos modernos para realizar trabajos de manera rápida y eficiente? | | | | | |
| Fiabilidad | | | | | | |
| 03 | ¿La información que otorga la institución en la que usted labora es fiable? | | | | | |
| 04 | ¿La información que brinda la institución es clara y precisa? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 05 | ¿El cliente queda satisfecho con la capacidad de atención del trabajador en la institución que usted labora? | | | | | |
| 06 | ¿Se cumplen los plazos establecidos con los clientes dentro de la institución en la que usted labora? | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 07 | ¿Cuenta la institución con la suficiente seguridad para proteger todos los documentos virtuales de los clientes? | | | | | |
| 08 | ¿El software que maneja la institución es eficaz para almacenar todos los registros de sus clientes? | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 09 | ¿La institución cuenta con un personal capacitado para la atención al público? | | | | | |
| 10 | ¿Existe un apoyo de parte del personal hacia las personas carentes de conocimiento? | | | | | |

Anexo N° 05: Confiabilidad valida del instrumento

Confiabilidad: Se corrobora mediante el estadístico *Alfa de Cronbach*, el cual serán aplicado nuestros dos instrumentos de medición. Dichos cuestionarios serán medidos en la escala ordinal de tipo *Likert*. Con la ayuda del software estadístico SPSS25.

Estadísticas de fiabilidad Gestión administrativa

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,953 | 9 |

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad Calidad de servicio

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,966 | 10 |

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Validez: La validez fue determinada por el juicio de expertos el cual se acompaña en el anexo N° 5 de la presente.

Anexo N° 06: La data del procesamiento de datos

| Muestra | Gestion administrativa | | | | | | | | |
|---------|------------------------|---|------------------|---|---------------|---|-------------|---|---|
| | D1: Planeacion | | D2: Organización | | D3: Direccion | | D4: Control | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 6 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 7 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |

| Muestra | Calidad de servicio | | | | | | | | | |
|---------|-------------------------|---|----------------|---|----------------------------|---|---------------|---|-------------|----|
| | D1: Elementos tangibles | | D2: Fiabilidad | | D3: Capacidad de respuesta | | D4: Seguridad | | D5: Empatía | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 7 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 11 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 12 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 14 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |

Anexo N° 07: Consentimiento informado

La presente investigación fue realizada, respetando lo sugerido por la metodología científica, por lo que las encuestas y los encuestados fueron anónimos.

Anexo N° 08: Fotos de la aplicación del instrumento