

**Universidad Nacional
FEDERICO VILLARREAL**

**Vicerrectorado de
INVESTIGACION**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**“GESTIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL
USUARIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMAN Y VALLE SEDE RIMAC - 2016”**

MODALIDAD PARA OPTAR EL GRADO:

MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CARRASCAL VILCA GLORIA ADA

ASESOR:

Dr. HERBERT ALFREDO MATURRANO QUICHE

JURADO:

Dr. ABRAHAM JOSE ZAMBRANO CALLE

Dra. YSABEL TEOFILA BEDON SORIA

Dr. MARIO SABINO RODOLFO VALCARCEL ARAGON

LIMA – PERÚ

2018

RESUMEN

Objetivo. Determinar la correlación entre la Gestión Académico-Administrativa, y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Métodos. Se diseñó un estudio descriptivo, analítico, observacional y correlacional con una muestra de 288 estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Periodo – 2016. La selección de la muestra fue no probabilística de tipo intencionado. Los datos se obtuvieron a través de la aplicación del Instrumento cuestionario-encuesta para evaluar la gestión académico-administrativa, y el Instrumento cuestionario-encuesta para determinar la calidad de servicio al usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, instrumento elaborado teniendo como base el Inventario de Satisfacción y Calidad Educativa a los estudiantes.

Resultados. Existe una relación altamente significativa entre la Gestión Académico-Administrativa, y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle medida a través de la satisfacción del usuario (alumno) de la Facultad.

Conclusiones. La Gestión Académico-Administrativo desarrollado en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en los semestres académicos 2016-I y 2016-II; tienen repercusión en la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Recomendaciones. Implementar programas de capacitación bajo las nuevas consideraciones de Calidad tanto para docentes y personal administrativo.

Palabras Claves: Evaluación de la Gestión Académico-Administrativa, Evaluación de la Calidad de Servicio al Usuario.

SUMMARY

Objective. Determine the correlation between the Academic-Administrative Management, and the Quality of Service to the User of the Faculty of Business Sciences of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle.

Methods A descriptive, analytical, observational and correlational study was designed with a sample of 288 students of the Faculty of Business Sciences of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle. Period - 2016. The selection of the sample was non-probabilistic of intentional type. The data was obtained through the application of the Instrument questionnaire-survey to evaluate the academic-administrative management, and the Instrument questionnaire-survey to determine the quality of service to the user of the Faculty of Business Sciences of the National University of Education Enrique Guzmán and Valle, an instrument developed based on the Educational Satisfaction and Quality Inventory for students.

Results There is a highly significant relationship between the Academic-Administrative Management, and the Quality of Service to the User of the Faculty of Business Sciences of the National University of Education Enrique Guzmán and Valle, measured through the satisfaction of the user (student) of the Faculty.

Conclusions The Academic-Administrative Management developed in the Faculty of Business Sciences of the National University of Education Enrique Guzmán y Valle in the academic semesters 2016-I and 2016-II; they have repercussion in the Quality of Service to the User of the Faculty of Business Sciences.

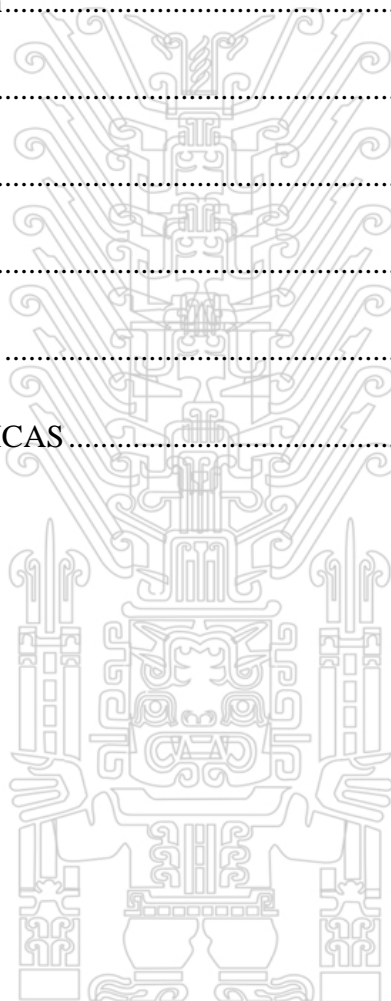
Recommendations. Implement training programs under the new Quality considerations for both teachers and administrative staff.

Key words: Evaluation of the Academic-Administrative Management, Evaluation of the Quality of Service to the User.

INDICE

RESUMEN	ii
SUMMARY	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. ANTECEDENTES	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.3. OBJETIVOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN	15
1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES	17
1.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES	18
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Teorías Generales Relacionadas con el Tema	19
2.2. Bases Teóricas Especializadas sobre el Tema	67
2.3. Marco Conceptual	83
2.4. Hipótesis	89
CAPITULO III: MÉTODO	91
3.1. Tipo de Investigación	91
3.2. Diseño de la Investigación	92
3.3. Estrategia de Prueba de Hipótesis	92
3.4. Variables de la tesis	93

3.5. Población	94
3.6. Muestra	95
3.7. Técnicas de Investigación	96
CAPITULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS	132
4.1. Contrastación de Hipótesis	132
4.2. Análisis e Interpretación	143
CAPITULO V: DISCUSION	178
5.1. DISCUSION	178
5.2. CONCLUSIONES	180
5.3. RECOMENDACIONES	182
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	184



INTRODUCCIÓN

La **Gestión Administrativa**, visto en una Institución de Educación Superior como una forma de empresa, nos lleva a trabajar conjuntamente con los procesos académicos que se desarrolla al mismo tiempo y por ello en esta investigación los trabajamos como una sola variable e indicamos la “**Gestión Académico-Administrativa**”. Y nos encontramos también frente a los mismos elementos de la administración propiamente dicha y de los **procesos administrativos** que en esta institución se desarrollan.

Se hace un enfoque de la **Planeación**, que implica las tareas para definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiera tanto a los fines (lo que se va a hacer o planificación estratégica) como los medios (cómo se hará o planificación operacional). Cuando la gerencia es vista como un proceso, la planeación es la primera función que se ejecuta. La planeación reduce la incertidumbre porque obliga al personal directivo a mirar hacia adelante, a prevenir los cambios, considerar el impacto de estos y desarrollar las respuestas apropiadas para cada caso.

De otro lado se hace un enfoque de la **Organización**, para poder visualizar la práctica y ejecución de los planes, una vez que estos han sido preparados, es necesario idear una organización. Es función del personal directivo idealizar el tipo de organización requerido para llevar adelante la realización de los planes que se hayan elaborado. La clase de organización que se haya establecido, nos lleva a determinar, en buena cuenta, el que los planes sean apropiados e integralmente cumplidos. A su vez los objetivos de una empresa de este tipo y los planes respectivos que permiten su realización, ejercen una influencia directa sobre las características y la estructura de la organización donde las tareas se dividen, agrupan y coordinan de forma constante.

Hacemos un enfoque de la **Dirección**, como la tercera función gerencial que es la que debe envolver los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. Aun cuando cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Los resultados de los esfuerzos de cada miembro de una organización de este tipo, permite que ésta logre cumplir sus propósitos, de ahí que dirigir la organización de manera que se alcance sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial.

También se hace un enfoque del **Control**, como la última fase del proceso gerencial. Tiene como propósito inmediato, medir, cualitativamente y cuantitativamente, la ejecución en relación con los patrones de actuación y, como resultado de esta comparación, determinar si es necesario tomar acción correctiva o remediar las existentes que encauce la ejecución en línea con las normas establecidas. La función de control debe ser ejercida continuamente, y aunque relacionada con las funciones de organización y dirección, está más íntimamente asociada con la función de planificación. La acción correctiva del control da lugar, casi invariablemente, a un replanteamiento de los planes; es por ello que muchos estudiosos del proceso gerencial consideran ambas funciones como parte de un ciclo continuo de planeamiento-control-planeamiento.

En nuestra investigación nos encontramos con estos cuatro elementos, y van unidos y seguidos; y conforman el proceso gerencial, el cual debe ser cumplido por el personal docente y administrativo, regidos por el personal directivo. Todos ellos enfocados a lograr los objetivos de la organización.

En el otro extremo se trabaja la evaluación de la Calidad del Servicio al Usuario (alumno), desde el punto de vista de su formación en la Educación Superior en relación con las expectativas de la sociedad y con los objetivos propios de cada programa e institución; la evaluación institucional debe enfocarse en los resultados obtenidos más que en la práctica o en los procesos, hay que desarrollar una cultura de la evaluación propia para el sistema educativo y hacer que la evaluación se convierta en un proceso permanente que apunte a mejorar la calidad de la educación y a apoyar a los actores comprometidos: tanto los directores del establecimiento como los profesores, los estudiantes y el personal administrativo.

Los resultados de la valoración de la Calidad Académico-Administrativa nos permitirán asumir planes de fortalecimiento y/o mejorar a fin de merecer un status competitivo en la preparación de profesionales técnicos.

Esta investigación se dividió en cuatro capítulos como siguen:

En el **Primer Capítulo**, se aborda el Planeamiento del Problema, Antecedentes, Planteamiento del problema, Objetivos, Justificación, Alcances y Limitaciones, la Definición de Variables.

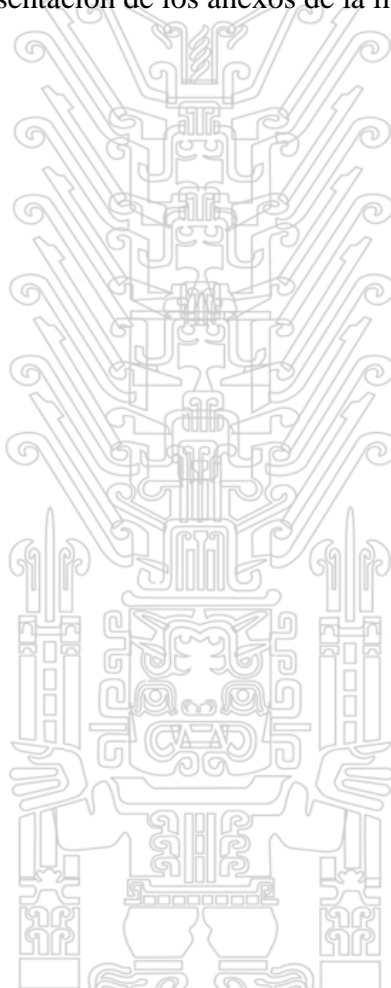
En el **Segundo Capítulo**, se presenta el Marco Teórico, el cual comprende, las Teorías generales relacionadas con el tema, Bases teóricas especializadas sobre el tema, Marco Conceptual y las Hipótesis.

En el **Tercer Capítulo**, se expone el Método de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: Tipo, Diseño de investigación, Estrategia de prueba de hipótesis, las Variables, Población, Muestra, Técnicas de Investigación, Instrumento de recolección de datos, Procesamiento de recolección de datos y Procesamiento y análisis de datos.

En el **Cuarto Capítulos**, se expone la Presentación de Resultados, el cual comprende la Contrastación de Hipótesis, y el Análisis e interpretación de datos.

En el **Quinto Capítulo**, se presenta la Discusión, las Conclusiones, Recomendaciones y Referencias Bibliográficas.

Finalizamos el trabajo con la presentación de los anexos de la información complementaria.



CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales

Para el desarrollo de esta investigación se ha tenido como punto de apoyo las siguientes fuentes de investigación encontradas tanto del ámbito nacional así como también del ámbito internacional, y que tiene similitud en el tratamiento de las variables analizadas en nuestro caso. Así a continuación tenemos las siguientes:

Acevedo Isaza Jhon Alejandro y Soto Hincapié Mónica (Pereira, 2015). “Estudio para Mejoramiento del Proceso de Gestión Académica para la Docencia Correspondiente a la Vicerrectoría Académica de la Universidad Tecnológica de Pereira”, en esta investigación encontramos que “actualmente en la Universidad Tecnológica de Pereira, se viene trabajando en mejores prácticas tendientes a elevar niveles de competitividad, productividad, innovación y flexibilización como apoyo administrativo para cumplir sus funciones esenciales de docencia, investigación y extensión. Desde marzo del 2009 se viene adelantando por etapas, un estudio integral, orientado a obtener entre otros, una reforma de su estructura organizacional con base en los lineamientos establecidos en su Plan de Desarrollo Institucional, vigente hasta el año 2019, Plan dentro del cual se encuentra enmarcado el estudio en mención”.

Borja Ruiz Daniel Eduardo y Chacón Gallardo José Ramiro (Latacunga – Ecuador, 2015). “Gestión por Procesos una Herramienta para Incrementar la

Técnica de Cotopaxi en el Periodo 2014 - 2015”, esta investigación tiene como objetivo general “la elaboración de un manual de procesos aplicando de los métodos inductivo y analítico que nos ayudarán para desarrollar la investigación, también la utilización de instrumentos para levantar información de actividades ejecutadas en los cuatro ejes principales que son el desempeño Docente, la Investigación, la Vinculación y la Gestión, por lo que es de conocimiento general que existen inconsistencias en la utilización de recursos y tiempos en los procesos desarrollados en la carrera, siendo así la problemática principal del objeto de estudio de nuestra investigación”.

Iñiguez Magallanes Hugo Fernando y Villacrés Beltrán Fabián Isaac (Guayaquil-Ecuador, 2012). “Evaluación de la Gestión Administrativa en las Universidades Categoría “B” de Guayaquil y Propuesta del Plan de Mejoramiento de los Procesos para Elevar los Niveles de Satisfacción”, en esta investigación se analiza la “problemática que tiene la Universidad ecuatoriana de los últimos años y la repercusión de los últimos resultados del proceso de evaluación de las mismas, implementadas por el CONEA inicialmente, y por el CEAACES posteriormente. Se busca trazar los lineamientos para mejorar los procesos de gestión en las Universidades Categoría “B” de Guayaquil. Para esto, se evalúan fortalezas y debilidades de los servicios que brindan estas universidades para determinar los niveles de satisfacción de la comunidad universitaria”.

Khalil Hamdan Asmaa Hasan (Córdoba, 2013). “Construcción de un modelo para evaluar la calidad en la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”, Citado por Romero Robles Pedro Julio (Lima, 2017). En esta

indicadores relacionados con el significado de una universidad de calidad desde la apreciación del alumnado, para construir un modelo que permita evaluar la calidad en la educación superior, y obtener información que posibilite hacer una valoración, que facilite la toma de decisiones con el objetivo de mejorar la institución. Para lo cual, se desarrolló un estudio empírico, a partir de la revisión del material bibliográfico de las aportaciones más recientes, para recabar información sobre las dimensiones relevantes que integran los principales procesos de evaluación y que hacen referencia al alumno, se diseñó un cuestionario, el mismo que se le hizo el análisis de validez y fiabilidad. Este cuestionario se aplicó a un grupo de alumnos en la Universidad de Córdoba. Finalmente se presentó la propuesta del modelo de indicadores, para evaluar la calidad de la educación universitaria, con la finalidad de conocer la realidad del centro, aplicando la técnica de autoevaluación y reflexionar sobre ella, lo que posibilitará trazar planes y aplicar estrategias de mejora”.

Gómez Mora Miller, Pérez José Nelson (Bogotá, 2008). “Un Modelo de Gestión para Procesos Académico-Administrativos para Instituciones de Educación Superior”, Este trabajo describe “un Modelo de Gestión aplicable en Instituciones de Educación Superior, con base en los procesos académico-administrativos que se desarrollan en cualquier institución. Esta propuesta plantea la integración en un sólo modelo de gestión, a un conjunto de factores que permitan determinar el estado general de la prestación de un servicio académico-administrativo determinado. De otro lado se analiza los indicadores aislados que informen sobre la evolución de algunos aspectos relevantes en la gestión de instituciones universitarias. El modelo propuesto se sustenta en tres aspectos: como primero aspecto tenemos la conectividad e interdependencia que existe entre sus factores, a partir de las relaciones que se pueden

establecer entre ellos; el segundo, las medidas o áreas de desempeño generadas por la gestión de los factores, y el tercero, un sistema de control en los servicios, ejecutando procesos básicos de gestión, que la organización puede realizar para alcanzar competencias distintivas”.

Antecedentes Nacionales

Chaparro Méndez José Alex (Lima-Perú, 2012). “**Plan de Mejoramiento del Servicio en el Laboratorio de Ensayo de Materiales de la FIC – UNI**”, esta investigación, presenta “los lineamientos necesarios para implementar un Plan de Mejoramiento del Servicio que brinda, el “Laboratorio de Ensayo de Materiales – LEM – FIC – UNI”, en las materias concernientes para modernizar la infraestructura física, y los equipos, fundamentalmente en la actualización de los sistemas de administración y servicios, en relación a las exigencias, que el mundo globalizado actual en el que nos encontramos inmersos, nos obliga”.

Mayorga Artica Blanca Esther (La Molina-Perú, 2014). “**Los Documentos de Gestión Institucional y su Relación con la Calidad del Servicio Académico-Administrativo en los Usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012**”, “La investigación tuvo como propósito determinar la relación existente entre los documentos de gestión institucional y su relación con la calidad del servicio académico-administrativo en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el 2012. Se trabajó con una muestra de un (1) director, dos (2) jefes de oficina, veinte

(20) trabajadores y cuatrocientos cincuenta y siete (457) estudiantes, a los cuales se les

aplicó la encuesta para los variables documentos de gestión institucional, para los docentes y estudiantes y Calidad de Servicio. El análisis estadístico realizado nos permite afirmar que la correlación entre los documentos de gestión institucional con la calidad del servicio académico-administrativo es significativa en los usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en el año 2012, presentando una relación positiva entre ambas variables.

Los resultados encontrados nos ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a la simplificación administrativa, diseñando una metodología eficiente con orientación hacia una mejor atención al usuario, y diseñar e implementar módulos de capacitación virtual sobre los procedimientos a los estudiantes, así generar una satisfacción total, introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del usuario”.

García Cruz Josefina Arimatea (Lima-Perú, 2008). “La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”, “Esta investigación es de nivel descriptivo-correlacional, entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable Desempeño Docente. Es un diseño No Experimental, de corte transversal, porque se recogerá la información en un sólo momento.

La investigación tiene como objeto de estudio analizar si existe relación entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable desempeño

docente, en la Unidad de Post-Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM periodo 2007 -I.

Los resultados obtenidos muestran que si existe relación entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable Desempeño Docente, se puede apreciar una relación significativa, representado por el 37.5%. En el mismo orden de ideas indican que existe relación significativa entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable Responsabilidad del docente; representado por el 37.7%. La relación que existe entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable Dominio Científico y Tecnológico del docente es ligeramente significativa, representado por el 25.5%. La relación que existe entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa con las Relaciones Interpersonales es moderado representado por el 31.5% y se aprecia también que existe entre la variable Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y la variable Formación en Valores Éticos del docente, una relación moderada, representado por el 30.3%. Los resultados muestran cual es la realidad en la UPG con respecto a la gestión académico-administrativa; de otro lado se tiene una visión clara del desempeño de los docentes de la maestría de la UPG, de la Facultad de Educación de la UNMSM”.

Barreda Colán Brigitte Ivonne (Lima-Perú, 2007). “La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca”, este trabajo de investigación se sustenta en “el objetivo de establecer cómo influye la Gestión Académica en la Calidad Académica, en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca, el estudio se hizo sobre la muestra seleccionada de alumnos matriculados en el III, V, VII y IX ciclo

académico 2005 II, aplicándose una encuesta de opinión para evaluar la percepción estudiantil y Docentes que laboran en la Facultad, sobre la Gestión Académica, comunicación, misión, aulas, laboratorios, así como en la Calidad Académica, entrega de silabo, número de Docentes, biblioteca ambiente de estudio, bienestar, las actividades académicas”.

Quintana Alfaro Noemí Leopoldina (Lima-Perú, 2006). “**Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios en la FIC-UNI**”, esta “investigación se realizó teniendo como base fundamental la colaboración para el mejoramiento institucional en la Facultad de Ingeniería Civil (FIC) de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI). La autora se vale de su formación en la Maestría de Gestión Tecnológica Empresarial de la FIC y de su experiencia en la Jefatura de la Oficina de Planificación y Acreditación de la FIC, para lograr su objetivo”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde su creación se les atribuye a las universidades, tres finalidades: la enseñanza, la investigación, y actividades de proyección y extensión universitaria. La problemática de estudio, esta se centra, en las tres finalidades, detallando las variables en estudio encontramos la Gestión Académica basado en el desempeño docente, unido a la Gestión Administrativa con base en los procesos para servir a los usuarios de la mejor manera por el personal administrativo y las autoridades de la Universidad, a quienes la empresa productiva los denomina clientes, en nuestro caso serán los alumnos, que recurren a la institución universitaria en búsqueda de lograrse una formación profesional acorde con las necesidades de las empresas y de la comunidad para su

Lo dicho hasta aquí sirve de referencia para situar el problema en el contexto de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac, en tanto se ha observado que los usuarios se encuentran desmotivados y algo desorientados, ello se expresa en varias situaciones: no ponen mucho empeño en sus estudios, las monografías no son presentados adecuadamente según las exigencias académicas, llegan tarde a las clases, su participación en clases no están al nivel universitario, en general se observa que no hay compromiso académico. Ello se ha podido evidenciar que posiblemente se origine en la planeación que realizan las jefaturas de la Universidad o simplemente dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales. Esta planeación permite evidenciar deficiencias en la labor académica y administrativa, surgiendo la necesidad de un control que deben ejercer los responsables tanto académicos como administrativos para que las actividades se desarrollen de manera correcta debiendo existir, en teoría, una adecuada organización. Por otra parte se asevera que el factor a considerar es la función docente, que aparentemente no hay un desempeño adecuado. Este desempeño definitivamente se relaciona con la experiencia profesional de los docentes en el sentido más óptimo de la planificación de sus actividades sobre todo del dominio de su tema. En el mismo sentido, otro aspecto inherente con ésta característica de desempeño es la actualización profesional, factor importante, que comprende los estudios de posgrado del docente además de cursos relacionados con la práctica docente.

Se destaca que esta Facultad está ubicada en el Distrito del Rímac, y la sede central en el Distrito de Chosica. Mirando el factor tiempo que se generan por la distancia entre ambos distritos, es obvio que una serie de problemas se pueden visualizar por la administración centralista que es política de la universidad.

Con mayor énfasis y con profunda preocupación en esta problemática, se aborda el desorden administrativo que ciclo a ciclo ha ido decayendo haciéndose más notorio en el semestres académicos 2016-I y 2016-II, detallando que es notable la falta de precisiones en la gestión académico-administrativa en relación con la planeación de actividades, la organización de los ambientes académico-administrativos, la dirección y control del personal docente, administrativo y de los usuarios; resaltando en la gestión docente, el incumplimiento, las normas y reglamentos no se cumple a cabalidad, y por parte de los usuarios (alumnos), las impuntualidades no son observadas con rigor, esto no afecta en lo más mínimo al usuario, de allí que se puede advertir un problema muy serio relacionado con la gestión administrativa para el servicio y desempeño docente en la Facultad. Por otra parte es necesario indicar que uno de los problemas que se advierten en el análisis y estudio es que el número de graduandos no guarda relación con el número de egresados este problema, es un común denominador en muchas universidades del país; en realidad son muchos los factores que inciden en este problema, siendo un punto que se tomará en cuenta en esta investigación.

Es preciso indicar que la Universidad en sus políticas tanto académicas como administrativas y ajustándose a las normas y sus reglamentos, dista mucho de otras Universidades estatales de nuestro medio. Basados en su autonomía se puede advertir que se practica una administración de tipo centralista como se puede leer en la estructura orgánica de la Facultad de Ciencias empresariales, recalcando que la misma, no está en la Ciudad Universitaria cito en la Cantuta – Chosica, sino que ésta facultad se encuentra en el distrito del Rímac, a kilómetros de distancia muy considerable y que se traduce a una hora y media de tiempo entre la sede central y la sede Rímac. Por

ende observamos que la estructura orgánica de esta Facultad, dista mucho de otras

facultades de esta universidad, y mucho más distante de otras facultades de las universidades del medio. Para citar algunos puntos que son materia de estudio en esta investigación, se puede indicar que no cuenta con Oficina de Servicios Académicos, Oficina de Planificación, Oficina de Administración, entre otras.

Por lo tanto, entendiendo que los cambios constantes en el universo académico, la globalización de la educación, los constantes cambios tecnológicos, la debida exigencia de los usuarios y las exigencias de los organismos encargados de supervisar el cumplimiento del rol de las instituciones universitarias para mejorar constantemente y alcanzar su Excelencia, desarrollaremos esta investigación con el rigor del carácter científico, y que sirva como fuente de apoyo a las autoridades de la Facultad materia de estudio y de la Universidad.

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la **“Gestión Académico-Administrativa tiene relación con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac en el año académico 2016”?**

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿En qué forma la planeación académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac en el año académico 2016?

2. ¿De qué manera la organización académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac en el año académico 2016?
3. ¿En qué forma la dirección académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac?
4. ¿De qué manera el Control académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivos Generales

Analizar la relación que existe entre la Gestión Académico Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac, en el año académico 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Evaluar de qué manera la planeación académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y

Valle Sede Rímac, en el año académico 2016.

2. Analizar de qué manera la organización académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac, en el año académico 2016.
3. Analizar en qué forma la dirección académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac, en el año académico 2016.
4. Evaluar de qué manera el control académico-administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac, en el año académico 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se justifica desde el aspecto práctico, en el sentido que establece el grado de relación existente entre la Gestión académico-administrativa, y la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, obviamente los resultados sirven para conocer y establecer algunas pautas de los procedimientos de gestión realizados en la Facultad de Ciencias Empresariales.

Siguiendo en el orden de ideas y desde el aspecto teórico, la investigación permite contrastar las teorías existentes sobre las variables en estudio, generalizando los resultados a principios administrativos más amplios y considerando al personal docente y personal administrativo, parte de la gestión. En ese sentido, las variables han

permitido conocer en mayor medida el comportamiento de la variable dependiente “Calidad del Servicio al Usuario” y el nivel de relación que existe con la Gestión académico-administrativa.

En el mismo sentido y desde el aspecto metodológico, la investigación proporciona un instrumento de medición como el cuestionario propuesto para evaluar la Gestión Académico-Administrativa y otro instrumento que permitirá medir la Calidad del Servicio al Usuario. La importancia radica en la comprobación de los conceptos establecidos para que las autoridades de esta Facultad tomen algunas pautas o conceptos y los asuman como propio, siempre y cuando se adapten a esta Facultad. Asimismo permite conocer y establecer los niveles de calidad de servicio que se da al usuario en esta Facultad, con un perfil innovador, investigador, líder, el mismo que contribuirá al esclarecimiento o determinación de los problemas de la gestión académico-administrativa, calidad del desempeño docente y personal administrativo de esta Facultad; también los resultados permitirán tener claro y definido el nivel alcanzado en la formación de investigadores del más alto nivel académico a través de las diferentes especialidades mencionadas en la citada Institución. Estos resultados deben llegar a las Autoridades de esta Facultad, los mismos que les pueda servir como instrumentos para tomar sus decisiones para mejorar el desempeño docente y administrativo, en la medida que se debe hacer cumplir el plan de estudios, los contenidos de los sílabos, las normas y reglamentos de gestión académica, en las áreas básica y de especialidad, ajustándose al cronograma de evaluación rigurosamente científico.

La Investigación se sustenta en los resultados obtenidos en el trabajo de campo y uso del material bibliográfico que se utilizó en el análisis para demostrar la relación que

existe entre la “Gestión Académico-Administrativa y la Calidad del Servicio al

Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, sede Rímac en el año académico 2016”.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.5.1. ALCANCES

La presente investigación nos conduce a establecer las deficiencias que se presentan tanto en la Gestión Académico-Administrativa, así como en la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” sede Rímac en el período 2016, la misma que busca establecer si la Gestión Académico-Administrativa es realmente óptima para el desempeño tanto académico como administrativo y de esa manera establecer la eficiente gestión y el resultado de esta, en la marcha académica y administrativa de los servicios académicos y administrativos que presta la Facultad de Administración y Ciencias Empresariales, así mismo lograr establecer la calidad en el proceso de matrícula, en el servicio operativo de notas, uso de biblioteca y los respectivos tramites documentarios en cada proceso de Gestión administrativa de los usuarios.

1.5.2. LIMITACIONES

Nos encontramos frente a la falta de documentación bibliográfica relacionada al tema específico, así como la carencia de instrumentos administrativos como el manual de organización y funciones, el reglamento de organización y funciones, normas académicas y disposiciones administrativas, etc., y de

haberlos son obsoletos para su actual uso y generalmente no se usan ni mucho menos se aplica.

1.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES

Tabla 1: Variables, Definiciones y Dimensiones

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSION
Variable Independiente Gestión Académico-Administrativa	“La gestión académico-administrativa, se promueve en la institución educativa, con el propósito de destacar la dualidad entre la trascendencia de la parte académica y el sustento de la importancia de las actividades administrativas, orientando su desempeño hacia el logro de objetivos institucionales, aplicando las etapas de la administración, buscando la eficiencia en los procesos, lo que permite optimizar los recursos, promueve la cultura de calidad y es proactiva hacia el desarrollo de la institución”. (Dimas Rangel María Isabel, 2013).	Planeación
		Organización
		Dirección
		Control
Variable Dependiente Calidad de Servicio al Usuario	Autores como Rey (2000), Zeithaml y Bitner (2002), Hernández (2011) y Herrera-Viedma y López (2011) , “coinciden en que los conceptos satisfacción y evaluación de la calidad en el servicio son en esencia diferentes. Que si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se percibe como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio, se centra específicamente, en las dimensiones del servicio. Entonces desde ese punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente”. Citados por (Dulce María Núñez Collado, 2015).	Servicios Académicos
		Servicios Administrativos
		Reconocimiento al Usuario
		Infraestructura y Seguridad

Fuente: Tesis de Dimas Rangel María Isabel. (2013)

Elaborado por: La Investigadora

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías Generales Relacionadas con el Tema

Para desarrollar esta investigación se analizó material bibliográfico relacionado con la Calidad de Servicio al Usuario, y la Gestión Académico-Administrativa, temas que exigen revisar aspectos teóricos de Planeación, Organización, Dirección y Control, por un lado y de otro lado aspectos teóricos de Calidad, Servicio y Usuario que nos permita plantear soluciones al problema planteado al nivel de una institución de educación superior de Lima-Perú.

2.1.1. Estructura Orgánica

Para desarrollar nuestra investigación podemos enmarcar la estructura orgánica en las siguientes citas:

“Se puede aseverar que ni el proceso, ni los resultados pueden existir sin estructura aunque ésta puede albergar distintas variantes del propio proceso¹.

La relación entre estructura y calidad se origina sobre todo en que algunas deficiencias del proceso pueden estar, al menos parcialmente explicadas por problemas de estructura”. (Jiménez R., 2004).

En el supuesto que el problema planteado en la investigación, se origina en la desorganización de una institución como la mencionada para la investigación, en primer lugar nos proponemos a citar a SÁNCHEZ CÓRTEZ (2008) en su **investigación** para optar el título de Maestro en Administración. “**La Importancia del Desarrollo Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior**”, y que al pie de la letra dice: “El desarrollo organizacional es una herramienta administrativa, para lograr incrementar la

que se deben llevar a cabo en las instituciones, derivados de la influencia de fuerzas internas o externas que, obligan a los directivos a mantener constantemente una actitud de mejoramiento continuo”

Para hablar de la estructura organiza podemos acotando lo siguiente:

Estructura del departamento de Administración de los Recursos

Humanos: “Se ha definido al sistema administrativo como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, que actúan recíprocamente. En un sistema administrativo los elementos indispensables son los métodos y/o las técnicas utilizadas para el proceso de dirigir al personal. El proceso administrativo se sustenta en la planeación, organización, dirección y control”. (SÁNCHEZ CÓRTEZ, 2008)

Planeación. “Para el proceso administrativo, la planeación es esencialmente el prever y prepararse para satisfacer situaciones que pueden afectar las operaciones de la institución. Lo más importante en la planeación, es tratar de inducir aquellas situaciones que sean favorables para la institución. Entonces se debe determinar los objetivos que se deben lograr y las acciones que se deben ejecutar para lograr esos objetivos. Los planes preparan el escenario para la acción y logros importantes. La mayoría de los fracasos en las organizaciones tienen su origen en una mala planeación”. (SÁNCHEZ CÓRTEZ, 2008)

Organización. “El organizar es esencialmente un proceso de construir, esto incluye el dividir y agrupar tareas en unidades manejables, así como determinar, las responsabilidades y autoridades de cada una de las unidades de la estructura organizacional, definiendo las interrelaciones que surgen o existen entre las unidades”. (SÁNCHEZ CÓRTEZ, 2008)

Dirección. “Consiste en verificar y supervisar que las actividades planeadas se lleven a cabo, por lo que se debe mantener una adecuada comunicación con el personal, para asegurarse de que se sigan las relaciones ya establecidas de la institución. El dirigir incluye el motivar y aconsejar a los empleados con el propósito de obtener su contribución. La dirección se da en los diversos niveles de la organización”. (SÁNCHEZ CÓRTEZ, 2008)

Control. “El evaluar y medir el rendimiento para determinar hasta qué punto se están logrando los objetivos se llama control. Función administrativa de monitorear el progreso y realizar los cambios necesarios. La función de control asegura el cumplimiento de las metas, esta función formula y responde a la pregunta: “¿nuestros resultados actuales son consistentes en relación a lo planeado y se orientan hacia el logro de los objetivos de la organización?”. La estructura formal de las instituciones define la autoridad, las responsabilidades y las funciones que deben ser ejecutadas en cada puesto de la institución. Existen tipos de estructuras la lineal y la lineo funcional. La estructura lineal o llamada escalar es la más antigua usada por organizaciones, esta permite se mantenga una línea clara de autoridad, desde el nivel más alto hasta el más bajo dentro de la estructura. A medida que las actividades de los departamentos aumentan en número y complejidad la estructura lineal se hace menos adecuada, porque los administradores de cada área no pueden mantenerse al corriente de todos los campos que se relacionan con la operación de sus departamentos, a la larga, deben emplear a especialistas. La estructura lineal funcional provee no solo la autoridad de línea sino también la asesora (Staf)”. (SÁNCHEZ CÓRTEZ, 2008)

2.1.2. La Universidad como Organización

Según el Informe preparado por: **Roberto Martínez Nogueira**, con la colaboración de **Norberto Góngora**, para la **Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAU (2000)**. Exponen una serie de definiciones, conceptos, ideas y aportes, los mismos que se han tomado como teoría básica para desarrollar esta investigación, los cuales se transcriben a continuación:

La Complejización de la Organización y de la Gestión Universitaria: “Para analizar la gestión universitaria debe partir de la consideración de la universidad como “organización compleja”, así como de su carácter específico asociado a su multifuncionalidad, a la multidisciplinaridad de sus actividades y a la simultaneidad de su inserción en distintas arenas de acción social (políticas, culturales, mercados, etc.).

El carácter específico de la institución universitaria y de su gestión es producto de una larga trayectoria histórica. Sus notas esenciales fueron modeladas por procesos sociales universales y por las circunstancias nacionales enfrentadas. En los inicios mismos de esa trayectoria está la aspiración de autonomía, la presencia de esferas diferenciadas de autoridad, la legitimidad de la participación de sus integrantes y los conflictos por la regulación externa”.
(CONEAU, 2000)

“La cuestión del control institucional formó parte de luchas cuya resolución dio lugar a modelos de gobierno aún vigentes, a la diversidad de arreglos en la composición de los niveles de conducción y a los diversos modos a través de

los que el Estado o las corporaciones trataron de incidir sobre la gestión universitaria. Los documentos que reglaban su existencia estaban centrados en estas cuestiones: la definición de los poderes de supervisión, los sistemas de autoridad y las garantías para los integrantes de la comunidad universitaria.

La noción más simple y temprana reducía la gestión universitaria a la preservación del espíritu y de la concepción a que respondía la institución, con escasas funciones administrativas y de coordinación. La misma estructura típica de las Facultades – y aun de los Rectorados - reflejaba la existencia de dos ámbitos que operaban con gran independencia: las secretarías académicas y administrativas. La articulación entre la conducción institucional, lo académico y lo administrativo fue creciendo a medida que se complejizaba la vida universitaria y tenían resolución temporaria las disputas por el control. Su importancia fue mayor con la especialización de los conocimientos, con la diversificación de sus actividades y con la creciente importancia asignada a la problemática de la adquisición y manejo de recursos. Esta complejización tuvo su expresión estructural en la creación de niveles con atribuciones específicas y de unidades a cargo de las distintas funciones, sumándose a las tradicionales vinculadas a lo académico y a lo administrativo”. (CONEAU, 2000)

“En los últimos años la organización universitaria y su gestión se ha complejizado aún mucho más por la operación simultánea de los factores mencionados brevemente en el capítulo anterior. Su importancia social y la multiplicidad de modelos desarrollados, así como las exigencias de incertidumbres de todo tipo que deben ser enfrentadas, de las vinculaciones con públicos numerosos y de la operación en un contexto de mayor competitividad,

han puesto en emergencia las estructuras organizacionales más complicadas, así como su desarrollo en procesos internos con rigurosidad profesionalizando tareas que desempeñaban docentes e investigadores, no teniendo una formación específica para desarrollarlas.

Esta mayor complejización estuvo acompañada por el desarrollo de una literatura especializada que procura indagar las estructuras y los procesos, las estrategias y los comportamientos de la institución universitaria. Esta literatura debe servir de base para la construcción de marcos analíticos y de instrumentos que faciliten la indagación de las potencialidades y de las carencias de los diseños de gobierno y de gestión para reconciliar la diversidad y la necesaria referencia a la unidad institucional.”. (CONEAU, 2000)

Los Enfoques Teóricos para el Análisis de la Universidad como Organización: “En esta sección se presentan algunos enfoques teóricos para el análisis de la universidad como organización. Cada uno de ellos adopta una perspectiva particular, iluminando con mayor intensidad alguna de las problemáticas básicas de esta institución”. (CONEAU, 2000).

La Universidad como Organización Colegial: “En primer lugar, tanto histórica como analíticamente, está el modelo colegial, construido sobre la noción de un autogobierno fundado en el acuerdo sobre los valores básicos, sobre las reglas de convivencia y sobre las prácticas legítimas. Es un modelo horizontal, democrático, con predominio de los órganos colectivos, que aspira al consenso y que requiere homogeneidades muy fuertes en materia de actividades, participantes y aspiraciones, una escala relativamente reducida y

una muy clara diferenciación con otras instituciones sociales. Permite la construcción de compromisos y acuerdos, es expresión del “capital social” institucional y, en condiciones de operación exitosa, disminuye costos de transacción”. (CONEAU, 2000)

“Para los detractores, produce un gobierno “lento, dificultoso y protector de intereses establecidos. Como afirma el Informe Universidad 2000 “dificulta la gestión en diversos aspectos: los procesos de decisión se hacen pesados y lentos, los intereses corporativos de los distintos estamentos que participan en los órganos colectivos suelen pesar más que el interés general de la institución, la necesidad de llegar a amplios acuerdos para tomar una decisión conduce a restringir las alternativas posibles, la responsabilidad por las decisiones tomadas se diluye en la “lógica de la situación”, se presta a llenar de contenido político proceso de respecto a los objetivos, percepciones sobre el papel de la docencia, la investigación y la extensión, intereses de los claustros y compromisos con las realidades locales y sociales. Esos ámbitos combinan la jerarquía con la representación y la participación. Sus estructuras de gobierno se abren a los diferentes .claustros con formas de representación variables, tal como está incorporado al modelo adoptado por la legislación y por los estatutos vigentes. Pero junto a ellos, se están desarrollando fenómenos que producen un desplazamiento de ciertas decisiones a espacios con orientaciones más precisas, como son aquellos vinculados a las actividades de asistencia técnica y de servicio a la comunidad. Las facultades, las carreras y los departamentos suelen asumir atributos particulares según las disciplinas, pero se requiere una

gobierno. Este modelo no desencadena tensiones mayores sobre las capacidades de gobierno y de gestión cuando la complejidad es relativamente baja, con una pocas facultades y carreras de grado, generalmente pizarrón-intensivas y profesionalmente orientadas, escasa oferta de posgrados, con ausencia de diferenciaciones marcadas entre investigación y docencia o cuando éstas no tienen relaciones directas”. (CONEAU, 2000) (Martínez, Nogueira, R. 2000).

La universidad como organización fracturada: “La capacidad descriptiva y explicativa del modelo plural es sumamente baja cuando las circunstancias efectivamente enfrentadas difieren de las señaladas. Esta es la razón por la que se fueron desarrollando otros modelos analíticos cuyas aspiraciones fueron dar cuenta de esta creciente complejidad y que se centraron en las consecuencias del carácter fracturado de la universidad sobre la gobernabilidad institucional. La universidad se conceptualiza como un sistema de base amplia, con alta diferenciación interna, con cátedras, departamentos por disciplinas, carreras, centros de investigación, institutos, etc., con procesos internos específicos y con despliegue de diversos recursos para el ejercicio de la influencia y la movilización de poder entre unidades y niveles. Estas características imponen restricciones muy severas a la reconstrucción de la unidad y a la preservación de la coherencia. Según estos modelos, la realidad institucional es construida por acciones discretas, convergencias casuales y confrontaciones recurrentes. Los resultados obtenidos no son la consecuencia de diseños ni la expresión de una voluntad excluyente o que brinda unidad a la acción, sino la acumulación de productos e impactos de procesos de argumentación y de negociación en los

que se manifiestan el peso de antecedentes, la eficacia de las estrategias y las inercias de los mapas cognitivos de los actores. El supuesto básico de la no homogeneidad de participantes y disciplinas se radicaliza a partir de la afirmación de la inexistencia de intereses específicos compartidos. El orden institucional no es, por lo tanto, producto de una convergencia colectiva, sino del reconocimiento y respeto a esos intereses. No es discernible, en este caso, una lógica global que gobierne a la institución, salvo esta modalidad de sus procesos decisorios fuertemente marcada. Estos modelos (que responden a distintas metáforas: sistemas débilmente articulados, anarquías organizadas, “tachos de basura”, etc.) estuvieron originados en esfuerzos analíticos que orientaron la investigación sobre universidades en las que las facultades, los departamentos o las escuelas tienen una gran autonomía. Según estos enfoques, la reconciliación de la diversidad sólo es posible a través del consenso o del poder, lo que conduce al tratamiento de la distribución de las capacidades decisorias y de las formas en que éstas se ejercen. La consecuencia operacional de esta línea de abordaje es que los problemas de este tipo de institución podrían aligerarse a través de la creación de ámbitos diferenciados para la atención de cuestiones y la resolución de conflictos, como es el caso de los senados, de los “boards” y de la Presidencia en la universidad americana, con sus diferentes contribuciones en materia académica, gestión institucional y preservación del mandato”. (CONEAU, 2000)

La Universidad como Organización Invertida: “La universidad es una institución en la que la materia prima fundamental es el conocimiento y cuyo

conocimiento. Su capacidad organizacional crítica reside en sus planteles docentes y de investigadores. Son éstos los que detentan el control sobre ese proceso, no los responsables de la conducción o de la administración institucional. El centro de gravedad está en la base, conformando una realidad invertida cuya direccionalidad es desde abajo hacia arriba, contrariamente a las estructuras jerárquicas convencionales. Este atributo es el que da lugar a una realidad que algunos autores denominan “bottom heavy”, pues los conocimientos y prácticas de que dependen la legitimidad y la efectividad de la institución están localizados en el nivel operativo, sin que la jerarquía esté en condiciones de introducir consideraciones sustantivas sobre los contenidos disciplinarios instalados en cátedras o departamentos. Esa jerarquía tiene capacidades muy limitadas para emitir juicios e impactar sobre sus procesos y sobre la calidad de sus productos, salvo a través de la fijación de reglas genéricas, de la asignación de recursos o del juicio académico. La consecuencia operacional de estos modelos es que los impulsos renovadores deben provenir de la base institucional: los docentes, investigadores y estudiantes. Son estos actores los que dan forma a la estructuración real de la institución, determinando sus atributos básicos y modalidades de acción”.

(CONEAU, 2000)

La Universidad como Organización Fiduciaria: Al respecto **GERTEL, H. R. (12)**, subraya el carácter de organización fiduciaria de la universidad como aquella que participa en sistemas de intercambio de diferentes clases.

“La universidad intercambia prestigio y méritos académicos de los docentes e investigadores por la expectativa de producción de un aprendizaje en los

alumnos o de ciertos resultados de investigación. Según esta conceptualización, la universidad constituye un ámbito en el que los insumos no se corresponden necesariamente con los productos obtenidos: la calidad de los investigadores no está directamente relacionada con la calidad de la formación que contribuyen a impartir, los antecedentes considerados para el reclutamiento docente suelen referirse a cuestiones que no están necesariamente vinculadas con la relación con los alumnos o la calidad del aprendizaje resultante. Este modelo sugiere que muchas decisiones se adoptan sobre la base de información no directamente relacionada ni con los procesos ni con los productos de las actividades realizadas, sino sobre la base de reputaciones y de inferencias a partir de causalidades no debidamente establecidas. Es por ello que se recurre a los pares para legitimar los criterios utilizados y disminuir los riesgos de esta situación de transacción”. (CONEAU, 2000)

La Universidad como Organización Parcialmente Burocratizada

“Los modelos anteriores resultan de la convicción de que el análisis de la gestión universitaria no puede realizarse utilizando los mismos instrumentos teóricos que son adecuados para las organizaciones jerárquicas que cuentan con un actor o con una racionalidad predominante a los que deben sujetarse todos los comportamientos organizacionales. Si bien los enfoques utilizados para las organizaciones burocráticas -o aun las profesionales- pueden enriquecerse a partir de la introducción de dimensiones tales como la estructura de tareas, las contingencias ambientales o la dependencia de recursos, éstas sólo permiten dar cuenta de factores que explican diferentes estrategias o niveles de performance, pero sin abandonar el supuesto normativo de la unidad

organizacional. Esta conclusión no debe interpretarse como excluyendo la posibilidad de encontrar elementos burocráticos en la universidad. En toda universidad existen ámbitos en los que el modelo burocrático tiene vigencia y constituye el marco analítico que corresponde utilizar. Las unidades administrativas se organizan habitualmente conforme a sus previsiones, la gestión académica está fuertemente formalizada, los procedimientos de designación y los regímenes de la carrera docente o de investigación están rígidamente establecidos, se tiende a regular los más diversos aspectos de la vida institucional y la gestión de alumnos está reglamentada en detalle. Además, la universidad pública debe someterse a los regímenes de personal, de contrataciones, de manejo de recursos y de rendición de cuentas propios del sector público, aun diseñados según el modelo burocrático. Por otra parte, y obviamente, las relaciones jerárquicas no están ausentes en el plano institucional, académico y administrativo. Esta característica de burocratización limitada y parcial de la institución universitaria hace que en su interior coexistan criterios de estratificación organizacional referidos a las posiciones en la estructura jerárquica y a los ámbitos disciplinar y técnico. Esta coexistencia plantea problemas de legitimidad, de competencia por el status y conflictos por la asignación y manejo de recursos. Asimismo, los ámbitos en que las distintas competencias deben desplegarse y predominar no suelen estar claramente establecidos, provocando tensiones y ajustes permanentes que otorgan a la gestión institucional un carácter de intermediaria o de árbitro permanente para la resolución de estas situaciones”. (CONEAU, 2000)

La Universidad como Organización Política: “Algunos de los elementos componentes de los modelos anteriores sirven para el análisis de la universidad argentina y, en términos más generales, latinoamericana. Su utilidad deriva de que esta universidad también está integrada por ámbitos con escasas articulaciones entre sí y que obedecen a sus propias racionalidades. Esta universidad comparte con otras su carácter resultante de la agregación geológica de perspectivas, orientaciones, disciplinas, destinos profesionales, etc., su carencia de sentido unificador y su perfil generado a partir de cristalizaciones de poder pero no de consensos en torno a valores o proyectos. Su diferencia con otras realidades radica en la fuerte presencia corporativa de los claustros y en la ausencia o escaso desarrollo de ámbitos diferenciados que sirvan para el tratamiento de cuestiones específicas. Es así como se produce una confusión constante entre las tareas de “gobierno” y la gestión cotidiana. Por ello, el modelo “político” resulta más adecuado para la comprensión de la universidad argentina. La universidad es un complejo sistema de poder. No sólo la composición de sus órganos de gobierno determina este carácter esencial. Distintos actores intervienen en sus procesos decisorios, movilizándolo recursos de diferente tipo y motivados por valores y objetivos diversos. Pero esta participación no es constante sino que está fuertemente determinada por las cuestiones en debate, por las estrategias de esos actores y por la percepción que éstos tienen del carácter simbólico y de la efectividad de la participación. Los acuerdos a los que se arriba son circunstanciales y deben ser revalidados constantemente. Los sistemas de contrapesos evitan giros radicales en las orientaciones y en las decisiones, muchas veces inhibiendo la innovación. Este modelo es particularmente relevante para indagar sobre las motivaciones que

movilizan la participación y sus consecuencias, las cuestiones que la convocan y las oportunidades en que se despliega, la articulación entre decisiones y actores particulares, las características de los procesos de implementación, etc. Los ámbitos y mecanismos de negociación, las modalidades de articulación de diferentes perspectivas e intereses forman parte también de esta interrogación sobre la distribución y el uso del poder y sobre los recursos sobre los que éste se basa y construye”. (CONEAU, 2000)

Los Atributos de la Universidad como Organización: “Todos los modelos anteriores apuntan a cuestiones que definen a la universidad como sistema complejo y reconocen su especificidad como institución, con privilegio a aspectos parciales según la óptica adoptada”. (CONEAU, 2000)

Entre los atributos de la Universidad como Organización más resaltantes tenemos:

Complejidad. “Como todo sistema educativo, la universidad es un sistema complejo por la naturaleza de su objeto, “transformar seres humanos y manipular conocimiento”. Otros elementos que contribuyen a esta complejidad son la multiplicidad de sus objetivos, su tamaño, la abundancia de reglas formales, la variedad de sus prácticas informales, el número y la diversidad de los conflictos de que es centro y el horizonte muy lejano sobre el que se extienden sus efectos”. (CONEAU, 2000)

Ambigüedad de la misión y de los objetivos. “Estos generalmente se

de por sí tenga capacidad suficiente para imponerse sobre las restantes ni se expliciten los "trade-offs" entre ellas, por lo que los objetivos quedan sujetos a reinterpretación y a negociación permanente. En esto las universidades difieren significativamente de las empresas privadas o de muchas organizaciones públicas. Se hace referencia habitualmente a la generación y transmisión de conocimiento, a la función educativa y a los servicios a la comunidad, afirmaciones insuficientes para orientar la acción conforme a lineamientos inequívocos. Además, el logro de la misión y de los objetivos es de difícil medición. Las mediciones susceptibles de ser realizadas son múltiples y su relevancia y pertinencia constituyen materias opinables". (CONEAU, 2000)

Proyecto abierto. "Por el carácter de su misión y objetivos, la universidad es una construcción cotidiana que tiene que reafirmar permanentemente su identidad y preservar y enriquecer su cultura. Además, los avances del conocimiento, los cambios en los mercados de trabajo y las variaciones en las demandas sociales hacen que la universidad deba estar revisando continuamente sus acciones y productos". (CONEAU, 2000)

Carácter multidimensional. "El sentido de la institución para sus miembros y para la sociedad es multidimensional. Como consecuencia de la convergencia de diversos actores sociales en la vida universitaria, la institución es el marco para el despliegue de diferentes estrategias según interpretaciones particulares de la misión y de la vida universitaria, Además, la pertenencia a la universidad excede a la inclusión en un sistema de producción: agrega prestigio, atribuye status, incorpora a redes sociales, permite la expresión de identidades grupales,

se constituye en un factor simbólico con valor de mercado, cristaliza expectativas de promoción personal, etc.. Esa pertenencia, por lo tanto, no está solamente asociada a la misión explícita de la institución, ni a la cuantía o calidad de sus productos y resultados”. (CONEAU, 2000)

Sistema plural de poder. “Los actores participantes tienen distintas visiones, perspectivas y orientaciones. Sus productos están dirigidos a diferentes públicos, y sus procesos afectan de manera desigual a diferentes actores. Estos - estudiantes, graduados, profesores, autoridades de la política universitaria, otros proveedores de recursos, la “comunidad” - tienen expectativas centradas en un aspecto de los procesos internos o en un tipo específico de producto. Como consecuencia, las demandas que enfrenta la universidad suelen referirse a cuestiones diversas y dispersas, con conflictos y tensiones entre apreciaciones, intereses y prioridades de diversos actores”. (CONEAU, 2000)

Modalidad colegiada de toma de decisiones: “Los sistemas de gobierno incorporan ámbitos participativos y representativos, los que se reproducen en diferentes niveles de conducción. Ello provoca negociaciones constantes, problemas en la coherencia de las decisiones adoptadas, lentitud en los procesos, dificultades para la anticipación de situaciones y con frecuencia una excesiva deliberación. La consecuencia es que la gestión suele ser reactiva en lugar de proactiva”. (CONEAU, 2000)

Tecnología problemática. “Como se anticipó, las tecnologías educativas y de investigación tienen resultados inciertos. Las mismas no se suelen legitimar por

sus resultados, sino por la convalidación que de la misma hacen actores relevantes: la comunidad académica, alguna universidad que sirve como referente, las aspiraciones de los padres, etc.”. (CONEAU, 2000)

Sujeción a criterios extraorganizacionales. “Las universidades son organizaciones sujetas a criterios profesionales y académicos de su plantel de producción (los profesores e investigadores). Ello se manifiesta en que: a) estos miembros de la institución preservan un elevado grado de autonomía en la realización de sus tareas, debiendo acreditar para desempeñarlas haber atravesado por un largo proceso de formación y socialización, b) suelen tener lealtades divididas entre la institución y la comunidad académica, c) se plantean fuertes tensiones entre los requerimientos organizacionales en materia de homogeneidad de criterios y procedimientos y los valores profesionales de autonomía y creatividad, d) la evaluación de las tareas se rige por criterios no jerárquicos, sometidos al juicio de los pares, e) la jerarquía es impotente para intervenir en los procesos internos referidos a los contenidos de conocimientos generados y transmitidos, ya que éstos sólo pueden ser operacionalizados y evaluados por expertos de cada disciplina”. (CONEAU, 2000)

Ámbito de convivencia. “En toda universidad coexisten visiones de la institución, disciplinas, perspectivas, orientaciones y posicionamientos políticos. Esta convivencia está atravesada por "fracturas" entre grupos académicos por razones disciplinarias, de orientación del trabajo y de articulación con las fuentes de financiamiento, así como entre éstos y los sectores administrativos. A ello se suma la fragmentación debida al distinto

grado de involucramiento institucional por las distintas dedicaciones de docentes, investigadores, autoridades y personal administrativo”. (CONEAU, 2000)

Diversidad de criterios para la legitimación de los liderazgos. “Como organización parcialmente burocratizada y con relaciones jerárquicas, junto a los criterios comunes de legitimación de los liderazgos organizacionales coexisten liderazgos convalidados a través de criterios académicos y de la inclusión en redes sociales y profesionales que exceden a la propia universidad”. (CONEAU, 2000)

Lealtades múltiples. “Las lealtades predominantes son las referidas a los grupos disciplinarios y a las pertenencias a ámbitos específicos de la universidad, todo ello por sobre la identidad institucional. Además, el carácter político de la universidad hace que las lealtades hacia grupos externos (partidos políticos, agrupaciones gremiales, etc.) tengan impactos sobre los comportamientos institucionales”. (CONEAU, 2000)

Sistemas de información problemáticos. “Estos sistemas están fuertemente determinados por las culturas académicas que coexisten, por el manejo privilegiado de la misma que se realiza en niveles organizacionales subordinados, por la inserción en distintas redes sociales – académicas, políticas, gremiales - y por la debilidad de las concepciones y de los arreglos para el gerenciamiento universitario”. (CONEAU, 2000)

Multiplicidad de articulaciones externas. “La universidad es un sistema con articulaciones con las autoridades de política universitaria y presupuestaria, con el mercado de formación y de trabajo, con las entidades profesionales, con las autoridades locales, las familias, la comunidad científica nacional e internacional, las organizaciones empresariales y sindicales, etc. Estas articulaciones se suelen dar en distintos ámbitos y por medio de diferentes actores”. (CONEAU, 2000)

Conflicto de valores. “La universidad es un sistema en el que la legitimidad, la eficiencia y la excelencia son valores cuya expresión en forma conjunta se presenta como conflictiva y difícilmente armonizable en los procesos decisorios”. (Leslie, 1996).

“Debido a estos atributos, la gestión universitaria se desenvuelve siempre en presencia de **tensiones**, las que deben ser **canalizadas positivamente**, sin que ello alcance para suprimirlas”. (CONEAU, 2000).

2.1.3. Sistemas de Gestión Administrativa

En estos tipos de organización donde nos encontramos con los procedimientos administrativos en algunos casos bien desarrollados o en otros como es el caso de nuestra investigación donde la organización adolece de regularidad y podemos hablar de sistema. En tal sentido podemos citar el siguiente pensamiento:

El Sentido de la Evaluación de los Sistemas de Gestión Administrativa:

“Con respecto a los sistemas de gestión administrativa, la evaluación

identificará los sistemas y los procedimientos administrativos y las tecnologías de gestión o administrativas utilizadas. Se determinará el grado en que contribuyen al buen desarrollo de la docencia, la investigación, la extensión y las restantes actividades universitarias. Estos sistemas, procedimientos y tecnologías contribuyen a administrar los insumos organizacionales, facilitan su procesamiento sustantivo y contribuyen a su conducción y control a través de los procesos de planificación, programación, seguimiento y evaluación recursos financieros, humanos y materiales. Convencionalmente se podrían distinguir dos tipos básicos los que hacen a la administración de los recursos y aquellos vinculados a la administración del sistema de alumnos que es particularmente importante en los sistemas universitarios. Si bien estos últimos generalmente se incorporan a la función docente no se puede dejar de hacer algunos comentarios al respecto”. (CONEAU, 2000)

2.1.4. Sistema Administrativo Financiero

Según el Informe preparado para la **CONEAU (2000)**. Preparado por: **Roberto Martínez Nogueira**, con la colaboración de **Norberto Góngora**.

“En la literatura sobre la gestión universitaria se suele incluir en lo referido a la gestión de los recursos humanos: a) las estrategias de financiamiento, b) la programación y el control financiero y c) la vinculación de los recursos financieros con la gestión global. La evaluación debe considerar estos tres aspectos. En primer lugar, la estrategia de captación de recursos adicionales a través de diversos tipos de acciones: búsqueda de financiamiento adicional a través de proyectos a ser financiados por donantes o entidades de promoción de la actividad educativa y científica y tecnológica, la venta de servicios, la

recaudación de fondos, el arancelamiento, etc. En la primera parte de este trabajo se ha hecho referencia al escenario en que estas estrategias deben definirse y desplegarse. Con respecto a otras dos dimensiones, se procurará determinar la adecuación y el nivel de integración y calidad de los procesos de administración financiera. El análisis debe estar orientado hacia la identificación de los factores organizacionales operantes en los procesos de asignación y utilización. De la misma manera, debe indagarse sobre las restricciones impuestas por la escasez de recursos sobre las condiciones estructurales y de funcionamiento de la organización”. (CONEAU, 2000)

2.1.5. Sistema de Gestión de Personal

Otro de los factores preponderantes en una organización son los recursos humanos, al respecto **CONEAU (2000)** indica lo siguiente “Los recursos humanos son el elemento crítico en las organizaciones de formación e investigación. Por consiguiente, la evaluación debe prestar una atención muy particular a esta dimensión de la gestión”.

Especificidad de la Gestión de Recursos Humanos de la Universidad

“Esta gestión de los recursos humanos adquiere características muy específicas en el caso de las universidades:

- Éstas incorporan personal con valores y orientaciones determinadas por la comunidad académica o profesional, que comparten de este modo la identidad institucional con referencias externas,
- La "comunidad científica" y sus patrones de conducta y de comportamiento determinan en gran medida las expectativas, motivaciones y sentido de

servicio del personal docente y de investigación y desarrollo, más allá de las acciones que pueda realizar la gestión institucional,

- La actividad de este tipo de personal está fuertemente autorregulado, con limitada capacidad de control por parte de la estructura jerárquica institucional,
- Las políticas e instrumentos para la gestión de los recursos humanos deben estar fuertemente centrados en cuestiones como la creación de un clima institucional adecuado para el ejercicio de la creatividad y la discrecionalidad en el desempeño de las tareas y en la apertura de posibilidades de perfeccionamiento y de desarrollo de la carrera profesional,
- Las expectativas de participación convierten a las políticas de comunicación en estratégicas para la generación de aquel clima y la percepción de las oportunidades para el desarrollo profesional.

Además de la consideración de estos aspectos particulares de la gestión del personal académico, el análisis debe abarcar a las restantes categorías funcionales (personal administrativo y de servicios)". (CONEAU, 2000)

El Análisis de la Gestión de Recursos Humanos

“Se formulará un diagnóstico de la adecuación y nivel de integración y calidad de los procesos de administración de personal a nivel central y de cada una de las unidades académicas”. (CONEAU, 2000)

Respecto a la normativa y políticas

- “La normativa vigente, tanto de origen externo a la universidad como el propio,

- Los sistemas y productos del planeamiento de los recursos humanos,

- Las políticas aplicados a los recursos humanos,
- Las políticas de desarrollo de personal, entrenamiento y capacitación,
- Los sistemas de evaluación del personal,
- El régimen de carrera docente y de investigación,
- Los regímenes del personal no docente, con las modalidades de incorporación, evaluación, promoción e incentivos para el personal no docente,
- La pertinencia de las pautas normativas en cuanto al otorgamiento de licencias, pases en comisión, movilidad de funcionarios y controles de puntualidad y asistencia”. (CONEAU, 2000)

Respecto a las dotaciones

- “Proyección de las necesidades de personal en función del planeamiento estratégico de la institución,
- Determinación de los planteles en función de distribución por área académica, nivel jerárquico y relación de empleo (contractual o de planta),
- Los perfiles y la dotación del personal directivo, docente, de investigación, administrativo y de servicios que correspondan a cada unidad académica, considerando su relación con la institución (planta permanente, contratados, etc.), con identificación de déficits y problemas de asignación,
- La adecuación de los planteles de personal a los requerimientos de los objetivos, programas y actividades de la institución en su magnitud, calificación y asignación a tareas,
- Los mecanismos de reclutamiento, selección y asignación a tareas del personal,

- Los niveles salariales y escalafonarios en los distintos niveles”. (CONEAU, 2000)

Respecto a la administración de personal

- “Las pautas, instrumentos y prácticas, su celeridad, exhaustividad y confiabilidad, de las operaciones relativas a: legajos, designación, situación de revista, control de asistencias, licencias y liquidación y percepción de haberes,
- La pertinencia, sistematicidad y grado de integración de los registros e información administrativa y su interrelación con otras áreas de la gestión universitaria,
- La relevancia de la información de personal y su utilización para la conducción de personal en los diferentes niveles, en particular con referencia a la gestión académica,
- La eficacia de las operaciones de control previstas en el sistema de personal vigente y su interrelación con otras áreas de gestión”. (CONEAU, 2000)

Respecto a las condiciones de desenvolvimiento del personal

- “Los niveles de motivación de los docentes e investigadores,
- Satisfacción con la pertenencia a la institución y con las tareas realizadas,
- Restricciones sobre la participación, creatividad e iniciativas a la innovación existentes”. (CONEAU, 2000)

Respecto a los conflictos internos

- “La naturaleza de los conflictos: diferencias sobre los hechos, los modelos interpretativos, los objetivos, los métodos, los valores, etc.,
- Las características de los conflictos: interés directo (remuneraciones, promociones, recompensas, etc.), condiciones sociales (presión por la

productividad, ausencia de motivación, condiciones de trabajo, resistencia al cambio, malos tratos, inseguridad del trabajo, desvalorización de la tarea, etc.), tensión psicológica (incompatibilidades entre las personas, mala comunicación, etc.), divergencias complejas o intelectuales (ideológicos, de ambiciones, de influencia, de poder, etc.),

- El grado de incidencia de las situaciones conflictivas en la gobernabilidad y/o el clima interno de la universidad”. (CONEAU, 2000)

2.1.6. Los Sistemas Administrativos Referidos a los Alumnos.

En este punto citamos el informe de **CONEAU (2000)**, que al pie de la letra dice “Como ya se expresó anteriormente, el tratamiento de los sistemas administrativos referidos a los alumnos generalmente está vinculado a la evaluación de la actividad docente o académica pero tiene un alto componente administrativo que no puede descuidarse. En la mayor parte de las autoevaluaciones y en las evaluaciones externas se llama la atención sobre la carencia, falta de confiabilidad”. (CONEAU, 2000)

El apoyo administrativo: “Las actividades sustantivas de la Universidad requieren de apoyo administrativo, especialmente en lo referido a servicios como son fotocopias, secretaría, carga de datos, imprenta, suministros, suministro de elementos de apoyo a la enseñanza, suministro de pasajes, conmutador, etc.

En este aspecto la tarea evaluativa debe incluir:

- La determinación de la existencia, el grado de desarrollo, cumplimiento y la adecuación de normas particulares en materia de apoyo administrativo,

- La relación entre las normas materia de apoyo administrativo y los requerimientos o necesidades específicas de las dependencias de apoyo,
- La Infraestructura en relación a los servicios que se brindan,
- Tiempo de demora entre la solicitud y la recepción del servicio,
- Satisfacción con las actividades de apoyo administrativo,
- Recursos humanos, financieros y materiales utilizados en tareas de apoyo y su relación con lo producido,
- Costos de los servicios de apoyo administrativo,
- Disponibilidad de recursos materiales para la docencia, la gestión y administración,
- Disponibilidad de espacios para la gestión y administración”. (CONEAU, 2000)

2.1.7. Calidad de Servicio

Hoy en día el término calidad de servicio ha cobrado mayor vigencia en temas vinculados con diferentes disciplinas como la Gerencia y la Administración; en tanto consideremos que aspectos tales como la productividad y rentabilidad de una organización siempre estarán vinculados a la calidad de los productos y servicios que se ofrecen.

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”.

(Deming, 1989)

Se puede citar el aporte “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de éste tras su utilización” (**Cerezo 1996**) extraído de <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.

Otro aporte de mayor envergadura es el de **Horovitz (1991)**, quien indica que “los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante”.

“La calidad es lo que quiere el cliente, como él juzga. Es un concepto sistemático de la búsqueda de la excelencia. La calidad de un mismo producto o servicio puede ser diferente para diferentes clientes y para el mismo cliente en diferentes momentos”. (**Imperatori, 1999**)

“La calidad como un conjunto integrado de actividades planeadas, basados en la definición de objetivos explícitos y evaluación del desempeño, cubriendo todos los niveles de atención, con el objetivo de mejorar continuamente y siendo uno de los objetivos de este enfoque para obtener la mayor satisfacción posible de los consumidores de la atención de salud”. (**Biscaia, 2000**)

Siguiendo este mismo orden de ideas podemos aseverar que un servicio o producto, tiene calidad desde el momento que es capaz de satisfacer las necesidades o expectativas de los usuarios.

2.1.8. Modelos de Calidad del Servicio

Para esta investigación se han revisado una serie de ideas, aportes, definiciones, conceptos y pensamientos que son fundamentales para enmarcar el desarrollo de esta investigación, partiendo de los modelos que nos presentan una serie de autores que citamos a continuación en el siguiente cuadro comparativo:

Modelo de calidad técnica y funcional de GRÖNROOS.

“La calidad del servicio depende de la calidad técnica, funcional. La calidad y la imagen corporativa de la organización en consideración. La calidad funcional se considera más importante que la calidad técnica”.

Modelo SERVQUAL de PARASURAMAN y otros autores.

“El modelo es una herramienta analítica. Permite la gestión de identificar sistemáticamente las brechas de calidad de servicio entre un número de variables que afectan a la calidad de la oferta. El modelo se centra externamente. Permite la identificación de los factores relevantes de calidad de servicio desde el punto de vista del consumidor”.

Modelo SERVPERF de CRONIN AND TAYLOR.

“Utiliza sólo la parte de percepciones de la escala **SERVQUAL**. Sólo experiencias de calidad de servicio, Medidas y expectativas de los clientes

Modelo de calidad de atributo de servicio de HAYWOOD-FARMER.

“Este modelo proporciona una base de servicio para segregar organizaciones en tres dimensiones para una mejor gestión de la calidad. Estas dimensiones son las instalaciones físicas, de las personas elementos de comportamiento y juicio profesional. El modelo mejora la comprensión del concepto de calidad de servicio”.

El modelo del proceso dinámico de BOULDING y otros autores

“Es un modelo para ayudar a comprender el proceso por el que los clientes forman juicios de calidad del servicio y la forma en que estos juicios afectan el comportamiento posterior. Las Percepciones y expectativas de los clientes cambian con el tiempo, y la afirmación de modelo, para poner a prueba las relaciones entre expectativas, percepciones y el comportamiento previsto”.

El modelo de los tres componentes de RUST y OLIVER.

“Los tres componentes de este modelo son los productos y servicio, la prestación de servicios y el entorno de servicio”.

Enfoque del retorno de la calidad de RUST y otros autores.

“El modelo defiende que las dimensiones de la medición la calidad del servicio deben estar relacionados con los procesos de negocio de la organización. El modelo se centra en la toma de los esfuerzos de mejora de la calidad económicamente viable”.

El atributo P-C-P del modelo de FELIPE y HAZLETT.

“Proporciona un marco simple, eficaz y general de evaluar la calidad del servicio para cualquier sector de servicios. El modelo destaca el área de mejoras para la calidad del servicio dependiendo de la frecuencia del

encuentro. Las dimensiones a estos tres niveles de atributos son individuales, sector dependiente y con referencia al consumidor”.

El modelo los antecedentes de DABHOLKAR y otros autores.

“La calidad del servicio es mejor visualizado por sus antecedentes en lugar que sus componentes. Este modelo puede proporcionar una completa comprensión de la calidad del servicio y cómo estas evaluaciones se forman. La satisfacción del cliente debe ser evaluada por separado de la calidad del servicio, al tratar de determinar evaluaciones de los clientes del servicio”.

El enfoque jerárquico de BRADY y CRONIN.

“La calidad del servicio es un constructo multidimensional jerárquico. Las percepciones se basan en las evaluaciones de las dimensiones primarias, el resultado, la interacción y la calidad ambiental, que tienen cada uno tres subdimensiones. Las tres subdimensiones primero serán evaluadas y van a influir sobre la evaluación de las dimensiones primarias que conducirá a una percepción global de la calidad de servicio”.

El modelo de GRÖNROOS, adaptada por KANG y JAMES.

“Técnica, funcional y de imagen se debe medir totalmente para captar las percepciones generales de la calidad del servicio. El modelo de Grönroos, está empíricamente probado y la estructura de cinco factores de SERVQUAL se confirma. Otros que la mayoría de los otros modelos, Se cree que la calidad técnica puede ser evaluada por clientes”.

Estructura jerárquica de servicio calidad de KANG.

“La estructura de cinco factores como propone SERVQUAL es confirmado y representa la dimensión de calidad funcional, de la calidad percibida del servicio. Este modelo ofrece evidencia empírica para la afirmación de que

percibe la calidad del servicio, está basado en los componentes de la calidad técnica y la calidad funcional”.

Modelo FAIRSERV de CARR

“Las cinco dimensiones **SERVQUAL** se aceptan para la calidad del servicio de medición, pero la equidad (justicia) se añade como una dimensión importante. Se considera que los clientes son preocupados por conseguir lo que merecen en relación con otros clientes del mismo servicio. Su evaluación de la equidad del servicio tendrá una influencia en su percepción global de la calidad del servicio”.

2.1.9. Calidad de los Servicios Educativos según los Estudiantes

En el orden de la presentación del material bibliográfico revisado para la investigación citamos lo extraído de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130,

que al pie de la letra escriben: **Palominos Belmar Pedro Iván, Quezada Llanca Luis Ernesto, Osorio Rubio Claudio Andrés, Torres Ortega Jorge Antonio, Lippi Valenzuela Luis Miguel (2016)**, “Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile”, en **Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES), México, UNAM-IISUE/Universia, vol. VII, núm. 18, pp. 130-142,**

[https://ries.universia.net/article/view/1132/estudio-calidad-percibida-estudiantes-universidad-publica-servicios-educativos-experiencia-chile:](https://ries.universia.net/article/view/1132/estudio-calidad-percibida-estudiantes-universidad-publica-servicios-educativos-experiencia-chile)

Para llevar a cabo este estudio se adaptó el modelo desarrollado por **Duque**

(2003), a través del cual se “mide la satisfacción del usuario del servicio de formación educativa universitaria”, orientado principalmente a universidades

públicas. Las variables sistematizadas en este modelo intentan recoger las principales características del servicio universitario ya que, junto con ser intangible, es un servicio en que el consumidor es un coproductor de su formación educativa, por tanto, el nivel de involucramiento que tenga el alumno también afectará la percepción de satisfacción. Otra característica que diferencia a la formación educativa de otros servicios es la evaluación de los resultados, ya que éstos sólo se comienzan a evidenciar una vez que el alumno ha egresado y puede contrastar efectivamente con la realidad los conocimientos y destrezas adquiridos durante su proceso educativo. Sin embargo, el alumno antes de finalizar su proceso puede evaluar aspectos tales como su capacidad para analizar problemas, conocimientos teóricos y prácticos, etcétera, los cuales también pueden predecir su nivel de satisfacción en esta área”.

Figura N° 1: Modelo Estructural Propuesto por DUQUE (2003)



Por lo que se aprecia en el modelo propuesto por **Duque (2003)**, “la reputación de la universidad se constituye con base en la satisfacción del estudiante (usuario) y del resultado del servicio. Pero este último factor, influye en la reputación tanto directamente como a través de la satisfacción del estudiante,

teniendo por lo tanto una influencia doble, mientras que la satisfacción del estudiante se vuelve central y se complejiza al ser afectada por las tres dimensiones o factores: el ya mencionado resultado del servicio junto con la coproducción del mismo estudiante y su percepción de calidad. A continuación se presentan los factores que mide el modelo:

Satisfacción general de usuario: la satisfacción con el servicio se refiere a la satisfacción o insatisfacción global con la organización, basada en todos los encuentros y experiencias con esa organización en particular sobre un periodo de tiempo.

Calidad percibida del servicio: impresión global del consumidor relativa a la inferioridad/superioridad de la organización y sus servicios (en el caso de una institución educativa se pueden distinguir tres niveles: calidad del servicio docente, calidad del servicio administrativo y calidad del equipamiento e infraestructura).

Involucramiento o coproducción del usuario: el sistema de producción de servicios se ha denominado "servucción" que es la producción y consumo simultáneo del servicio; este sistema implica que los consumidores tienen que jugar un "rol" en la producción del servicio y que un fallo puede poner en riesgo el servicio propio y el que reciben otros consumidores.

Resultados del servicio: se refiere a la esencia u objetivo que se persigue con el servicio, dando relevancia al logro de sus objetivos esenciales; es decir, se indaga sobre si se están alcanzando los resultados en términos de valor añadido al conocimiento, a las habilidades y al desarrollo personal del estudiante.

Reputación de la Institución: actitud acumulada hacia la organización, basada en las experiencias que el usuario ha tenido con el servicio. Esta actitud

condiciona, por ejemplo, la futura ocupación del servicio, la difusión que realizará de la universidad entre sus vínculos significativos, etcétera, afectando directamente al prestigio de la casa de estudios”.

2.1.10. La Gestión dentro del Mundo Empresarial

Gómez Tejedor Jorge Bañeras (2017). “La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial”. Blog de IMF Business School.

Recuperado de:

<https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

“La **gestión dentro del mundo empresarial** supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos. Para mejorar la gestión de nuestras organizaciones y la calidad de los productos que fabricamos o servicios que prestamos, podemos recurrir a normas estandarizadas que nos llevan de la mano para implantar un sistema de

gestión de la calidad. La norma que nos establece los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad es la **UNE-EN ISO 9001**, cuya versión vigente es la del **2008**.

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes. En la actualidad, principalmente por los momentos de dificultades económicas por los que estamos pasando, multitud de organizaciones suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida, ya que al eliminar la gestión, eliminamos parte de la capacidad de planificación. Se podría lanzar una reflexión sobre: ¿No podríamos utilizar nuestros sistemas de gestión como una herramienta de mejora competitiva para mejorar nuestros procesos, productos y servicios? ¿Y si utilizamos nuestra gestión para la búsqueda de nuevas oportunidades o formas de reinvención de procesos para encontrar mejoras que nos impulsen en los mercados?”.

2.1.11. Modelo de Dirección por Calidad

"Criterios

1. Valor superior para el cliente
2. Liderazgo
3. Desarrollo del personal
4. Conocimiento organizacional
5. Planeación

6. Cadena de valor
7. Impacto en la sociedad
8. Valor creado: resultados”. (Alberto Haaz, 2008).

“Importancia de la Organización: Esencialmente, la organización nació de la necesidad humana de cooperar. Los hombres se han visto obligados a cooperar para obtener sus fines personales, por razón de sus limitaciones físicas, biológicas, psicológicas y sociales. En la mayor parte de los casos, esta cooperación puede ser más productiva o menos costosa si se dispone de una estructura de organización. Se dice que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho, incluso, que es conveniente mantener cierto grado de imprecisión en la organización, pues de esta manera la gente se ve obligada a colaborar para poder realizar sus tareas. Con todo, es obvio que aún personas capaces que deseen cooperar entre sí, trabajarán mucho más efectivamente si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan unas con otras. Cuanto más se divide el trabajo, dedicando a cada empleado a una actividad más limitada y concreta, se obtiene, de suyo, mayor eficiencia, precisión y destreza Este es un principio general, válido tanto en la administración de empresas como en cualquier institución. En todos estos procesos interviene el ser humano, el empleado seleccionado y dispuesto para ejercer la actividad debe estar dotado de una formación profesional íntegra para actuar con la ética y moral correspondientes, por su propio bien, el bienestar de la empresa y de la sociedad. (MOREIRA, 2013).

“La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable. El término tiene su origen en la etimología latina *Qualitas* que quiere decir forma de ser con respecto a mis semejantes”.

Martínez R. Armando (2005: 57)

Un estudio de **Lee, Lee y Yoo**, sugiere que la calidad de servicio es un antecedente de la satisfacción del cliente, y que la satisfacción del cliente ejerce una influencia más fuerte en la intención de compra, que la calidad de servicio. Quizás los clientes no necesariamente compran los servicios de más alta calidad, si no que ellos pueden comprar servicios que les proveen más satisfacción. Citado por (**GASPAR y GUILLEN, 2015**).

Dale afirma que, “a pesar de la divergencia de visiones sobre lo que constituye la calidad total, existe una serie de elementos clave en las diferentes definiciones, que serían, en su opinión, los principios de la calidad total. Estos elementos clave serían los siguientes: el compromiso y liderazgo de la alta dirección; la planificación y organización; la utilización de herramientas y técnicas; la educación y formación; la implicación de los empleados; el trabajo en equipo; la medida a través de indicadores y retroalimentación; y el cambio cultural”. (**Dale, 2003, pp. 27-30**).

Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio (Díaz y Pons, 2004).

2.1.12. Calidad Total

Calidad Total - Evolución de la Calidad

Según lo escrito por Díaz J. (2010), extraído de:
<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

“La calidad total es una sistemática de gestión a través de la cual se debe lograr que el cliente quede satisfecho en sus necesidades y sus expectativas que se hubiera trazado, de la misma forma debe ocurrir con los empleados, los accionistas y en general toda la sociedad que se sirven de una empresa, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.

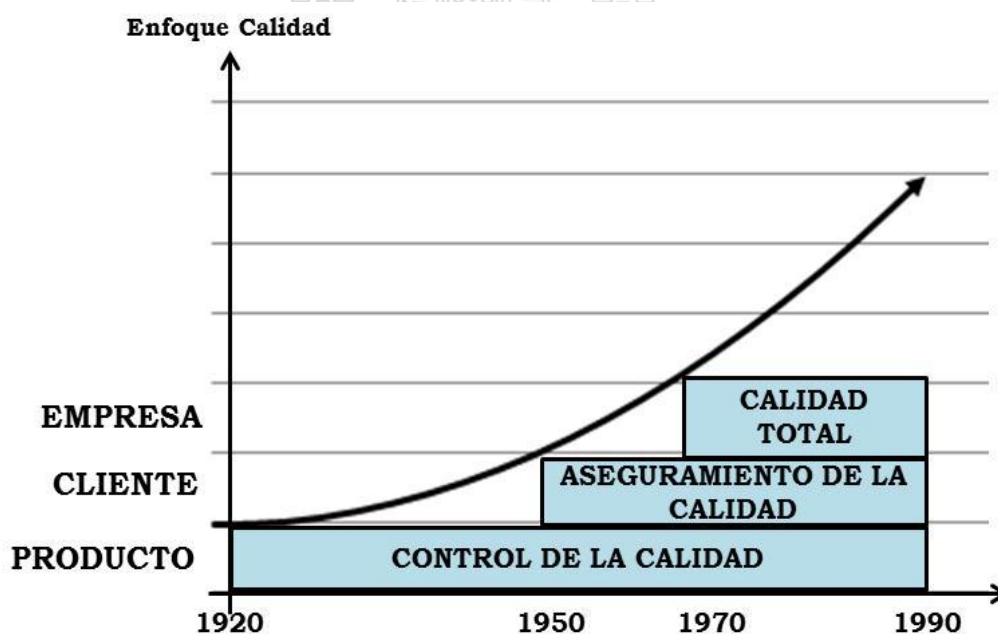


Figura N° 2: Evolución de la Calidad

A partir de los años 50 y con motivo de una serie de conferencias de Deming y Juran, discípulos de Shewhart, a empresarios japoneses organizadas por la **JUSE** (Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros), se desencadenan el desarrollo de las principales teorías sobre la Calidad Total de autores japoneses: Ishikawa, Ohno, etc. Japón había salido mal parado de la Segunda Guerra Mundial y debía recuperarse. No disponía de recursos propios excepto las personas y su materia gris. Este fue el foco de cultivo”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

“Las limitaciones impuestas a **Ohno**, directivo de Toyota fueron: rigidez laboral (no podía despedir a nadie), carencia de dinero (ausencia de capital que además era caro, no podía comprar maquinas modernas), limitación de mercado (no podía exportar), etc. Estas limitaciones forzaron a su creatividad a buscar soluciones centrando su actividad en:

- Buscar la colaboración de las personas, ya que no podía prescindir de ellas, formándolos para que trabajaran mejor en la consecución de los objetivos de la empresa. Les hace responsables de ello.
- Enfocar la empresa al cliente. Búsqueda sistemática y exhaustiva de todo lo que no se añade valor al cliente (despilfarro). Pone a trabajar a todas las personas, ya formadas y motivadas a eliminarlo.

Los resultados y aportaciones que obtuvo a los largo de los años han sido espectaculares; lo podemos ver en la competitividad de sus empresas.

Las metodologías y herramientas que inicialmente se aplicaron al entorno de la producción han trascendido a todos los ámbitos de la empresa, dando lugar al modelo de gestión que se conoce como Calidad Total”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

A continuación, se detalla la visión de cada autor, apreciando que cada uno hace énfasis a un aspecto diferente de la calidad, remarcando la evolución del concepto.

WALTER SHEWHART

“Su aportación es el “Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). Es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado”. (Díaz, 2010)

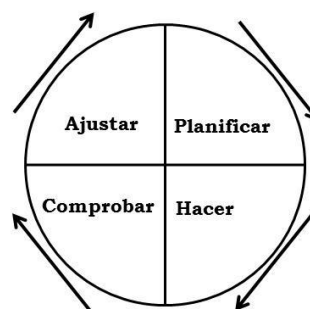


Figura N° 3: Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

EDWARD DEMING

Arias Coell, Alicia. Expone lo siguiente:

“Entre las diferentes aportaciones de este autor a la calidad cabe destacar dos: los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA de Shewart.

Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, en especial de la dirección en la competitividad de las empresas.

Los 14 puntos Deming:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adaptar la empresa a la nueva economía en que vivimos.
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. Comprar por calidad, no por precio y estrechar lazos con proveedores.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.
6. Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas.
9. Rompen las barreras entre departamento.
10. Eliminar eslogans y consignas para los operarios, sustituyéndolos por acciones de mejora.
11. Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajo a destajo, pues son incompatibles con la mejora continua.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal.
14. Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método PDCA". (Díaz, 2010) citado por Alicia Arias Coello.

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

JOSEPH JURAN

La trilogía de **Juran** sobre la “gestión de la calidad se basa en tres aspectos que se muestran en el siguiente gráfico: planificación, control y mejoramiento de la calidad. En primer lugar, la empresa en la planificaron se fija unos objetivos “coste de la mala calidad” y define las acciones necesarias para alcanzarlos. Posteriormente, aplica el control de calidad durante el proceso de fabricación, tomando acciones correctoras cuando se aleja de los objetivos. En paralelo con él, va aplicando la mejora de la calidad sistemáticamente para reducir el nivel de coste de mala calidad”. (Díaz, 2010) citado por **Alicia Arias Coello**.

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

KAORU ISHIKAWA

“Después de trabajar durante una década en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y niveles intermedios, en Japón se vio la necesidad de involucrar también a los operarios”. (Díaz, 2010) citado por **Alicia Arias Coello**.

Ishikawa define “un círculo de calidad es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la empresa. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver”. (Díaz, 2010) citado por **Alicia Arias Coello**.

Cabe destacar que en **1962, Ishikawa** “desarrolló los círculos de calidad. Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la empresa. Adicionalmente, cumplen otras dos funciones:

Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa:

Herramienta para involucrar a las personas en la obtención de mejoras en su entorno de trabajo, a través del análisis de problemas y propuestos de cambios.

Canal de comunicación ascendente y descendente: A través de los círculos se pueden transmitir sugerencias de mejora a los niveles superiores de la organización y recibir información de la dirección.

Una de las principales condiciones que debe darse en los círculos de calidad es que estén apoyados desde la dirección de la empresa”. (Díaz, 2010) citado por

Alicia Arias Coello.

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

TAIICHI OHNO

“**Taiichi Ohno**, vicepresidente de Toyota Motor, desarrolla el sistema de gestión de la producción de JUST-IN-TIME (**JIT**) o justo a tiempo. La utilización del **JIT** está orientada a mejorar los resultados de la empresa con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no aporten valor (despilfarro), especialmente la reducción de inventarios.

El **JUST-IN-TIME** da lugar a una serie de actividades asociadas, algunas de las cuales se citan a continuación:

- Formación de la personas.
- Racionalización de los puestos y flujos de producción: fabricación en flujo de producción: fabricación en flujo o células de trabajo.
- Relación de asociación con proveedores y clientes.

- Eliminación de defectos.
- Minimización de averías (Total Productive Maintenance).
- Empleo de técnicas de cambio rápido de utilidad para reducir los tiempos de cambio SMED (Single- Minute Exchange Dye)”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

MASAAKI IMAI

“Es el difusor del KAIZEN, una estrategia de mejora continua, que sintetiza algunas de las principales teorías sobre la calidad, aplicándolas a todos los ámbitos de la empresa.

“kaizen significa: mejora KAI y ZEN, bondad”

Los principios básicos que diferencian la estrategia **KAIZEN** (mejora) de la **KAIRU** (innovación) se muestran a continuación:

PRINCIPIOS KAIRU (Innovación):

- Cambios importantes.
- Orientado a especialistas.
- Atención a grandes temas.
- Información cerrada.
- Búsqueda de nuevas tecnologías.

PRINCIPIOS KAIZEN (Mejora continua):

- Pequeños cambios o mejoras graduales.
- Orientado a todas las personas
- Todo es mejorable.
- Información abierta, compartida.

- Uso de la tecnología existente”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>
<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

GENICHI TAGUCHI

Para **Genichi Taguchi**, la “no calidad es la perdida generada a la sociedad por un producto, desde el momento de su concepción hasta el reciclado, por no haber hecho lo correcto.

El objetivo de la empresa debe ser minimizar la no calidad, pues las pérdidas que los productos originan a sus usuarios a corto, medio o largo plazo, sin duda, revierten el perjuicio para la empresa que los fabrica, y otro tanto ocurre con los daños que puedan originar a la sociedad (medio ambiente, etc.).

TAGUCHI ha desarrollado métodos estadísticos para evaluar está perdida y minimizarla. También ha desarrollado lo que se conoce como ingeniería de la calidad, métodos para el diseño de productos y desarrollo de procesos de industrialización. Estos métodos buscan la robustez de los productos, es decir, hacerlos insensibles:

- La variabilidad debida a las diferencias condiciones de uso que puedan tener.
- La variabilidad que incorporan las materias primas que se utilizan para fabricarlos.
- La variabilidad propia del proceso de fabricación”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<http://www.planificar-ge.com.ar/documentos/articulos/020.pdf>
<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>



KIYOSHI SUZAKI

“Una de las principales aportaciones de este autor es su teoría sobre la gestión visual, que destaca la importancia de la disponibilidad de la información necesaria para cada persona en su proceso de trabajo.

Una aportación más moderna de este autor es la “mini compañía”. Se trata de organizar cada una de las áreas de trabajo de trabajo “homogéneas” como si fuera una “mini empresa”, con sus proveedores y clientes, objetos a cumplir, indicadores, planes de trabajo, reuniones, etc. Toda esta información está disponible y a la vista para todos los componentes de la mini empresa.

Asimismo, definió un octavo tipo de despilfarro, el principal, a los siete de Taiichi Ohno, la no utilización del recurso inteligente de todas las personas de la empresa”. (Díaz, 2010).

2.1.13. Otras Definiciones de Calidad Total

James E. Olson, presidente de AT&T:

“La calidad total es una estrategia de gestión a través de la cual deben quedar satisfechas las necesidades y expectativas al interior de la empresa (los empleados y accionistas), y al exterior de la empresa los clientes y la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, etc.”. (Díaz, 2010)

“Existe un sinnúmero de definiciones sobre calidad total. No obstante la definición anterior engloba sintéticamente los principales conceptos que la caracterizan y por tanto es útil para mostrar una visión general de cuáles son los principales aspectos que esta contempla. ¿Qué es Calidad Total y qué no es? ¿Cuáles son los aspectos clave de la Calidad Total?

Podemos decir que la calidad total implica:

QUÉ: Satisfacción de clientes internos y externos.

CÓMO: Utilización eficiente de recursos.

MÉTODO: Mejora continúa

DÓNDE: Aplicación de todos los procesos y actividades.

QUIÉN: Participación de todas las personas de la empresa

CUÁNDO: siempre

Es importante percibir las ventajas económicas que se derivan de acometer la implementación de **calidad total en su empresa**. Una vez conocidas las ventajas resulta más fácil la puesta en marcha de medidas que, aunque al principio tenga, pongan en evidencia los costes, aún mayores, de la no calidad existente en su empresa derivados de una inadecuada utilización de los recursos. Mucha gente dice que la calidad le cuesta a usted demasiado. No es así, le costará menos”. (Díaz, 2010)

Descargado de:

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

2.1.14. Áreas de Gestión Institucional

Desde los planteamientos de la “Teoría de las Organizaciones Basadas en la Estrategia misma que propuso la gerencia desarrollada alrededor del Cuadro de Mando Integral” [Balanced Scorecard] se viene hablando de las “Perspectivas de la Organización como puntos de vista desde los cuales se puede evaluar la efectividad en el cumplimiento de la misión y la visión.

Desarrollar una Cultura y un Sistema de Gestión de Calidad Institucional que

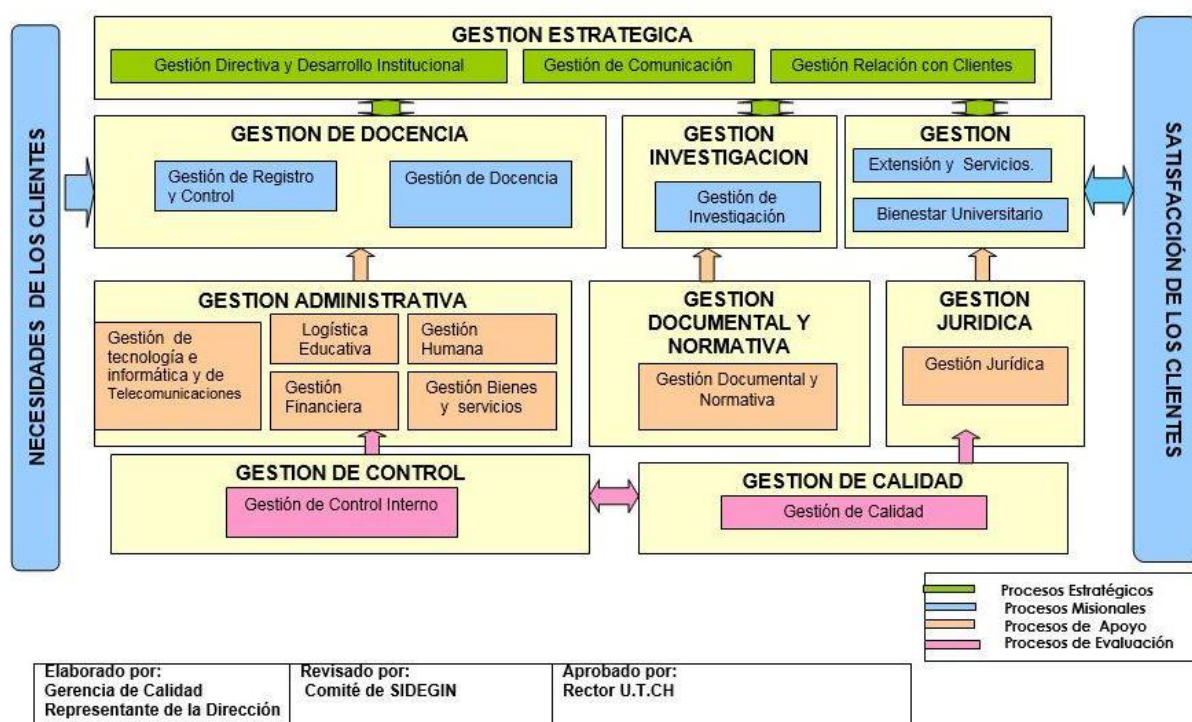
Integren Armónicamente los Estándares Existentes para los Procesos Misionales y Administrativos, que Conduzcan a Certificaciones Nacionales e Internacionales.

Estrategias:

- Crear las condiciones y preparar la Universidad para la acreditación en alta calidad
- Implementar Procesos de Auto evaluación Institucional pertinente.
- Fortalecimiento de programas académicos para su acreditación.
- Diseño e implementación de un plan de infraestructura coherente con los retos de la acreditación institucional.
- Ampliación, diversificación y fortalecimiento de los programas de pregrado y pos grado.
- Fortalecer el sistema de bibliotecas
- Seguimiento a cumplimiento de compromisos académicos. Logísticos y administrativos con los entes de control.
- Fortalecimiento de sistema integrado de Seguimiento del Desarrollo Institucional.
- Aplicación del Control Interno Disciplinario
- Implementación del Supra sistema de Calidad
- Evolución del sistema integrado de gestión de la calidad
- Promoción de la integración de la producción investigativa a la oferta académica
- Sistema Universitario de I+D+i

- Organización, registro y gestión de los bienes de conocimiento de la

- Sistema Universitario de Innovación y Desarrollo.
- Apoyo a la comunidad académica para la gestión de patentes y registros en el sistema colombiano de propiedad industrial.
- Apoyo a los grupos y semilleros de investigación
- Formación a investigadores
- Publicación científica
- Formular, gestionar e implementar proyectos estratégicos de investigación”.



2.2. Bases Teóricas Especializadas sobre el Tema

2.2.1. Conceptualización de la Calidad de Servicio desde el punto de vista

Académico en las Instituciones de Educación Superior Universitaria

Hoy en día, la calidad es una de las bases fundamentales del desarrollo de las universidades públicas y privadas, las mismas que son prestadoras de bienes y servicios. En nuestro país es de suma importancia el tema de la calidad, **la Constitución Política del Perú (1993), en su artículo 16** establece que “El Estado coordina la política educativa. Formula los lineamientos generales de los planes de estudios así como los requisitos mínimos de la organización de los centros educativos. Supervisa su cumplimiento y la calidad de la educación”.

Siguiendo en el orden de las bases teóricas y científicas podemos citar lo que se dicta en la **Ley N° 30220, Ley Universitaria que en su “Capítulo I. Disposiciones Generales. Artículo 1. Objeto de la Ley.** La presente Ley tiene por objeto normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promueve el mejoramiento continuo de la calidad educativa de las instituciones universitarias como entes fundamentales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

Así como también indica que, el Ministerio de Educación es el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria”.

Es por esta razón que se necesitan herramientas que le permitan a las universidades medir el grado de satisfacción de sus usuarios. Una de estas herramientas son los sistemas de gestión de calidad que se utilizan para garantizar que los bienes y servicios que se producen satisfacen las expectativas del usuario y que los procesos que se utilizan para desarrollarlos cumplen con los objetivos propuestos y son los más eficientes.

Las instituciones de educación superior no escapan de esta realidad, por cuanto son pilares fundamentales para el desarrollo del país, en tanto se entienda que

el porvenir de la nación está en la educación y la formación de profesionales preparados adecuadamente que garantizan su progreso; es por ello que necesitan ofrecer servicios de calidad para cumplir con sus objetivos y con las expectativas de sus alumnos como usuarios, que son el núcleo central del proceso de enseñanza y los que se deben encargar de acuerdo a su especialidad aportar en la conducción de la nación en un futuro cercano.

Si los estudiantes no ven satisfechas sus expectativas con los servicios que reciben, se dificulta su desarrollo como profesionales integrales. Esta carencia puede generar descontento entre la comunidad estudiantil, ausentismo a las actividades académicas programadas, bajo rendimiento académico y falta de identificación con la institución, además de que se incrementan las dificultades para la inserción del individuo en el mercado laboral y en la sociedad.

Los ajustes al presupuesto universitario y las nuevas normativas de ingreso a las instituciones que fomentan la masificación de la educación superior, han provocado que sea necesario realizar una evaluación de la calidad los servicios universitarios no académicos que se ofrecen a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, para no poner en riesgo el desarrollo integral de toda la comunidad universitaria.

El siguiente alcance en la conceptualización para esta investigación se tomó del **trabajo de investigación de Tumino Marisa Cecilia y Poitevin Evelyn Ruth de la Universidad Adventista del Plata, titulado “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes” (2013).**

Calidad de servicio en el ámbito educativo. Sverdlick (2012:29) señala que “la calidad en relación con la gestión en educación fue traspolada desde el ámbito empresarial y fue vinculada a la idea del control en el proceso de producción. Cuando el concepto de calidad se aplica al ámbito educativo es necesario considerar la posición desde la que se lo hace, ello implica finalidad, sentido y funciones de la educación. Es decir que se ponen en juego sus funciones, los procesos de enseñanza aprendizaje, la acción de los docentes y la evaluación, considerando al sistema educativo en su conjunto”.

Para Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005:9) “la calidad no es aplicar las normativas internacionales aprobadas por 157 países o incrementar ya sea las horas de clase o los exámenes; la calidad es un cambio profundo en la manera de pensar, de programar, de evaluar y de sentir la educación”.

Barnett (1992:113) considera que “las cuatro actividades institucionales que afectan a la formación del estudiante comprenden la calidad del método de enseñanza, la calidad del proceso de evaluación del aprendizaje, la calidad del diseño de los cursos y la calidad del programa de desarrollo del profesorado, actividades que se presentan comúnmente en toda institución de educación superior. El interés de cada institución de educación superior por ser eficiente, ha llevado a la mayoría de instituciones de educación superior a preocuparse por la calidad dejando en un segundo plano la enseñanza y aprendizaje en los estudiantes. Podemos discutir de calidad en educación, en tanto esta sea promotora del progreso de sus estudiantes, desde el punto de vista de sus logros intelectuales, morales, emocionales y sociales, basado en sus aprendizajes previos, de acuerdo al entorno familiar donde se desenvuelve y el nivel socioeconómico que le permite desenvolverse”.

Aguerrondo (1993) enfatiza la potencia del concepto de “calidad al tratarse de un concepto totalizante, abarcante y multidimensional. Es un concepto que permite ser aplicado a cualquiera de los elementos que entran en el campo de lo educativo al poder hablar de calidad del docente, calidad del aprendizaje, calidad de la infraestructura o calidad de los procesos, aunque hay que considerar cómo se la define en cada caso. La autora enfatiza que las decisiones emergentes de la información cuantitativa sólo se orientarán hacia el largo plazo si las mediciones pueden ser evaluadas y reinterpretadas dentro de un contexto más global”.

Capelleras y Veciana (2001). Percibieron el creciente interés por la “evaluación de la calidad de la enseñanza que no esté exclusivamente centrada en la labor del profesor y elaboraron una síntesis de las investigaciones desarrolladas en este ámbito. Ciertos trabajos se han centrado en la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la universidad con relación al conjunto de servicios que ofrece no sólo a nivel docente sino que también se incluyen los servicios de apoyo al estudio y los servicios generales tales como los relacionados con el desarrollo deportivo, cultural y convivencial. Las principales conclusiones a las que arribaron en el contexto de la educación superior fueron:

- No existe unanimidad en cuanto a la conceptualización de la calidad de servicio en el ámbito universitario desde la perspectiva del usuario.
- No existe una escala estandarizada dado que la mayoría de investigadores desarrollan una batería de ítems propia.
- La metodología utilizada es similar en casi todos los casos.

- Se obtienen resultados diferentes en cuanto a las diferentes dimensiones de calidad percibida en educación superior, puesto que no siempre se mide el mismo concepto”. (Capelleras J.L. y Veciana J.M., 2001)

Hoy podemos ver que existe una marcada preocupación al entorno del gobierno por la evaluación de la calidad dentro de los sistemas educativos. Se puede evidenciar al mismo tiempo una preocupación entre los maestros por encontrar nuevas formas de llegar a los estudiantes empleando estrategias de enseñanza que les permita facilitar el aprendizaje.

“La preocupación por la calidad de la educación que están mostrando las universidades, se ha pronunciado en el nuevo milenio” (Capelleras y Veciana, 2004; Salvador Ferrer, 2005).

Senlle Szodo y Gutiérrez Francescon (2005:31-40) relacionan la “fórmula de la calidad en la educación con la estructura y gestión del centro de enseñanza y con la metodología o estrategias para transmitir el conocimiento con el fin de cambiar y desarrollar competencias. Si los servicios no son de calidad, deterioran el clima y los resultados institucionales. El contenido de conocimientos es importante, pero no son menos importantes las habilidades sociales, las escalas de valores y los comportamientos positivos que permitan a la persona integrarse con facilidad en los grupos sociales como motores de cambio, progreso y mejora”.

Además señalan “cuando hay desconexión entre los estudios y lo que requiere la sociedad, hay falta de calidad. Y contemplan entre otros aspectos los siguientes factores de calidad:

- **Calidad en la metodología didáctico-pedagógica.** Este factor consiste en la preparación docente y los recursos metodológicos que empleen en su cometido.
- **Calidad en el servicio.** La calidad en el servicio interno y la del servicio externo. Para que el servicio final al cliente sea de calidad sin fallos, el servicio interno tiene que estar exento de errores. La no-calidad en el servicio interno se arregla fijando las funciones y responsabilidades de una manera clara y creando dinámicas de grupos de mejora donde los clientes internos puedan expresar sus necesidades y expectativas, a partir de los cuales se acuerden estrategias que ayuden a mantener el buen clima y a lograr los objetivos medidos por la satisfacción de los clientes externos. La falta de servicio externo causa divergencia entre la formación y lo que espera la sociedad.
- **Calidad en la gestión.** La responsabilidad principal de un director es dirigir y para esto es necesario entrenarse. Para gestionar se deben tener en cuenta los factores académicos, económicos, humanos, sociales y de calidad”.

2.2.2. Conceptualización de la Calidad del Servicio desde el punto de vista Administrativo en las Instituciones de Educación Superior Universitaria

Encontramos que en el **numeral 10 del, Artículo VI.- Políticas Públicas, del Código de Protección y Defensa del Consumidor**, se indica “El Estado promueve la calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios a fin de que éstos sean idóneos y competitivos. Con esta finalidad, impulsa y

estándares en beneficio y bienestar del consumidor”. (**Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar**)

Los principales exponentes de los principios de calidad son **Joseph Juran, Edward Deming, Phillips Crosby y Peter Senge**. “Entre las prácticas de la gestión de los sistemas educativos, en la segunda mitad de los años noventa, prevalece principalmente la perspectiva estratégica clásica combinada con la perspectiva de Calidad Total”.

Según la **Norma ISO 9001:2000**. Para que “una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí”.

“De hecho, aún persisten ciertas barreras culturales para visualizar a las entidades como un sistema integrado de procesos, que resulta imprescindible para diseñar estrategias, instrumentar políticas, alcanzar nuevas metas u objetivos y promover una adaptación consecuente ante los cambios del entorno” (**Gestiopolis, 2010**).

“Las instituciones clásicamente se inspiraron en el modelo taylorista, donde su estructura es vertical como departamentos, servicios, unidades, esencialmente independiente, se encargaban de controlar y desarrollar las actividades del procesos; todo esto con el fin de aumentar el rendimiento. Las instituciones utilizan este modelo hasta el día de hoy, sin embargo se ha evidenciado que los problemas surgen precisamente en los períodos del proceso”. (**Ruiz de Adana Pérez, 2011**).

Otro punto de base que tomaremos para el desarrollo de nuestro estudio, es el

contenido en el “**Informe de Revisión de resultados de la evaluación de la**

Satisfacción de los usuarios de Administración y Servicios” de la Universidad de Almería en el periodo 2016 – 2017, que a la letra dice:

“Tradicionalmente, se entiende el Nivel de Satisfacción de los Usuarios de un servicio como la relación entre la Percepción sobre el servicio recibido y las Expectativas previas de los usuarios. Para evitar este desajuste entre lo percibido y las expectativas es imprescindible analizar la calidad del servicio. De otro lado en el mismo texto se indica que la calidad percibida por los usuarios se entiende como la relación entre la calidad esperada (las expectativas) y la calidad realizada (la percibida). La evaluación de la satisfacción de los Usuarios es una pieza clave en los principales Modelos de Gestión de Calidad, como el modelo **EFQM** y la **Norma ISO 9001**. Y además se hace referencia a diferentes modelos de medición para la evaluación de la calidad percibida por los usuarios, pero podemos destacar dos, los modelos **ServQual** y **ServPerf**. El modelo **ServQual** fue desarrollado por **Parasuraman, Berry y Zeithamlen 1988**. El modelo original consiste en un cuestionario de 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio”.

Para esta investigación tomaremos como modelo adaptándolo a la realidad de la **Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle**, lo que se indica en el texto anteriormente citado que sustenta lo siguiente: “El proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios prestados por el área de Administración y Servicios de la Universidad de Almería es gestionado por la Sección de Calidad de los Servicios del Servicio de Planificación, Evaluación y

cuestionarios para cada una de las Áreas o Servicios Administrativos, utilizando para ello la herramienta **LimeSurvey**". (Universidad de Almería en el periodo 2016 – 2017)

“Actualmente se comprende que al incorporar el enfoque de procesos es un requerimiento, puesto que es la clave para dirigir y gestionar la organización como una cadena de valor orientada a la satisfacción del usuario externo, con base en la calidad” (Gestiopolis, 2010).

“Precisamente en la gestión por procesos es donde se decide la eficiencia, eficacia, calidad, rendimiento, control, desempeño y competitividad. En síntesis constituye la clave para implementar los modelos de Gestión de Calidad, porque la excelencia de la institución está regida por el nivel de integridad y sistematicidad de sus procesos” (Gestiopolis, 2010).

“Administrar en procesos es seguir un modelo de dirección abierta, de gerencia integral, donde todos somos parte de la institución trabajamos para la satisfacción de las necesidades de un cliente denominado: nativo digital en un mundo altamente tecnificado y globalizado” (El Diario, 2010).

En el mismo orden de conceptualización tomaremos como base teórica la publicación del tema **“Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores”** hecha por Oscar Reyes Sánchez, Marcela Reyes Pazos, de la Universidad Autónoma de Baja California, en la **REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS ♦ Volumen 5 ♦ Numero 5 ♦ 2012**, donde indican que “La percepción de la calidad del servicio por parte del estudiante es de gran interés

para las instituciones de educación superior, porque en la actualidad existen

más universidades tanto públicas como privadas que compiten por estar certificadas con las normas ISO9000, y ofrecer el mejor servicio de educación pero no saben que es lo que piensan los usuarios al respecto. Para la universidad, la opinión y percepción del estudiante acerca del servicio que está recibiendo es sumamente importante, porque él es el cliente quien juzga el servicio. La evaluación de la calidad del servicio en las universidades, es fundamental, para ejercer un control en los procedimientos que se llevan a cabo, y se puedan mejorar o perfeccionar funciones que se realizan mal, debe ser constante, llevar un seguimiento y ser automática. Entendida de este modo, la calidad requiere un juicio valorativo que viene dado por la evaluación. De esta manera, la palabra calidad adquiere un sentido descriptivo. Por lo tanto, es importante hacer la distinción entre calidad y evaluación, pues mientras la calidad de la educación implica un proceso de mejora continuo sobre sus elementos, también requiere necesariamente de la evaluación”.

Como no citar la apreciación de **Pepper (2011)** que lo define “como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos”.

En otro concepto se puede decir que para alcanzar la calidad en un servicio es necesario cambiar dejando de lado algunas actividades culturales tradicionales como lo especifica **Pepper**: “El cambio de cultura es romper los paradigmas, los esquemas y establecer que todos formamos parte del cambio que nuestro esfuerzo estará centrado en hacer el trabajo de la mejor forma posible porque se contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas esperadas. Estas

estrategias o enfoques suelen denominarse mejoramiento continuo de la calidad o calidad total” (Pepper, 2011, p. 4).

El siguiente alcance en la conceptualización para esta investigación se tomó del **trabajo de investigación de Tumino Marisa Cecilia y Poitevin Evelyn Ruth de la Universidad Adventista del Plata, titulado “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes” (2013)**. El concepto de “calidad es el resultado de un acuerdo entre quienes pretenden establecer rasgos sobre determinado objeto o asunto en un espacio, tiempo y condiciones determinados. Al ser una construcción no puede ser unívoca, ni tampoco monolítica; genera controversias ya que en su construcción siempre habrá intereses contrapuestos”. (Sverdlick, 2012).

En el mismo trabajo se dan los alcances siguientes:

Calidad de servicio: “Los servicios no pueden evaluarse o diagnosticarse de la misma manera en que se trata una manufactura. Fue necesario que se desarrollaran técnicas específicas para tratar el tema de la calidad en los servicios”. (Camisón, Cruz y González, 2006; Sangüesa, Mateo e Ilzarbe, 2006).

Sangüesa, Mateo e Ilzarbe (2006:171-172) Se puede hablar de “por lo menos tres cuestiones que hacen particular la evaluación de la calidad de un servicio”

- Su inmaterialidad ya que es imposible emitir un juicio sin antes haber recibido el servicio.
- El cliente forma parte del proceso.
- El cliente puede realizar un juicio sobre el servicio recibido”.

- El valor que un cliente le asigna será subjetiva, por ello para investigar sobre este tema se realizan encuestas de opinión.
- La interacción entre el prestador del servicio y el cliente es mucho más fluida y la relación que allí se genera permitirá retener o no a los clientes.
- El servicio se ofrece al mismo tiempo que se consume.
- El servicio debe adecuarse al cliente que lo está recibiendo en ese momento, de allí la importancia de la autonomía de la que disponga el empleado para realizar la prestación”.

Camisión, Cruz y González (2006:894-895) hablan de “4 características intrínsecas de los servicios que hacen que su evaluación se vuelva difícil:

- **Intangibilidad:** debido a esta característica presenta mayores dificultades para ser especificado por lo tanto presenta mayor riesgo.
- **Heterogeneidad:** los resultados posibles pueden variar según el cliente, según el día y la situación dada, afectando la calidad y su evaluación.
- **Inseparabilidad:** servicio, producción y consumo se realizan al mismo tiempo.
- **Carácter perecedero:** los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen”.

Según **Quijano (2004)** y **Malcolm (1999, citado en Botero y Peña, 2006:219)**, “un cliente puede evaluar la calidad de un servicio pensando en cinco factores:

- **Elementos tangibles.** Todo lo que pueda observar y tocar: instalaciones y su mantenimiento, equipamiento, presentación del personal.
- **Cumplimiento de promesa:** si recibe fehacientemente el servicio que

- **Actitud de servicio:** la atención y escucha que recibe y la resolución de problemas emergentes. Un mal trato perjudica la percepción de la calidad del servicio.
- **Competencia personal:** el cliente califica cuidadosamente la idoneidad de quienes lo atienden, si conocen lo que hacen como para pedir orientación.
- **Empatía:** el contacto, la comunicación y el trato recibido”.

“La calidad de servicio puede ser conceptualizada desde múltiples miradas, es decir que presenta una heterogeneidad de aportes. Debe estar fundamentada en las percepciones que los clientes tienen del servicio. Por lo tanto la calidad del servicio es lo que el cliente percibe. Allí radica la relatividad de este concepto. Si el servicio iguala o supera la expectativa inicial será considerado un buen servicio, y creará una situación de lealtad del cliente, mientras que será catalogado de baja calidad cuando el cliente no esté satisfecho con la prestación”. (Camisón, Cruz y González, 2006:895-896).

En el mismo orden de ideas y considerando que se encuentra similitud en la realidad de las universidades de la región, es necesario considerar para la investigación lo que se expone en el trabajo de Investigación: **Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas expuesto por Lisandro José, Alvarado Peña, Judith Hernández de Velazco y Ana Cecilia Chumaceiro Hernández (2010)**, “Hoy día, las Universidades Públicas Venezolanas en el ámbito administrativo se hayan mayormente identificadas por una serie de situaciones que incide en la calidad de los servicios prestados, tales como: falta de responsabilidad ante los usuarios (docentes, estudiantes,

integración entre las distintas dependencias o coordinaciones administrativas, poco espíritu de servicio, la indiferencia, la impuntualidad en la entrega del servicio, el desconocimiento y la desinformación sobre los servicios que prestan y en muchos casos dificultad para entender y resolver problemas”.

La calidad de los servicios al usuario siguiendo a **Martín (1991,1992)**, “comprenden dos dimensiones, la dimensión de procedimientos, referida a “cómo se hacen las cosas” y la dimensión personal, relacionada con el aspecto interpersonal o “qué se hace con la gente”. Por lo tanto, se debe esperar que el servicio prestado desarrolle un alto desempeño tanto en la dimensión de los procedimientos como en la personal, lo cual representa la calidad de servicio al usuario”.

“El servicio en sí implica o involucra personas que tratan con personas. Entre todos los componentes que intervienen en las actividades del servicio, el factor humano parece ser el más crítico.” (**Hernández, Chumaceiro y Atencio, 2009:462**).

Se puede percibir que la calidad en el servicio tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí que **Plancarte (1998:41)**, aclara que “para tener calidad se requiere ante todo calidad en los individuos. De acuerdo con su opinión una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos”.

Los principios de gestión de la calidad, de acuerdo a lo indicado en la norma ISO 9001 son:

“Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización”. (Romero Arturo Luis., 2007, Agosto 10), citado por Pedro Julio Romero Robles (2017)

Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. (Romero Arturo Luis., 2007, Agosto 10), citado por R. González Álvarez. (2015)

Enfoque basado en procesos: “Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: la mejora continua, del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa

aumenta la capacidad de ambos para crear valor”. (Romero Arturo L., 2007, Agosto 10), citado por Pedro Julio Romero Robles (2017)

2.3. Marco Conceptual

Términos que se utilizarán en el desarrollo de la investigación:

Actividad: “Son los elementos de más bajo nivel que se analizan y adquieren pleno sentido al cuestionar su valor al interior de un proceso” (Bravo Carrasco, 2009, p. 165).

Calidad: “La calidad se fundamenta en la mejora continua de los procesos y los resultados, en el logro de los objetivos propuestos, la optimización en el uso de los recursos, así como la relación entre el producto o servicio que ofrece y lo que la sociedad demanda”. (Elita Veronika Salinas Erazo, 2014. p. 31)

Calidad: Deming en Aragón (2001) define calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado”. “Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso que resultan fundamentales en el compromiso de mejora constante y la idea de sustituir la inspección o control como forma de conseguir la calidad por una metodología que implique la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos de liderazgo participativos”. (Citado por Virginia Filomena Areche Zarate, 2013).

Calidad de Servicio: “Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrató”. (Dra. Gabriela, 2015)

“La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por

todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances. La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas”. (**Virginia Filomena Areche Zarate, 2013**).

Calidad de la educación: “alude a la efectividad y eficacia de todos los elementos que intervienen en el proceso educativo, y a la obtención de resultados en función de la formación integral de los alumnos”. (**Virginia Filomena Areche Zarate, 2013. p. 82**).

Calidad de la educación: Según **Gómez (2000)**, “una educación de calidad es aquella que promueve:

- La construcción de conocimientos psicológica, social y científicamente significativos.
- El desarrollo de procesos de pensamiento y estrategias cognitivas que permitan al alumno “aprender a aprender”.
- El desarrollo de habilidades básicas que posibiliten al educando la inserción en el nivel inmediato superior o la participación plena en la vida activa.
- La aplicación del conocimiento para operar sobre la realidad.
- El manejo de la duda y la discusión.
- El crecimiento de la persona como tal”. (**Citado por Virginia Filomena Areche Zarate, 2013**).

Control: “Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de

comprobar que las cosas se realicen como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional”. (Guamán Chancusi Lilian Marisol, Latacunga-Ecuador 2012).

Contexto de la Organización: Según la Norma ISO9001:2015, “este se define como el entorno empresarial, también es la combinación de factores internos y externos, y de condiciones que pueden afectar en el enfoque de una organización a sus productos, servicios, inversiones y partes interesadas. Este concepto se aplica a organizaciones sin fines de lucro o de servicio público; también conocido como clima organizacional o ecosistema de una organización”.

Consumidores o Usuarios: “Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional”. (Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar. Artículo IV.- Definiciones. Numeral 1.)

Estrategias Metodológicas: “Las estrategias metodológicas permiten identificar principios, criterios y procedimientos que configuran la forma de actuar del docente en relación con la programación, implementación y evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje”. (Elita Veronika Salinas Erazo, 2014. p. 32).

Evaluación de los Aprendizajes: “La evaluación es una actividad sistemática y continua como el mismo proceso educativo, un subsistema integrado dentro del propio sistema de la enseñanza y tiene como misión especial recoger información fidedigna sobre el proceso en su conjunto para ayudar a mejorar el propio proceso, y dentro de

elementos del proceso. La evaluación debe servir de ayuda para elevar la calidad del aprendizaje y aumentar el rendimiento de los alumnos”. (**Elita Veronika Salinas Erazo, 2014. p. 32**)

Fiabilidad: “es la capacidad de realizar el servicio bien a la primera, con precisión, sin errores. Ejemplo: Cuando un miembro de la organización se compromete a devolver una llamada a un cliente, ¿lo hace? ¿La información fue proporcionada de manera correcta, sin errores?”. (**Elita Veronika Salinas Erazo, 2014. p. 32**)

Gestión: “La gestión tiene relación directa con la ejecución dentro de la organización, es decir, con la realización activa de un conjunto de actividades, procesos o de tareas conducentes hacia la concreción de un propósito institucional. Noción que es respaldada por la teoría de la gestión, bajo la premisa de que las organizaciones se conforman a través de estructuras y procesos técnicos encaminados a asumir y cumplir metas, en virtud de lo cual “sus directivos y administrativos son los encargados de traducirlas a criterios de ejecución para sus miembros”, debiendo orientar la labor gerencial a la obtención de rendimiento y satisfacción”. (**Gonzales, 2008**) Citado por **Virginia Filomena Areche Zarate, 2013**).

Gestión Administrativa: **Orgren & Harrison (1990)** señala que “La Gestión Administrativa es el conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (**Citado por Guamán Chancusi Lilian Marisol, Latacunga-Ecuador 2012**).

Gestión de calidad: “conjunto integral de principios, fundamentos y actividades necesarias para crear, planificar, realizar, evaluar y mejorar la gestión de una institución a través del mejoramiento continuo. Este perfeccionamiento implica el liderazgo, la satisfacción de las necesidades de clientes externos, desarrollo de las

personas al interior de la organización, uso de la información, optimización de los procesos de apoyo, articulación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el ambiente”. (**Elita Veronika Salinas Erazo, 2014. p. 32**)

Organización: “Organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”. (**NADER, M. 2001**) citado por **Eugenio Sixto Velasco, 2013.**

Planeación: Definir las condiciones futuras de un proyecto y fijar el curso concreto de acción a seguir. “Hacer que ocurran cosas que de otro modo no habrían ocurrido” (**Gotees**), equivale a trazar los planes para fijar dentro de ellos nuestra futura acción. (**Alejandro Cisneros Aguilar. Centro de Actualización del Magisterio en Cd. Guzmán – 2015**).

Servicio: “Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales”. (**Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar. Artículo IV.- Definiciones. Numeral 1**).

Método de Correlación: Tomado de Apuntes de Estadística Inferencial Instituto Tecnológico de Chihuahua:

“Correlación lineal: Tiene por objetivo investigar la relación que hay entre dos o más variables estadísticas, determinar el sentido de relación y cuantificar el grado de nivel de correlación entre las variables respecto a sus coeficientes.

Coefficiente de correlación: El coeficiente de correlación es el valor numérico que da el grado de relación que existe entre dos o más variables, se le representa por la letra r . El índice o coeficiente de correlación tiene un valor numérico que oscila entre menos uno (-1) y más uno (+1).

Clases de correlación: Teniendo en cuenta el signo que posee, la correlación se clasifica en:

A. Por el signo:

- **Correlación positiva (+):** Es cuando las dos variables (X e Y) están correlacionadas positivamente o su variación está en razón directa. Es decir, el aumento de la medida de variable X (independiente) implica, el aumento de la medida de la variable Y (dependiente) o la disminución de la variable X implica, la disminución de la variable Y.
- **Correlación negativa (-):** Se dice que la correlación entre dos variables (X e Y) es inversa o negativa, cuando si la medida de una de las variables aumenta, la otra disminuye.
- **Correlación nula (0):** La correlación es nula, cuando las variables no están correlacionadas entre sí”.

B. Por el valor o grado:

- a) Correlación perfecta positiva o negativa (+) o (-)
- b) Correlación muy alta positiva o negativa (+) o (-)
- c) Correlación alta positiva o negativa (+) o (-)
- d) Correlación moderada positiva o negativa (+) o (-)
- e) Correlación baja positiva o negativa (+) o (-)
- f) Correlación muy baja positiva o negativa (+) o (-)

g) Correlación nula

Tabla 3: Barómetro de la Correlación:

VALOR		INTERPRETACIÓN	
(+)(-) 1.00			Correlación perfecta positiva o negativa.
(+)(-)0.90	a	(+)(-)0.99	Correlación muy alta positiva o negativa.
(+)(-)0.70	a	(+)(-)0.89	Correlación alta positiva o negativa.
(+)(-)0.40	a	(+)(-)0.69	Correlación moderada positiva o negativa.
(+)(-)0.20	a	(+)(-)0.39	Correlación baja positiva o negativa.
(+)(-)0.01	a	(+)(-)0.19	Correlación muy baja positiva o negativa.
(+)(-)0.00			Correlación nula

Fuente: Apuntes de Estadística Inferencial Instituto Tecnológico de Chihuahua
Elaborado: Por el Autor

Técnica: Técnica estadística de análisis de correlación

Fórmula de Pearson:

$$r = \frac{\sum xy - (N)(Mx)(My)}{\sqrt{[\sum x^2 - \{N(Mx)^2\}][\sum y^2 - \{N(My)^2\}]}}$$

x = Variable Dependiente

y = Variable Independiente

Mx = Media de X

My = Media de Y

N = Número de elementos en estudio

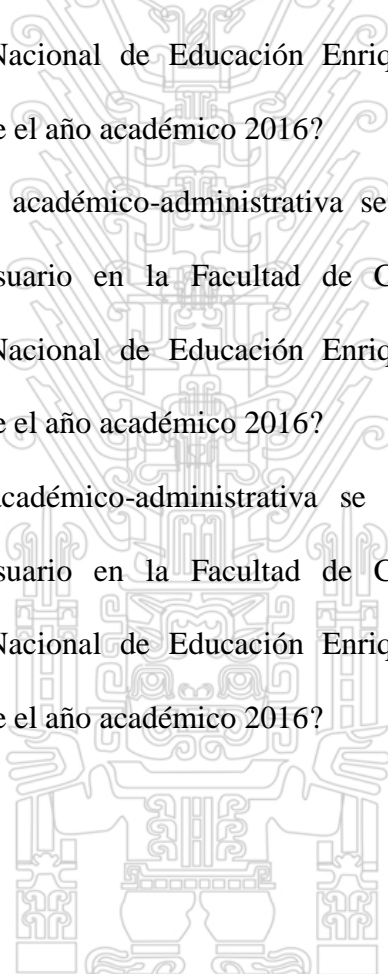
2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

¿La Gestión Académico-Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016?

2.4.2. Hipótesis Específicas

1. ¿La planeación académico-administrativas se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016?
2. ¿La organización académico-administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016?
3. ¿La dirección académico-administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016?
4. ¿El control académico-administrativa se relaciona con la calidad de servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016?



CAPITULO III: MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

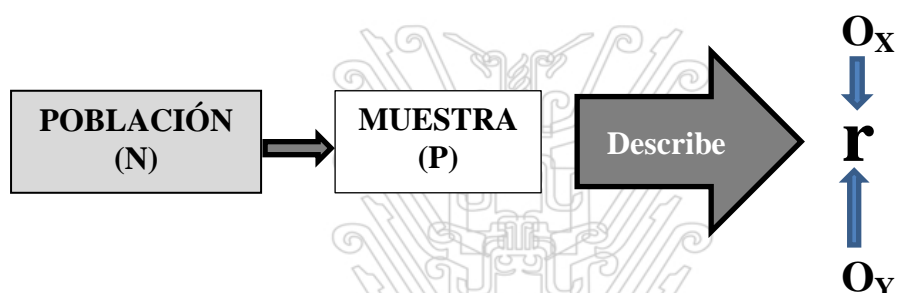
Esta investigación es de tipo Descriptivo – Correlacional (**Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pág. 100**) citado por **Grover Oliver Quichca Torres, 2012, pág. 142**, por el nivel de asociación que se pretende estudiar entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad del Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac.

- **Descriptivo.** En el trabajo se describen las actividades que realizan el personal docente, administrativo y de servicio, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac.
- **Correlacional.** Se desarrolla este tipo de investigación, con la finalidad de determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre las variables: Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac en el año 2016. Se realizó la recolección de datos y se analizó mediante la prueba de correlación de Pearson, los mismos que nos permitieron dar algunas recomendaciones.
- **No experimental.** El trabajo que se desarrolla es no experimental, porque no se han manipulado las variables, solo se ha observado y registrado la realidad en su contexto natural.

3.2. Diseño de la Investigación

El diseño utilizado en la presente investigación es no experimental de corte transversal, porque los datos para la contratación de hipótesis y arribar a conclusiones han sido recabados en un solo momento. Podemos diagramar o esquematizar este tipo de diseño de la siguiente manera:

Gráfico 7: Diseño de la Investigación



Representando así:

O_X = Observación de la variable 1

O_Y = Observación de la variable 2

r = relación entre variables

En nuestro caso de estudio:

O_X = Gestión Académico-Administrativa

O_Y = Calidad de Servicio al Usuario.

3.3. Estrategia de Prueba de Hipótesis

Tomando en cuenta los aspectos teóricos, la prueba de hipótesis es de tipo direccional, y la estrategia básica utilizada, es tratar de apoyar la hipótesis alternativa "contradiendo" la hipótesis nula. La investigación se desarrolló en el marco de un enfoque cuantitativo, por cuanto permite observar y evaluar fenómenos, establecer supuestos; los mismos que se someten a las pruebas estadísticas para consolidar las ideas y generar conclusiones pertinentes.

El nivel de estudio, se encuentra dentro de los Estudios de comprobación de hipótesis; es decir, el estudio plantea hipótesis que permitirán explicar, en forma tentativa, la

asociación que existe entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad del

Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac.

3.4. Variables

Tabla 4: Definición e Indicadores de las Variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
Variable Independiente Gestión Académico-Administrativa	Planeación	Nivel de Claridad en la definición de las metas y objetivos
		Realiza acciones para lograr las metas y los objetivos
		Establece estrategias para lograr los objetivos
	Organización	Nivel de coherencia de los procedimientos establecidos
		Distribución ordenada del trabajo a realizar
		Distribución de los recursos materiales y audiovisuales
	Dirección	Nivel de Liderazgo
		Existe buen nivel de relación entre los Directivos y el Personal Docente y Administrativo
		El personal docente y administrativo cumple con sus actividades sin ningún problema logístico
		Control de asistencia del Personal Docente y Administrativo
	Control	Control de asistencia de los alumnos
		Control de actividades programadas
Desempeño Docente-Alumno		
Variable Dependiente Calidad de Servicio al Usuario	Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	Gestión Académica
	Servicios de la Facultad y Universidad	Gestión Administrativa
		Servicios y Apoyo al Estudiante
	Identificación Institucional	Identificación con la Facultad
		Reconocimiento de la Facultad por su éxito personal
Elementos Intangibles	Condiciones básicas de infraestructura	
	Condiciones de seguridad	

3.5. Población

La población objetivo del presente estudio estará conformado por estudiantes de todos los ciclos de cuatro especialidades de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac.

Cabe aclarar que la población estudiantil en estudio se realizará con los alumnos que están cursando el segundo, cuarto, sexto, octavo y decimo semestre, de cada carrera profesional, puesto que se considera que el estudiante ya ha pasado cierto tiempo, aproximadamente un año, interactuando y recibiendo los servicios de la Facultad; y tiene una percepción más clara sobre la calidad de éstos y demostrará un nivel de satisfacción más objetivo. (Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Iburgüen, Víctor Manuel, 2011).

En la siguiente tabla se puede apreciar la distribución de la población según especialidad que se estudiará:

Tabla 5: Distribución de la Población de usuarios directos

CARRERAS PROFESIONALES	Ciclos Académicos					Total
	II	IV	VI	VIII	IX	
Administración de Empresas	70	65	60	60	55	310
Administración de Negocios Internacionales	70	62	58	60	57	307
Gastronomía	60	55	50	55	50	270
Turismo y Hotelería	60	57	48	50	54	269
Total por Ciclo	260	239	216	225	216	1156

Fuente: Oficina de Servicios Académicos

Elaboración: Propia

La población estudiantil de la Facultad de Ciencias Empresariales se encuentra distribuida en dos secciones por ciclo en cada carrera profesional haciendo un Total de

1156 alumnos.

3.6. Muestra

Para la selección de los participantes se realizará un muestreo no probabilístico accidental de sujetos voluntarios (**Kerlinger y Lee, 2001**). No probabilístico, porque dependerá de la aceptación de los profesores a cargo de los diferentes horarios y especialidades de la Facultad de Ciencias Empresariales para participar en el estudio. Será accidental, puesto que se evaluará a los alumnos que se encuentren presentes al momento de la aplicación de los instrumentos del estudio.

En nuestra investigación se estructuraron dos cuestionarios para observar el comportamiento de las variables; un cuestionario con 55 ítems, para observar la variable Gestión Académico-Administrativa y un cuestionario con 65 ítems, para observar la variable Calidad de Servicio al Usuario, ambos se aplicaron a una muestra representativa de 288 estudiantes que se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2QP}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

“**N** = 1156

Z = 95% → 1.96

E = 5 %

P = 50% **Q** = 50%

Z es el parámetro crítico del nivel de confianza del 95%;

E el porcentaje de error;

P la probabilidad de que suceda una contestación favorable de la encuesta y

Q la probabilidad de que no suceda este evento” (**Vergara Schmalbach, Juan Carlos, & Quesada Ibargüen, Víctor Manuel. 2011**)

Calculando la Muestra:

$$n = \frac{1156 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{((1156 - 1) * 0.05^2) + ((1.96)^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{1156 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{(1155 * 0.0025) + (3.8416 * 0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{1110.2224}{(2.8875) + (0.9604)} = \frac{1110.2224}{3.8479}$$

$$n = 288.5 \approx 289 \text{ alumnos}$$

De esta manera se trabajó con una “muestra probabilística en la que todos los estudiantes tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (Pérez, 2000). (Citado por Grover Oliver Quichca Torres, 2012). Se utilizó la selección sistemática para obtener las unidades muestrales requeridas según el tamaño de muestra resultante con un total de 288 alumnos, por lo cual el marco muestral se tomó del listado existente de los alumnos matriculados en la Facultad de Ciencias Empresariales, del segundo, cuarto, sexto, octavo y décimo ciclo de las carreras profesionales de Administración de Empresas, Administración de Negocios Internacionales, Gastronomía y Turismo y Hotelería.

3.7. Técnicas de Investigación

3.7.1. Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de la información se usó la técnica de la encuesta utilizando

como instrumento el cuestionario con calificación de escala ordinal de 1 a 4,

Tesis publicada con autorización del autor

No olvide citar esta tesis

que va desde Nunca (1) a Siempre (4) para medir la variable Gestión

UNEV

Académico-Administrativa, instrumento que se estructuró con **55 ítems**, distribuidos en 4 dimensiones con 3 indicadores cada una. Este instrumento se elaboró tomando como base el instrumento de recolección de información, la encuesta utilizada en la tesis **“La Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Desempeño Docente según los Alumnos de Maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM” por la Dra. Josefina García Cruz en el año 2008.**

En el mismo orden de ideas y para evaluar la Calidad del Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales, se elaboró un cuestionario con **65 ítems**, partiendo de un análisis y modificación en el “cuestionario para valorar la Satisfacción Estudiantil Universitaria con la Educación (SEUE)”. (**Gento y Vivas, 2003**)

Según **Gento y Vivas** “El cuestionario SEUE está organizado bajo una estructura de diez áreas temáticas y compuesto por 93 reactivos distribuidos de la siguiente manera:

Área I : Condiciones básicas de infraestructura (13 ítems)

Área II: Servicios de la Institución (13 ítems)

Área III: Condiciones de seguridad (6 ítems)

Área IV: Consideración a su situación económica (7 ítems)

Área V: Seguridad emocional por el trato afectuoso (8 ítems)

Área VI: Sentido de pertenencia a la Institución y al grupo de clase (10 ítems)

Área VII: Proceso de enseñanza y aprendizaje (19 ítems)

Área VIII: Logros personales (6 ítems)

Área IX: Reconocimiento del éxito personal (5 ítems)

Área X: Autorrealización personal (6 ítems)

Los autores han reportado que la confiabilidad de este cuestionario fue establecida a través del **COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH** con un valor de 0.93”.

En el material bibliográfico revisado se encuentran diferentes modelos de medición para la evaluación de la calidad percibida por los usuarios, destacamos dos, los modelos ServQual y ServPerf. El modelo ServQual fue desarrollado por **Parasuraman, Berry y Zeithamlen (1988)**. “El modelo original consiste en un cuestionario de 22 preguntas (ítems) agrupadas en 5 categorías (dimensiones), aplicables prácticamente a cualquier servicio”.

Con el apoyo de colegas entendidos en la materia de Calidad como en Servicio, se realizó una revisión de estos cuestionarios llegando a establecer e identificar la necesidad de tomar como guía los reactivos originales, tratando que fueran pertinentes a las características de la muestra en la que se realizará la investigación, así como a las condiciones del contexto particular respecto al cual se haría la medición. En primer lugar, las modificaciones comprendieron la eliminación de reactivos que tratan de servicios que no ofrece la Facultad.

En segundo lugar, se añadieron ítems, como se podrá observar en el cuestionario final, por cuanto en el momento del análisis se pensaron como aspectos relevantes para la Facultad, que estaban ausentes en los cuestionarios originales.

Una vez realizados estos cambios, la estructura del instrumento modificado quedó conformada por **65 ítems** distribuidos en 4 dimensiones, con 2

indicadores cada una. Esta versión preliminar del nuevo cuestionario se sometió a juicio de expertos para ser evaluada.

3.7.2. Validación de los Instrumentos

Validación por Juicio de Expertos

Una vez realizadas todas las modificaciones de fondo y de forma, que se han detallado hasta aquí, quedó conformada una nueva versión de los instrumentos que se utilizaron en la recolección de datos y se sometieron a Juicio de Expertos.

El primer cuestionario se denominó **“Cuestionario para evaluar la Gestión Académico-Administrativa”**, con **55 ítems**, distribuidos en 4 dimensiones con 3 indicadores cada una. Este instrumento se elaboró tomando como base el instrumento de recolección de información, la encuesta utilizada en la tesis **“La Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Desempeño Docente según los Alumnos de Maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”** por la Dra. **Josefina García Cruz en el año 2008** (Ver anexos).

El segundo cuestionario se denominó **“Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac”**, la misma que se muestra en los anexos.

Una vez realizados estos cambios, la estructura de los instrumentos modificados quedó conformada por:

El instrumento denominado **“Cuestionario para evaluar la Gestión Académico-Administrativa”**, con **55 ítems**, distribuidos en 4 dimensiones con

3 indicadores cada una.

El instrumento denominado “**Cuestionario para evaluar la Calidad de Servicio al Usuario**”, con **65 ítems** distribuidos en 4 dimensiones, con 2 indicadores cada una.

Estas versiones preliminares de los nuevos cuestionarios se sometieron a juicio de expertos para ser evaluados, por lo que se pidió a 2 jueces expertos en el área de Calidad de Servicio Educativo, y a 2 jueces expertos en el área de Administración, que evaluaron y dieron las recomendaciones necesarias para adaptar el cuestionario a las características de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede del Rímac.

Validación por la Correlación de Pearson

Se realizó una prueba piloto, aplicando los instrumentos a 10 alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, se escogieron aleatoriamente a los alumnos del Turno mañana tarde y noche.

La información recogida se codificó, se procesó y se tabuló teniendo en cuenta que debíamos obtener valores necesarios para la aplicación del método de correlación de Pearson, para lograr hacer un análisis de los resultados obtenidos del índice de correlación.

Se elaboraron las siguientes tablas con la finalidad de obtener el criterio con el que los alumnos evaluaron las variables en estudio, obteniéndose los resultados que se muestran a continuación:

TABLA N° 6: Resultados obtenidos de la aplicación del “Cuestionario para evaluar la Gestión Académico-Administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, aplicado a 10 alumnos.

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ite1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
ite2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3
ite3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
ite4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
ite5	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
ite6	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
ite7	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
ite8	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
ite9	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
ite10	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2
ite11	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
ite12	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
ite13	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
ite14	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
ite15	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
ite16	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
ite17	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2
ite18	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2
ite19	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2
ite20	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
ite21	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3
ite22	1	2	2	2	1	2	3	2	1	2
ite23	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
ite24	1	3	2	2	1	2	2	1	1	1
ite25	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3

Continuación..... **TABLA N° 6: Resultados obtenidos de la aplicación del “Cuestionario para evaluar la Gestión Académico-Administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, aplicado a 10 alumnos.**

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ite26	2	2	3	3	2	3	2	2	1	3
ite27	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
ite28	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
ite29	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2
ite30	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
ite31	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2
ite32	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
ite33	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2
ite34	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2
ite35	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
ite36	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
ite37	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3
ite38	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2
ite39	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
ite40	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
ite41	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
ite42	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
ite43	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
ite44	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
ite45	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
ite46	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ite47	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
ite48	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
ite49	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
ite50	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
ite51	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
ite52	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
ite53	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
ite54	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3
ite55	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
Total	120	130	130	140	120	145	143	110	130	140

Fuente: Cuestionario
Elaboración propia

TABLA N° 7: Resultados obtenidos con la aplicación del “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, aplicado a 10 alumnos:

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ite1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1
ite2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
ite3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2
ite4	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
ite5	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
ite6	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3
ite7	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
ite8	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
ite9	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
ite10	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
ite11	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2
ite12	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
ite13	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
ite14	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
ite15	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
ite16	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
ite17	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
ite18	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2
ite19	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2
ite20	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
ite21	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2
ite22	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
ite23	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2
ite24	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
ite25	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
ite26	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2
ite27	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
ite28	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
ite29	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
ite30	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
ite31	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
ite32	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
ite33	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2
ite34	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
ite35	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
ite36	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
ite37	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
ite38	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
ite39	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
ite40	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3

Continuación..... **TABLA N° 7: Resultados obtenidos con la aplicación del “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, aplicado a 10 alumnos:**

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ite41	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
ite42	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
ite43	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
ite44	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
ite45	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
ite46	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
ite47	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
ite48	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2
ite49	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2
ite50	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
ite51	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
ite52	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
ite53	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3
ite54	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2
ite55	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2
ite56	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2
ite57	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
ite58	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
ite59	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
ite60	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
ite61	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
ite62	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
ite63	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3
ite64	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
ite65	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
Total	130	140	130	145	130	145	150	130	145	145

Fuente: Cuestionario
Elaboración propia

Nº	VARIABLES		OPERACIONES		
	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	120	130	15600	14400	16900
2	130	140	18200	16900	19600
3	130	130	16900	16900	16900
4	140	145	20300	19600	21025
5	120	130	15600	14400	16900
6	145	145	21025	21025	21025
7	143	150	21450	20449	22500
8	110	130	14300	12100	16900
9	130	145	18850	16900	21025
10	140	145	20300	19600	21025
Σ	1308	1390	182525	172274	193800
M_x	130.8				
M_y		139.0			

Fuente: Cuestionario
Elaboración propia

Leyenda:

PGAA = Puntaje obtenido en Gestión Académico-Administrativo
PCSU = Puntaje obtenido en Calidad de Servicio al Usuario

Fórmula para calcular el índice de correlación:

$$r = \frac{\sum xy - (N)(M_x)(M_y)}{\sqrt{[\sum x^2 - \{N(M_x)^2\}][\sum y^2 - \{N(M_y)^2\}]}}$$

ΣXY = 182525

N(M_x)(M_y) = 181812

N(M_x)² = 171086.4

N(M_y)² = 193210

$$r = \frac{182525 - 181812}{837.1}$$

$$r = \frac{713}{837.1} = 0.85$$

Resolviendo tenemos un análisis de correlación de **r = 0.85**

Se advierte un coeficiente de correlación positivo alto entre las variables en estudio.

Podemos concluir que “La Gestión Académico-Administrativa está

Tesis publicada con autorización del autor
altamente relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad
No olvide citar esta tesis

UNFV

de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

3.7.3. Confiabilidad de los Instrumentos

Para examinar la confiabilidad y validez de los instrumentos en cuanto a su construcción, se analizó la consistencia interna del instrumento por medio del coeficiente **ALPHA DE CRONBACH**.

Se aplicó el “Cuestionario para Evaluar la Gestión Académico-Administrativa en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Sede Rímac”, obteniendo el análisis de fiabilidad que se muestran en los cuadros siguientes:

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Tabla N° 9: Resumen del procesamiento de los casos

	N	%	
Casos	Válidos	10	100.0
	Excluidos	0	0.0
	Total	10	100.0

Tabla N° 10: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.904	55

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado nos da un valor de 0.904, entonces

se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

En el mismo orden se realizó la aplicación del instrumento “Cuestionario para medir la Calidad del Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle”, a los diez alumnos del instrumento anterior, obteniéndose el análisis de fiabilidad que se muestra en los cuadros siguientes:

En este caso, el resultado nos da un valor de 0.762, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

3.7.4. Técnicas para el Procesamiento de Datos.

Codificación: Cada ítem del cuestionario fue codificado, a fin de facilitar la tabulación de los datos.

Tabulación: El procesamiento de datos se realizó aplicando el Software Estadístico SPSS en su versión 21 y el Microsoft Excel 10.

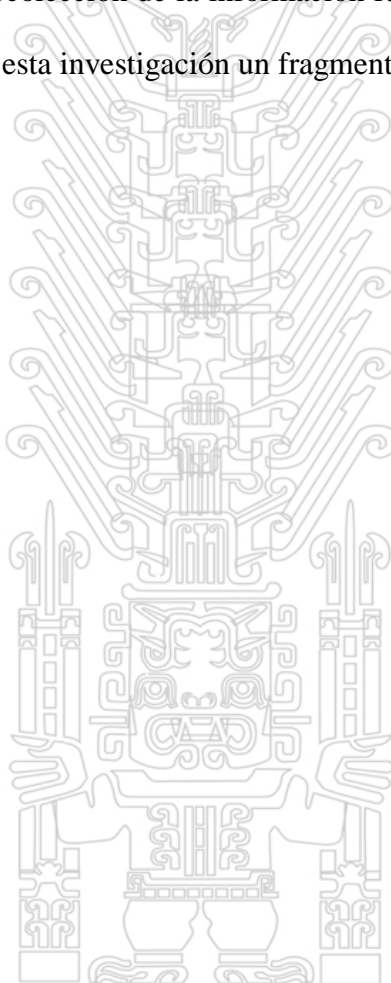
Graficación: Los resultados que se han obtenido a partir de la aplicación de la encuesta han sido representados en gráficos por sectores, indicando en cada sector el porcentaje respectivo para cada tipo de respuesta.

3.7.5. Técnica de Análisis e Interpretación de la Información

Los resultados que se obtuvieron se analizaron por medio de la Prueba de Correlación de Pearson, la cual es adecuada para este tipo de cuestionario-encuesta.

estadístico SPSS y el Microsoft Excel 10, a través de los cual se realizó el cálculo de la Correlación de Pearson, más los elementos básicos de la estadística descriptiva; en tanto estábamos frente a una investigación de tipo correlacional no experimental y de enfoque cuantitativo.

Otro elemento de vital importancia que nos permitió llegar a la conclusión final y óptima en el tratamiento de la información recogida a través de los instrumentos de recolección de la información fue la **Tabla t de Student** de la cual se adjunta en esta investigación un fragmento.



3.1.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSION	INDICADORES	ITEM
Variable Independiente Gestión Académico-Administrativa	“La gestión académico-administrativa, se promueve en la institución educativa, con el propósito de destacar la dualidad entre la trascendencia de la parte académica y el sustento de la importancia de las actividades administrativas, orientando su desempeño hacia el logro de objetivos institucionales, aplicando las etapas de la administración, buscando la eficiencia en los procesos, lo que permite optimizar los recursos, promueve la cultura de calidad y es proactiva hacia el desarrollo de la institución”. (María Isabel Dimas Rangel. 2013).	Planeación	Nivel de Claridad en la definición de las metas y objetivos	1,2,3,4,5
			Realiza acciones para lograr las metas y los objetivos	6,7,8,9,10
			Establece estrategias para lograr los objetivos	11,12,13,14,15
		Organización	Nivel de coherencia de los procedimientos establecidos	16,17,18,19,20 21,22,23,24,25
			Distribución ordenada del trabajo a realizar	26,27,28,29,30,31
			Distribución de los recursos materiales y audiovisuales	32,33,34,35
		Dirección	Nivel de Liderazgo	36,37,38,39,40,41,42
			Existe buen nivel de relación entre los Directivos y el Personal Docente y Administrativo	43,44,45
			El personal docente y administrativo cumple con sus actividades sin ningún problema logístico	46,47,48
		Control	Control de asistencia del Personal Docente y Administrativo	49,50,51
			Control de asistencia de los alumnos	52,53
			Control de actividades programadas	54,55
Variable Dependiente Calidad de Servicio al Usuario	Autores como Rey (2000) , Zeithaml y Bitner (2002) , Hernández (2011) y Herrera-Viedma y López (2011) , coinciden en que los conceptos satisfacción y evaluación de la calidad en el servicio son en esencia diferentes. Que si bien tienen ciertos aspectos en común, la satisfacción por lo general se percibe como un concepto más amplio, mientras que la evaluación de la calidad en el servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio. Entonces desde ese punto de vista, la percepción de la calidad en el servicio es un componente de la satisfacción del cliente. Citados por (Dulce María Núñez Collado. 2015).	Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	Desempeño Docente-Alumno	1,2,3,4,5,6,7,8,9, 10,11,12
			Gestión Académica	13,14,15,16,17,18,19, 20,21,22,23
		Servicios de la Facultad y Universidad	Gestión Administrativa	24,25,26,27,28,29,30, 31,32,33,34,35
			Servicios y Apoyo al Estudiante	36,37,38,39,40,41,42, 43
		Identificación Institucional	Identificación con la Facultad	44,45,46,47
			Reconocimiento de la Facultad por su éxito personal	48,49,50
		Elementos Intangibles	Condiciones básicas de infraestructura	51,52,53,54,55,56 57,58,59
			Condiciones de seguridad	60,61,62,63,64,65

3.7.6. Diseño Estadístico

La investigación se basa en la opinión, por ende implica el diseño de un experimento y la recopilación de datos cuantitativos. Para esta investigación, las mediciones se harán arbitrarias, y de tipo ordinal.



Para nuestro estudio nos apoyamos en un diseño completamente aleatorio, tomando en cuenta que teóricamente es posible dividir esta variabilidad en dos partes, la originada por los factores de interés y la producida por otros factores que entran en juego en las observaciones, conocidos o no, controlables o no, recibe el nombre de perturbación o **error experimental**.

3.7.7. Procesamiento y Análisis de Datos

Se procedió de la siguiente manera:

- Se aplicaron los cuestionarios a los alumnos seleccionados aleatoriamente, y por el total que indica la muestra de la investigación.
- Cada cuestionario fue diseñado de tal manera que nos permitiera recabar la información evaluada de acuerdo a las dimensiones y sus respectivos indicadores, con la valoración de 1 a 4 para cada ítem.
- Haciendo uso del software Excel se logró tabular la puntuación obtenida en

los ítems correspondiente a cada una de las variables. (En **Tabla N° 06** y

Por ejemplo:

El usuario Us01 realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 156.

Si el alumno hubiera respondido en todas las preguntas uno (1) se habría obtenido un puntaje mínimo de 55 puntos. Y si hubiera respondido en todas las preguntas cuatro (4) se habría obtenido un puntaje máximo de 220.

En nuestro caso las respuestas a cada caso difieren de acuerdo al criterio de cada alumno (usuario).

En nuestro caso las respuestas a cada pregunta difieren de acuerdo al criterio de cada alumno (usuario).

- Así también se puede apreciar que el **usuario Us01** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 156.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us02** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 158.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us03** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 155.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us04** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 150.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us05** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 156.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us06** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 153.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us07** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 154.

- Así también se puede apreciar que el **usuario Us08** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 158.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us09** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 157.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us10** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 150.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us11** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 148.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us12** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 157.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us13** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 155.
- Así también se puede apreciar que el **usuario Us14** realizó la valoración para cada pregunta, obteniéndose un puntaje total de 156.

Y así para cada alumno de los **289 alumnos** de la base que se formó con la tabulación de los resultados obtenidos de cada cuestionario.

La siguiente tabla muestra una parte de la base de datos que se formó con las respuestas de cada **USUARIO** (alumno), dando así valoración a cada variable de la investigación.

TABLA N° 11: BASE DE DATOS: VALORACION DE LOS USUARIOS PARA CADA ITEM

	Us01	Us02	Us03	Us04	Us05	Us06	Us07	Us08	Us09	Us10	Us11	Us12	Us13	Us14	Us15
Preg01	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	3
Preg02	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2
Preg03	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
Preg04	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg05	2	4	3	1	2	3	1	4	3	3	2	3	2	2	3
Preg06	2	2	1	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Preg07	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3
Preg08	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
Preg09	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg10	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Preg11	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
Preg12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2
Preg13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Preg14	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
Preg15	2	3	1	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2
Preg16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Preg17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Preg18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg19	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
Preg20	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Preg21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Preg22	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
Preg23	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2
Preg24	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg25	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Preg26	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg30	2	4	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Preg31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Preg32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Preg33	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
Preg34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Preg35	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3
Preg36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Preg37	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
Preg38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Preg39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Preg40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg41	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
Preg42	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
Preg43	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
Preg44	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
Preg46	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
Preg47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg48	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Preg49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg50	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg51	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Preg52	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Preg53	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Preg54	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Preg55	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
Total	156	158	153	150	156	153	154	158	157	150	148	157	155	156	156

FUENTE: Instrumento de recolección de información cuestionario-encuesta

Elaboración propia

- Con los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de la información, se elaboró la **Tabla N° 11 BASE DE DATOS: VALORACION DE LOS USUARIOS PARA CADA ITEM**, donde se aprecia la **valoración total que cada usuarios (alumno) expresó para cada ítem**, los mismos que se utilizaron para realizar los cálculos en el método de correlación de Pearson, cálculo que se utilizó para la contratación de la Hipótesis.
- En la **Tabla N° 12 PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE**, se codificó la información, de la siguiente forma: **Usuarios**: Us01, Us02, Us03,....., Us289

Variable 1 (X):

Puntajes obtenidos para la Gestión Académico-Administrativa (PGAA)

Variable 2 (Y):

Puntajes obtenidos para la Calidad de Servicio al Usuario (CSU)

TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE

Usuarios	Variable 1	Variable 2	Operaciones		
	PGAA	PCSU	XY	X ²	Y ²
	X	Y			
Us01	156	155	24180	24336	24025
Us02	158	154	24332	24964	23716
Us03	153	150	22950	23409	22500
Us04	150	145	21750	22500	21025
Us05	156	154	24024	24336	23716
Us06	153	150	22950	23409	22500
Us07	154	154	23716	23716	23716
Us08	158	153	24174	24964	23409
Us09	157	154	24178	24649	23716
Us10	150	149	22350	22500	22201
Us11	148	142	21016	21904	20164
Us12	157	150	23550	24649	22500
Us13	155	150	23250	24025	22500
Us14	156	152	23712	24336	23104
Us15	156	154	24024	24336	23716
Us16	156	155	24180	24336	24025
Us17	151	142	21442	22801	20164
Us18	152	145	22040	23104	21025
Us19	150	147	22050	22500	21609
Us20	145	142	20590	21025	20164
Us21	153	148	22644	23409	21904
Us22	156	153	23868	24336	23409
Us23	153	150	22950	23409	22500
Us24	147	143	21021	21609	20449
Us25	147	146	21462	21609	21316

Continúa..... **TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE**

Us26	153	146	22338	23409	21316
Us27	158	156	24648	24964	24336
Us28	158	155	24490	24964	24025
Us29	157	154	24178	24649	23716
Us30	156	153	23868	24336	23409
Us31	146	140	20440	21316	19600
Us32	151	148	22348	22801	21904
Us33	152	147	22344	23104	21609
Us34	151	145	21895	22801	21025
Us35	149	146	21754	22201	21316
Us36	156	150	23400	24336	22500
Us37	145	140	20300	21025	19600
Us38	142	141	20022	20164	19881
Us39	159	153	24327	25281	23409
Us40	158	151	23858	24964	22801
Us41	157	156	24492	24649	24336
Us42	158	156	24648	24964	24336
Us43	155	152	23560	24025	23104
Us44	156	152	23712	24336	23104
Us45	154	149	22946	23716	22201
Us46	148	141	20868	21904	19881
Us47	156	149	23244	24336	22201
Us48	157	151	23707	24649	22801
Us49	154	150	23100	23716	22500
Us50	149	144	21456	22201	20736
Us51	158	152	24016	24964	23104
Us52	159	155	24645	25281	24025
Us53	140	139	19460	19600	19321
Us54	149	143	21307	22201	20449
Us55	145	140	20300	21025	19600
Us56	150	145	21750	22500	21025
Us57	152	150	22800	23104	22500
Us58	150	147	22050	22500	21609
Us59	153	150	22950	23409	22500
Us60	146	140	20440	21316	19600
Us61	154	150	23100	23716	22500
Us62	145	142	20590	21025	20164
Us63	153	151	23103	23409	22801
Us64	151	145	21895	22801	21025
Us65	152	148	22496	23104	21904
Us66	150	147	22050	22500	21609
Us67	153	148	22644	23409	21904
Us68	144	140	20160	20736	19600
Us69	140	138	19320	19600	19044
Us70	156	149	23244	24336	22201

Continua..... **TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE**

Us71	155	148	22940	24025	21904
Us72	149	142	21158	22201	20164
Us73	157	150	23550	24649	22500
Us74	156	148	23088	24336	21904
Us75	155	149	23095	24025	22201
Us76	147	140	20580	21609	19600
Us77	149	142	21158	22201	20164
Us78	153	151	23103	23409	22801
Us79	145	144	20880	21025	20736
Us80	148	142	21016	21904	20164
Us81	156	151	23556	24336	22801
Us82	152	148	22496	23104	21904
Us83	148	145	21460	21904	21025
Us84	149	144	21456	22201	20736
Us85	156	151	23556	24336	22801
Us86	154	150	23100	23716	22500
Us87	159	152	24168	25281	23104
Us88	154	151	23254	23716	22801
Us89	158	152	24016	24964	23104
Us90	156	154	24024	24336	23716
Us91	154	148	22792	23716	21904
Us92	149	142	21158	22201	20164
Us93	157	152	23864	24649	23104
Us94	156	147	22932	24336	21609
Us95	156	148	23088	24336	21904
Us96	156	149	23244	24336	22201
Us97	145	142	20590	21025	20164
Us98	155	148	22940	24025	21904
Us99	155	145	22475	24025	21025
Us100	153	142	21726	23409	20164
Us101	156	149	23244	24336	22201
Us102	145	140	20300	21025	19600
Us103	156	152	23712	24336	23104
Us104	155	153	23715	24025	23409
Us105	156	152	23712	24336	23104
Us106	151	148	22348	22801	21904
Us107	156	151	23556	24336	22801
Us108	155	149	23095	24025	22201
Us109	149	143	21307	22201	20449
Us110	154	149	22946	23716	22201
Us111	152	149	22648	23104	22201
Us112	157	150	23550	24649	22500
Us113	148	146	21608	21904	21316
Us114	147	140	20580	21609	19600
Us115	148	143	21164	21904	20449

Continua..... TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE

Us116	157	151	23707	24649	22801
Us117	151	142	21442	22801	20164
Us118	154	150	23100	23716	22500
Us119	158	149	23542	24964	22201
Us120	150	147	22050	22500	21609
Us121	149	142	21158	22201	20164
Us122	148	143	21164	21904	20449
Us123	149	144	21456	22201	20736
Us124	148	140	20720	21904	19600
Us125	149	142	21158	22201	20164
Us126	149	143	21307	22201	20449
Us127	155	149	23095	24025	22201
Us128	158	154	24332	24964	23716
Us129	154	151	23254	23716	22801
Us130	153	150	22950	23409	22500
Us131	149	143	21307	22201	20449
Us132	156	149	23244	24336	22201
Us133	142	143	20306	20164	20449
Us134	143	139	19877	20449	19321
Us135	152	145	22040	23104	21025
Us136	155	149	23095	24025	22201
Us137	160	153	24480	25600	23409
Us138	156	149	23244	24336	22201
Us139	151	147	22197	22801	21609
Us140	153	150	22950	23409	22500
Us141	157	149	23393	24649	22201
Us142	148	139	20572	21904	19321
Us143	156	149	23244	24336	22201
Us144	153	145	22185	23409	21025
Us145	147	143	21021	21609	20449
Us146	148	143	21164	21904	20449
Us147	152	147	22344	23104	21609
Us148	153	148	22644	23409	21904
Us149	154	151	23254	23716	22801
Us150	153	148	22644	23409	21904
Us151	154	144	22176	23716	20736
Us152	158	153	24174	24964	23409
Us153	154	146	22484	23716	21316
Us154	153	146	22338	23409	21316
Us155	155	149	23095	24025	22201
Us156	154	145	22330	23716	21025
US157	152	148	22496	23104	21904
Us158	154	149	22946	23716	22201
Us159	156	154	24024	24336	23716
Us160	154	153	23562	23716	23409

Continua..... **TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE**

Us161	153	146	22338	23409	21316
Us162	145	139	20155	21025	19321
Us163	147	144	21168	21609	20736
Us164	146	145	21170	21316	21025
Us165	145	139	20155	21025	19321
Us166	149	146	21754	22201	21316
Us167	145	142	20590	21025	20164
Us168	145	143	20735	21025	20449
Us169	147	139	20433	21609	19321
Us170	146	142	20732	21316	20164
Us171	148	142	21016	21904	20164
Us172	150	147	22050	22500	21609
Us173	146	139	20294	21316	19321
Us174	145	143	20735	21025	20449
Us175	146	140	20440	21316	19600
Us176	147	143	21021	21609	20449
Us177	147	140	20580	21609	19600
Us178	149	142	21158	22201	20164
Us179	147	143	21021	21609	20449
Us180	150	147	22050	22500	21609
Us181	147	140	20580	21609	19600
Us182	148	142	21016	21904	20164
Us183	149	142	21158	22201	20164
Us184	150	145	21750	22500	21025
Us185	148	142	21016	21904	20164
Us186	148	141	20868	21904	19881
Us187	150	148	22200	22500	21904
Us188	158	150	23700	24964	22500
Us189	158	146	23068	24964	21316
Us190	152	149	22648	23104	22201
Us191	158	156	24648	24964	24336
Us192	159	154	24486	25281	23716
Us193	160	158	25280	25600	24964
Us194	156	152	23712	24336	23104
Us195	155	149	23095	24025	22201
Us196	150	147	22050	22500	21609
Us197	153	150	22950	23409	22500
Us198	149	141	21009	22201	19881
Us199	150	140	21000	22500	19600
Us200	152	150	22800	23104	22500
Us201	149	146	21754	22201	21316
Us202	151	149	22499	22801	22201
Us203	148	148	21904	21904	21904
Us204	149	148	22052	22201	21904
Us205	145	139	20155	21025	19321

Continua..... TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE

Us206	155	150	23250	24025	22500
Us207	153	151	23103	23409	22801
Us208	151	146	22046	22801	21316
Us209	150	148	22200	22500	21904
Us210	151	149	22499	22801	22201
Us211	152	152	23104	23104	23104
Us212	154	151	23254	23716	22801
Us213	152	142	21584	23104	20164
Us214	141	140	19740	19881	19600
Us215	139	135	18765	19321	18225
Us216	140	139	19460	19600	19321
Us217	141	140	19740	19881	19600
Us218	158	149	23542	24964	22201
Us219	150	138	20700	22500	19044
Us220	153	147	22491	23409	21609
Us221	153	148	22644	23409	21904
Us222	157	154	24178	24649	23716
Us223	158	153	24174	24964	23409
Us224	156	149	23244	24336	22201
Us225	154	152	23408	23716	23104
Us226	153	150	22950	23409	22500
Us227	154	151	23254	23716	22801
Us228	151	150	22650	22801	22500
Us229	155	148	22940	24025	21904
Us230	155	149	23095	24025	22201
Us231	149	146	21754	22201	21316
Us232	155	148	22940	24025	21904
Us233	154	146	22484	23716	21316
Us234	155	153	23715	24025	23409
Us235	154	152	23408	23716	23104
Us236	141	139	19599	19881	19321
Us237	145	141	20445	21025	19881
Us238	151	149	22499	22801	22201
Us239	156	150	23400	24336	22500
Us240	154	153	23562	23716	23409
Us241	155	154	23870	24025	23716
Us242	147	145	21315	21609	21025
Us243	146	143	20878	21316	20449
Us244	144	143	20592	20736	20449
Us245	146	140	20440	21316	19600
Us246	155	146	22630	24025	21316
Us247	156	150	23400	24336	22500
Us248	148	145	21460	21904	21025
Us249	156	152	23712	24336	23104
Us250	155	153	23715	24025	23409

Continua..... TABLA N° 12: PUNTAJE OBTENIDO PARA CADA VARIABLE

Us251	156	154	24024	24336	23716
Us252	154	149	22946	23716	22201
Us253	148	142	21016	21904	20164
Us254	149	140	20860	22201	19600
Us255	146	144	21024	21316	20736
Us256	148	143	21164	21904	20449
Us257	147	142	20874	21609	20164
Us258	152	139	21128	23104	19321
Us259	149	142	21158	22201	20164
Us260	148	140	20720	21904	19600
Us261	150	147	22050	22500	21609
Us262	151	149	22499	22801	22201
Us263	149	140	20860	22201	19600
Us264	152	149	22648	23104	22201
Us265	153	146	22338	23409	21316
Us266	154	147	22638	23716	21609
Us267	149	142	21158	22201	20164
Us268	148	138	20424	21904	19044
Us269	156	139	21684	24336	19321
Us270	149	142	21158	22201	20164
Us271	148	146	21608	21904	21316
Us272	147	145	21315	21609	21025
Us273	156	150	23400	24336	22500
Us274	148	143	21164	21904	20449
Us275	153	149	22797	23409	22201
Us276	153	146	22338	23409	21316
Us277	143	140	20020	20449	19600
Us278	146	139	20294	21316	19321
Us279	144	139	20016	20736	19321
Us280	144	138	19872	20736	19044
Us281	148	140	20720	21904	19600
Us282	148	139	20572	21904	19321
Us283	147	138	20286	21609	19044
Us284	141	140	19740	19881	19600
Us285	149	139	20711	22201	19321
Us286	147	140	20580	21609	19600
Us287	155	139	21545	24025	19321
Us288	145	140	20300	21025	19600
Us289	152	138	20976	23104	19044
Sumatoria	43768	42339	6417330	6634338	6209531

Fuente: Cuestionarios de evaluación

Elaborado por: La Investigadora

Leyenda:

PGAA = Puntajes obtenidos para la Variable Gestión Académico-Administrativo

PCSU = Puntajes obtenidos para la Variable Calidad de Servicio al Usuario

Con la información procesada en esta tabla procedemos a calcular la correlación de Pearson (r). Con la finalidad de conocer si existe correlación entre la variable Gestión Académico-Administrativo (GAA) y la Calidad de Servicio al Usuario (CSU) en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” – Sede Rímac. Del marco teórico extraemos la fórmula para calcular el coeficiente de correlación de Pearson:

$$r = \frac{\sum xy - (N)(Mx)(My)}{\sqrt{[\sum x^2 - \{N(Mx)^2\}][\sum y^2 - \{N(My)^2\}]}}$$

Donde:

X = Variable Dependiente

Y = Variable Independiente

Mx = Media de X

My = Media de Y

N = Número de elementos en estudio

$\sum X^2$ = Se suman todos los valores de la columna X²

$\sum Y^2$ = Se suman todos los valores de la columna Y²

$\sum XY$ = Se suman todos los valores de la columna XY

En nuestra investigación:

X = Gestión Académico-Administrativo

Codificación en la Tabla XXX

PGAA = Puntajes obtenidos para la Variable Gestión Académico-Administrativo

Y = Calidad de Servicio al Usuario

Codificación en la Tabla XXX

PCSU = Puntajes obtenidos para la Variable Calidad de Servicio al Usuario

N = Muestra = 289

Mx = Media aritmética de X

Se suman todos los valores obtenidos en la columna X, y se divide entre el total de datos que es 289.

$$43768 / 289 = 151.45$$

$M_y =$ Media aritmética de Y

Se suman todos los valores obtenidos en la columna Y, y se divide entre el total de datos que es 289.

$$42339 / 289 = 146.50$$

$$\Sigma XY = 6417330$$

$$\Sigma X^2 = 6634338$$

$$\Sigma Y^2 = 6209531$$

Reemplazando valores en la formula tenemos:

$$r = \frac{6417330 - (289)(151.45)(146.50)}{\sqrt{(6634338 - ((289)(151.45)^2))(6209531 - ((289)(146.50)^2))}}$$

$$r = \frac{6417330 - 6412087.72}{\sqrt{(6634338 - 6628504.58)(6209531 - 6202736.75)}}$$

$$r = \frac{5242.28}{\sqrt{(5833.42)(6794.25)}} = \frac{5242.28}{\sqrt{39633713.84}} = \frac{5242.28}{6295.53}$$

$$r = 0.83$$

Conclusión:

- El valor de r o de la **correlación de Pearson** es **0.83**, expresado en porcentaje es **83%**. Por lo que teóricamente se advierte un **coeficiente de correlación positivo alto**, entre las variables en estudio.
- Podemos concluir que “La Gestión Académico-Administrativa está altamente relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de

Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique

En este orden de ideas, y para hacer la contrastación de las hipótesis, debemos resolver estadísticamente el **ERROR TIPICO**; el mismo que exige hacer los cálculos de la **VARIANZA (S²)** y de la **DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)**.

Fórmula para calcular la Varianza de la muestra de la investigación:

Para la Variable 1 (GAA):

Teóricamente:

$$S^2 = \frac{\sum(X_i - \bar{X})^2}{n - 1}$$

S² = Varianza

X_i = Término del conjunto de datos

\bar{X} = Media de la muestra

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la muestra

Para la investigación:

X_i = Término de la base de datos de la Investigación

$\bar{X} = Mx$ = Media de los datos de la muestra de la investigación

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la muestra de la investigación

Para la Variable 2 (CSU):

Teóricamente:

$$S^2 = \frac{\sum(Y_i - \bar{Y})^2}{n - 1}$$

S² = Varianza

Y_i = Término del conjunto de datos

\bar{Y} = Media de la muestra

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la muestra

Para la investigación:

Y_i = Término de la base de datos de la Investigación

$\bar{Y} = Mx$ = Media de los datos de la muestra de la investigación

Σ = Sumatoria

n = Tamaño de la muestra de la investigación

Para mayor facilidad elaboramos la **Tabla N° 13:**

Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR

Alumnos	Variable 1 (PGAA)	Variable 2 (PCSU)	Operaciones			
	X	Y	$X_1 - M_x$	$(X_1 - M_x)^2$	$Y_1 - M_y$	$(Y_1 - M_y)^2$
Us01	156	155	4.55	20.74	8.50	72.22
Us02	158	154	6.55	42.95	7.50	56.22
Us03	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us04	150	145	-1.45	2.09	-1.50	2.26
Us05	156	154	4.55	20.74	7.50	56.22
Us06	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us07	154	154	2.55	6.52	7.50	56.22
Us08	158	153	6.55	42.95	6.50	42.23
Us09	157	154	5.55	30.84	7.50	56.22
Us10	150	149	-1.45	2.09	2.50	6.24
Us11	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us12	157	150	5.55	30.84	3.50	12.24
Us13	155	150	3.55	12.63	3.50	12.24
Us14	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us15	156	154	4.55	20.74	7.50	56.22
Us16	156	155	4.55	20.74	8.50	72.22
Us17	151	142	-0.45	0.20	-4.50	20.27
Us18	152	145	0.55	0.31	-1.50	2.26
Us19	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us20	145	142	-6.45	41.56	-4.50	20.27
Us21	153	148	1.55	2.41	1.50	2.24
Us22	156	153	4.55	20.74	6.50	42.23
Us23	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us24	147	143	-4.45	19.77	-3.50	12.26
Us25	147	146	-4.45	19.77	-0.50	0.25
Us26	153	146	1.55	2.41	-0.50	0.25
Us27	158	156	6.55	42.95	9.50	90.22
Us28	158	155	6.55	42.95	8.50	72.22
Us29	157	154	5.55	30.84	7.50	56.22
Us30	156	153	4.55	20.74	6.50	42.23
Us31	146	140	-5.45	29.66	-6.50	42.27
Us32	151	148	-0.45	0.20	1.50	2.24
Us33	152	147	0.55	0.31	0.50	0.25
Us34	151	145	-0.45	0.20	-1.50	2.26
Us35	149	146	-2.45	5.98	-0.50	0.25
Us36	156	150	4.55	20.74	3.50	12.24
Us37	145	140	-6.45	41.56	-6.50	42.27
Us38	142	141	-9.45	89.23	-5.50	30.27
Us39	159	153	7.55	57.06	6.50	42.23
Us40	158	151	6.55	42.95	4.50	20.23

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us41	157	156	5.55	30.84	9.50	90.22
Us42	158	156	6.55	42.95	9.50	90.22
Us43	155	152	3.55	12.63	5.50	30.23
Us44	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us45	154	149	2.55	6.52	2.50	6.24
Us46	148	141	-3.45	11.88	-5.50	30.27
Us47	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us48	157	151	5.55	30.84	4.50	20.23
Us49	154	150	2.55	6.52	3.50	12.24
Us50	149	144	-2.45	5.98	-2.50	6.26
Us51	158	152	6.55	42.95	5.50	30.23
Us52	159	155	7.55	57.06	8.50	72.22
Us53	140	139	-11.45	131.02	-7.50	56.28
Us54	149	143	-2.45	5.98	-3.50	12.26
Us55	145	140	-6.45	41.56	-6.50	42.27
Us56	150	145	-1.45	2.09	-1.50	2.26
Us57	152	150	0.55	0.31	3.50	12.24
Us58	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us59	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us60	146	140	-5.45	29.66	-6.50	42.27
Us61	154	150	2.55	6.52	3.50	12.24
Us62	145	142	-6.45	41.56	-4.50	20.27
Us63	153	151	1.55	2.41	4.50	20.23
Us64	151	145	-0.45	0.20	-1.50	2.26
Us65	152	148	0.55	0.31	1.50	2.24
Us66	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us67	153	148	1.55	2.41	1.50	2.24
Us68	144	140	-7.45	55.45	-6.50	42.27
Us69	140	138	-11.45	131.02	-8.50	72.28
Us70	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us71	155	148	3.55	12.63	1.50	2.24
Us72	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us73	157	150	5.55	30.84	3.50	12.24
Us74	156	148	4.55	20.74	1.50	2.24
Us75	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us76	147	140	-4.45	19.77	-6.50	42.27
Us77	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us78	153	151	1.55	2.41	4.50	20.23
Us79	145	144	-6.45	41.56	-2.50	6.26
Us80	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us81	156	151	4.55	20.74	4.50	20.23
Us82	152	148	0.55	0.31	1.50	2.24
Us83	148	145	-3.45	11.88	-1.50	2.26
Us84	149	144	-2.45	5.98	-2.50	6.26
Us85	156	151	4.55	20.74	4.50	20.23

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us86	154	150	2.55	6.52	3.50	12.24
Us87	159	152	7.55	57.06	5.50	30.23
Us88	154	151	2.55	6.52	4.50	20.23
Us89	158	152	6.55	42.95	5.50	30.23
Us90	156	154	4.55	20.74	7.50	56.22
Us91	154	148	2.55	6.52	1.50	2.24
Us92	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us93	157	152	5.55	30.84	5.50	30.23
Us94	156	147	4.55	20.74	0.50	0.25
Us95	156	148	4.55	20.74	1.50	2.24
Us96	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us97	145	142	-6.45	41.56	-4.50	20.27
Us98	155	148	3.55	12.63	1.50	2.24
Us99	155	145	3.55	12.63	-1.50	2.26
Us100	153	142	1.55	2.41	-4.50	20.27
Us101	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us102	145	140	-6.45	41.56	-6.50	42.27
Us103	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us104	155	153	3.55	12.63	6.50	42.23
Us105	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us106	151	148	-0.45	0.20	1.50	2.24
Us107	156	151	4.55	20.74	4.50	20.23
Us108	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us109	149	143	-2.45	5.98	-3.50	12.26
Us110	154	149	2.55	6.52	2.50	6.24
Us111	152	149	0.55	0.31	2.50	6.24
Us112	157	150	5.55	30.84	3.50	12.24
Us113	148	146	-3.45	11.88	-0.50	0.25
Us114	147	140	-4.45	19.77	-6.50	42.27
Us115	148	143	-3.45	11.88	-3.50	12.26
Us116	157	151	5.55	30.84	4.50	20.23
Us117	151	142	-0.45	0.20	-4.50	20.27
Us118	154	150	2.55	6.52	3.50	12.24
Us119	158	149	6.55	42.95	2.50	6.24
Us120	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us121	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us122	148	143	-3.45	11.88	-3.50	12.26
Us123	149	144	-2.45	5.98	-2.50	6.26
Us124	148	140	-3.45	11.88	-6.50	42.27
Us125	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us126	149	143	-2.45	5.98	-3.50	12.26
Us127	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us128	158	154	6.55	42.95	7.50	56.22
Us129	154	151	2.55	6.52	4.50	20.23
Us130	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us131	149	143	-2.45	5.98	-3.50	12.26
Us132	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us133	142	143	-9.45	89.23	-3.50	12.26
Us134	143	139	-8.45	71.34	-7.50	56.28
Us135	152	145	0.55	0.31	-1.50	2.26
Us136	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us137	160	153	8.55	73.16	6.50	42.23
Us138	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us139	151	147	-0.45	0.20	0.50	0.25
Us140	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us141	157	149	5.55	30.84	2.50	6.24
Us142	148	139	-3.45	11.88	-7.50	56.28
Us143	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us144	153	145	1.55	2.41	-1.50	2.26
Us145	147	143	-4.45	19.77	-3.50	12.26
Us146	148	143	-3.45	11.88	-3.50	12.26
Us147	152	147	0.55	0.31	0.50	0.25
Us148	153	148	1.55	2.41	1.50	2.24
Us149	154	151	2.55	6.52	4.50	20.23
Us150	153	148	1.55	2.41	1.50	2.24
Us151	154	144	2.55	6.52	-2.50	6.26
Us152	158	153	6.55	42.95	6.50	42.23
Us153	154	146	2.55	6.52	-0.50	0.25
Us154	153	146	1.55	2.41	-0.50	0.25
Us155	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us156	154	145	2.55	6.52	-1.50	2.26
Us157	152	148	0.55	0.31	1.50	2.24
Us158	154	149	2.55	6.52	2.50	6.24
Us159	156	154	4.55	20.74	7.50	56.22
Us160	154	153	2.55	6.52	6.50	42.23
Us161	153	146	1.55	2.41	-0.50	0.25
Us162	145	139	-6.45	41.56	-7.50	56.28
Us163	147	144	-4.45	19.77	-2.50	6.26
Us164	146	145	-5.45	29.66	-1.50	2.26
Us165	145	139	-6.45	41.56	-7.50	56.28
Us166	149	146	-2.45	5.98	-0.50	0.25
Us167	145	142	-6.45	41.56	-4.50	20.27
Us168	145	143	-6.45	41.56	-3.50	12.26
Us169	147	139	-4.45	19.77	-7.50	56.28
Us170	146	142	-5.45	29.66	-4.50	20.27
Us171	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us172	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us173	146	139	-5.45	29.66	-7.50	56.28
Us174	145	143	-6.45	41.56	-3.50	12.26
Us175	146	140	-5.45	29.66	-6.50	42.27

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us176	147	143	-4.45	19.77	-3.50	12.26
Us177	147	140	-4.45	19.77	-6.50	42.27
Us178	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us179	147	143	-4.45	19.77	-3.50	12.26
Us180	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us181	147	140	-4.45	19.77	-6.50	42.27
Us182	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us183	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us184	150	145	-1.45	2.09	-1.50	2.26
Us185	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us186	148	141	-3.45	11.88	-5.50	30.27
Us187	150	148	-1.45	2.09	1.50	2.24
Us188	158	150	6.55	42.95	3.50	12.24
Us189	158	146	6.55	42.95	-0.50	0.25
Us190	152	149	0.55	0.31	2.50	6.24
Us191	158	156	6.55	42.95	9.50	90.22
Us192	159	154	7.55	57.06	7.50	56.22
Us193	160	158	8.55	73.16	11.50	132.21
Us194	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us195	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us196	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us197	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us198	149	141	-2.45	5.98	-5.50	30.27
Us199	150	140	-1.45	2.09	-6.50	42.27
Us200	152	150	0.55	0.31	3.50	12.24
Us201	149	146	-2.45	5.98	-0.50	0.25
Us202	151	149	-0.45	0.20	2.50	6.24
Us203	148	148	-3.45	11.88	1.50	2.24
Us204	149	148	-2.45	5.98	1.50	2.24
Us205	145	139	-6.45	41.56	-7.50	56.28
Us206	155	150	3.55	12.63	3.50	12.24
Us207	153	151	1.55	2.41	4.50	20.23
Us208	151	146	-0.45	0.20	-0.50	0.25
Us209	150	148	-1.45	2.09	1.50	2.24
Us210	151	149	-0.45	0.20	2.50	6.24
Us211	152	152	0.55	0.31	5.50	30.23
Us212	154	151	2.55	6.52	4.50	20.23
Us213	152	142	0.55	0.31	-4.50	20.27
Us214	141	140	-10.45	109.13	-6.50	42.27
Us215	139	135	-12.45	154.91	-11.50	132.29
Us216	140	139	-11.45	131.02	-7.50	56.28
Us217	141	140	-10.45	109.13	-6.50	42.27
Us218	158	149	6.55	42.95	2.50	6.24
Us219	150	138	-1.45	2.09	-8.50	72.28
Us220	153	147	1.55	2.41	0.50	0.25

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us221	153	148	1.55	2.41	1.50	2.24
Us222	157	154	5.55	30.84	7.50	56.22
Us223	158	153	6.55	42.95	6.50	42.23
Us224	156	149	4.55	20.74	2.50	6.24
Us225	154	152	2.55	6.52	5.50	30.23
Us226	153	150	1.55	2.41	3.50	12.24
Us227	154	151	2.55	6.52	4.50	20.23
Us228	151	150	-0.45	0.20	3.50	12.24
Us229	155	148	3.55	12.63	1.50	2.24
Us230	155	149	3.55	12.63	2.50	6.24
Us231	149	146	-2.45	5.98	-0.50	0.25
Us232	155	148	3.55	12.63	1.50	2.24
Us233	154	146	2.55	6.52	-0.50	0.25
Us234	155	153	3.55	12.63	6.50	42.23
Us235	154	152	2.55	6.52	5.50	30.23
Us236	141	139	-10.45	109.13	-7.50	56.28
Us237	145	141	-6.45	41.56	-5.50	30.27
Us238	151	149	-0.45	0.20	2.50	6.24
Us239	156	150	4.55	20.74	3.50	12.24
Us240	154	153	2.55	6.52	6.50	42.23
Us241	155	154	3.55	12.63	7.50	56.22
Us242	147	145	-4.45	19.77	-1.50	2.26
Us243	146	143	-5.45	29.66	-3.50	12.26
Us244	144	143	-7.45	55.45	-3.50	12.26
Us245	146	140	-5.45	29.66	-6.50	42.27
Us246	155	146	3.55	12.63	-0.50	0.25
Us247	156	150	4.55	20.74	3.50	12.24
Us248	148	145	-3.45	11.88	-1.50	2.26
Us249	156	152	4.55	20.74	5.50	30.23
Us250	155	153	3.55	12.63	6.50	42.23
Us251	156	154	4.55	20.74	7.50	56.22
Us252	154	149	2.55	6.52	2.50	6.24
Us253	148	142	-3.45	11.88	-4.50	20.27
Us254	149	140	-2.45	5.98	-6.50	42.27
Us255	146	144	-5.45	29.66	-2.50	6.26
Us256	148	143	-3.45	11.88	-3.50	12.26
Us257	147	142	-4.45	19.77	-4.50	20.27
Us258	152	139	0.55	0.31	-7.50	56.28
Us259	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us260	148	140	-3.45	11.88	-6.50	42.27
Us261	150	147	-1.45	2.09	0.50	0.25
Us262	151	149	-0.45	0.20	2.50	6.24
Us263	149	140	-2.45	5.98	-6.50	42.27
Us264	152	149	0.55	0.31	2.50	6.24
Us265	153	146	1.55	2.41	-0.50	0.25

Continuación ... **Tabla N° 13: VALORES PARA CALCULAR LA VARIANZA Y LA DESVIACIÓN ESTÁNDAR**

Us266	154	147	2.55	6.52	0.50	0.25
Us267	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us268	148	138	-3.45	11.88	-8.50	72.28
Us269	156	139	4.55	20.74	-7.50	56.28
Us270	149	142	-2.45	5.98	-4.50	20.27
Us271	148	146	-3.45	11.88	-0.50	0.25
Us272	147	145	-4.45	19.77	-1.50	2.26
Us273	156	150	4.55	20.74	3.50	12.24
Us274	148	143	-3.45	11.88	-3.50	12.26
Us275	153	149	1.55	2.41	2.50	6.24
Us276	153	146	1.55	2.41	-0.50	0.25
Us277	143	140	-8.45	71.34	-6.50	42.27
Us278	146	139	-5.45	29.66	-7.50	56.28
Us279	144	139	-7.45	55.45	-7.50	56.28
Us280	144	138	-7.45	55.45	-8.50	72.28
Us281	148	140	-3.45	11.88	-6.50	42.27
Us282	148	139	-3.45	11.88	-7.50	56.28
Us283	147	138	-4.45	19.77	-8.50	72.28
Us284	141	140	-10.45	109.13	-6.50	42.27
Us285	149	139	-2.45	5.98	-7.50	56.28
Us286	147	140	-4.45	19.77	-6.50	42.27
Us287	155	139	3.55	12.63	-7.50	56.28
Us288	145	140	-6.45	41.56	-6.50	42.27
Us289	152	138	0.55	0.31	-8.50	72.28
Sumatoria	43768	42339		5833.42		6794.25

Fuente: Cuestionarios de evaluación
Elaborado por: La Investigadora

Entonces tenemos:

Para la Variable 1:

X_i = Término de la base de datos de la Investigación

$$\bar{X} = M_x = 43768 / 289 = 151.45$$

$$\Sigma(X_i - M_x)^2 = 5833.42 \quad S^2 = \frac{\Sigma(X_i - M_x)^2}{n - 1} \quad \text{Formula de la Varianza.}$$

$$n = 289$$

$$S^2 = \frac{5833.42}{289 - 1} = \frac{5833.42}{288} = 20.25$$

La **VARIANZA** de la Investigación será $S^2 = 20.25$

Teóricamente la **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** es la raíz cuadrada de la **VARIANZA**

La **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** de la investigación será:

$$S^2 = 20.25 \rightarrow S = \sqrt{20.25} = 4.50$$

El **ERROR TIPICO** o **ERROR ESTANDAR (SE)**:

$$SE = \frac{S}{n-1} = \frac{4.50}{\sqrt{289-1}} = \frac{4.50}{\sqrt{288}} = \frac{4.50}{16.97} = 0.265$$

Para la Variable 2:

Y_i = Término de la base de datos de la Investigación

$$\bar{Y} = My = 42339 / 289 = 146.50$$

$$\Sigma(Y_i - My)^2 = 6794.25 \quad S^2 = \frac{\Sigma(Y_i - My)^2}{n-1} \quad \text{Formula de la Varianza.}$$

$n = 289$

$$S^2 = \frac{6794.25}{289-1} = \frac{6794.25}{288} = 23.59$$

La **VARIANZA** de la Investigación será $S^2 = 23.59$

Teóricamente la **DESVIACIÓN ESTÁNDAR (S)** es la raíz cuadrada de la **VARIANZA**

La **DESVIACIÓN ESTÁNDAR** de la investigación será:

$$S^2 = 23.59 \rightarrow S = \sqrt{23.59} = 4.86$$

El **ERROR TIPICO** o **ERROR ESTANDAR (SE)**:

$$SE = \frac{S}{n-1} = \frac{4.86}{\sqrt{289-1}} = \frac{4.86}{\sqrt{288}} = \frac{4.86}{16.97} = 0.286$$

CAPITULO IV: PRESENTACION DE RESULTADOS

4.1. Contratación de Hipótesis

- Para contrastar la **hipótesis** de la investigación, se realizó a través de la correlación de Pearson, para lo cual se evaluó el coeficiente de correlación r , que nos permite conocer la fuerza de correlación que existe entre la variable Gestión Académico-Administrativa y la variable Calidad de Servicio al Usuario.
- En el capítulo anterior se procedió a realizar las operaciones que nos permitieron calcular el valor de r o de la **correlación de Pearson, llegando a obtener un valor de 0.83**, expresado en porcentaje es **83%**. Por lo que teóricamente se advierte un **coeficiente de correlación positivo alto**, entre las variables en estudio.
- En la siguiente tabla podemos resumir los valores encontrados que nos servirán para tomar la decisión si se acepta o se rechaza la hipótesis planteada en la investigación.

Planteamiento: Se ha evaluado la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” sede Rímac. ¿Cuál es el grado de correlación que existe entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario?

Tabla N° 14: Intervalo de Confianza para la media (95%)

MEDIDAS	Gestión Académico-Administrativa	Calidad de Servicio al Usuario
Media	151.45	146.50
Error Estándar	0.265	0.286
Intervalo de Confianza al 95%	$151.45 - (1.96 \cdot 0.265)$	$146.50 - (1.96 \cdot 0.286)$
Límite Inferior	150.93	145.94
Intervalo de Confianza al 95%	$151.45 + (1.96 \cdot 0.265)$	$146.50 + (1.96 \cdot 0.286)$
Límite Superior	151.97	147.06

Analizando la significancia estadística tenemos:

H0 = No existe correlación entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario

H1 = Existe correlación entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario.

Se estableció una nivel de significancia ($\alpha = 5\% = 0.05$)

Se seleccionó un Estadístico de Contraste

a) **Correlación de Pearson**

Se calculó la **r** de **Pearson**: **r = 0.83**, expresado en porcentaje 83%

b) **r** de **Pearson**

c) **Calcular t de Student**

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \rightarrow t_{287} \quad t = \frac{0.83\sqrt{289-2}}{\sqrt{1-(0.83)^2}} \quad t = \frac{0.83\sqrt{287}}{\sqrt{1-0.69}}$$

$$t = \frac{(0.83)(16.94)}{\sqrt{0.31}} \quad t = \frac{14.06}{0.56} \quad t = 25.11$$

El valor marcado en la tabla t de Student: $t_{(0.05,287)} = 1.650$

Comparamos el valor t calculado con el de la Tabla t de Student: $25.11 > 1.650$

El valor calculado es mayor que el valor tabulado entonces:

Rechazamos la Hipótesis nula con un riesgo (máximo) de equivocarnos de 0.05.

La correlación que obtuvo no procede de una población caracterizada por una correlación de cero.

Entonces se afirma que con un nivel de significancia de 0.05, Existe correlación entre la Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario.

Llegando a Tomar la siguiente decisión de ACETAR LA HIPOTESIS, de la investigación.

Podemos concluir que “La Gestión Académico-Administrativa está altamente relacionada con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016”.

Siguiendo el mismo orden de ideas se contrataron las **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

1. La **Planeación Académico-administrativas** se relaciona con la **Calidad de Servicio al Usuario** en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

Se calculó el coeficiente de correlación de Pearson:

Tabla N° 16: Calculo del Coeficiente de Correlación

	Planeación	Calidad de Servicio al Usuario
Planeación	Correlación de Pearson	0.583
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289
Calidad de servicio al Usuario	Correlación de Pearson	0.583
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289

Analizando la significancia estadística tenemos:

Se Plantearon las Hipótesis

H₀ = No existe correlación entre la Planeación Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario

H₁ = Existe correlación entre la Planeación Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario.

Se estableció una nivel de significancia ($\alpha = 5\% = 0.05$)

Se seleccionó un Estadístico de Contraste

a) Correlación de Pearson

Se calculó la **r** de Pearson: **r = 0.58**, expresado en porcentaje 58%

b) r de Pearson

c) Calculando t

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \rightarrow t_{287} \quad t = \frac{0.58\sqrt{289-2}}{\sqrt{1-(0.58)^2}} \quad t = \frac{0.58\sqrt{287}}{\sqrt{1-(0.58)^2}}$$

$$t = \frac{(0.58)(16.94)}{\sqrt{0.66}} \quad t = \frac{9.93}{0.81} \quad t = 12.23$$

El valor marcado en la tabla t de Student: $t_{(0.05,287)} = 1.650$

Comparamos el valor t calculado con el de la Tabla t de Student: $12.23 > 1.650$

El valor calculado es mayor que el valor tabulado entonces:

Rechazamos la Hipótesis nula con un riesgo (máximo) de equivocarnos de 0.05.

La correlación que se obtuvo no procede de una población caracterizada por una correlación de cero.

Entonces se afirma que con un nivel de significancia de 0.05, Existe correlación entre la Planeación Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario.

Llegando a Tomar la siguiente decisión de ACETAR LA HIPOTESIS, de la investigación.

Podemos concluir que “La Planeación Académico-Administrativa se relaciona moderadamente con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016”.

2. La **Organización Académico-administrativa** se relaciona con la **Calidad de Servicio al Usuario** en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

Tabla N° 17: Calculo del Coeficiente de Correlación

	Organización	Calidad de Servicio al Usuario
Organización	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289
Calidad de servicio al Usuario	Correlación de Pearson	0.563
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289

Desde el punto de vista de la significancia estadística tenemos:

Se Plantearon las Hipótesis

H0 = No existe correlación entre la Organización Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario

H1 = Existe correlación entre la Organización Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario.

Se estableció una nivel de significancia ($\alpha = 5\% = 0.05$)

Se seleccionó un Estadístico de Contraste

a) Correlación de Pearson

Se calculó la r de Pearson: $r = 0.56$, expresado en porcentaje 56%

b) r de Pearson

c) Calculando t

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \rightarrow t_{287} \quad t = \frac{0.58\sqrt{289-2}}{\sqrt{1-(0.58)^2}} \quad t = \frac{0.58\sqrt{287}}{\sqrt{1-(0.58)^2}}$$

$$t = \frac{(0.58)(16.94)}{\sqrt{0.66}} \quad t = \frac{9.93}{0.81} \quad t = 12.23$$

El valor marcado en la tabla t de Student: $t_{(0.05,287)} = 1.650$

Comparamos el valor t calculado con el de la Tabla t de Student: $12.23 > 1.650$

El valor calculado es mayor que el valor tabulado entonces:

Rechazamos la Hipótesis nula con un riesgo (máximo) de equivocarnos de 0.05.

La correlación que se obtuvo no procede de una población caracterizada por una correlación de cero.

Entonces se afirma que con un nivel de significancia de 0.05, Existe correlación entre la Planeación Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario.

Llegando a Tomar la siguiente decisión de ACETAR LA HIPOTESIS, de la investigación.

Podemos concluir que “La Planeación Académico-Administrativa se relaciona moderadamente con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016”.

3. La **Dirección académico-administrativa** se relaciona con la **Calidad de Servicio al Usuario** en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

Tabla N° 18: Calculo del Coeficiente de Correlación

	Dirección	Calidad de Servicio al Usuario
Dirección	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289
Calidad de servicio al Usuario	Correlación de Pearson	0.327
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	289

Desde el punto de vista de la significancia estadística tenemos:

Se Plantearon las Hipótesis

H0 = No existe correlación entre la Dirección Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario

H1 = Existe correlación entre la Dirección Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario.

Se estableció una nivel de significancia ($\alpha = 5\% = 0.05$)

Se seleccionó un Estadístico de Contraste

a) Correlación de Pearson

Se calculó la r de Pearson: $r = 0.33$, expresado en porcentaje 33%

b) r de Pearson

c) Calculando t

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \rightarrow t_{287} \quad t = \frac{0.33\sqrt{289-2}}{\sqrt{1-(0.33)^2}} \quad t = \frac{0.33\sqrt{287}}{\sqrt{1-(0.33)^2}}$$

$$t = \frac{(0.33)(16.94)}{\sqrt{0.89}} \quad t = \frac{5.59}{0.94} \quad t = 5.95$$

El valor marcado en la tabla t de Student: $t_{(0.05,287)} = 1.650$

Comparamos el valor t calculado con el de la Tabla t de Student: $5.95 > 1.650$

El valor calculado es mayor que el valor tabulado entonces:

Rechazamos la Hipótesis nula con un riesgo (máximo) de equivocarnos de 0.05.

La correlación que se obtuvo no procede de una población caracterizada por una correlación de cero.

Entonces se afirma que con un nivel de significancia de 0.05, Existe correlación entre la Dirección Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario.

Llegando a Tomar la siguiente decisión de ACETAR LA HIPOTESIS, de la investigación.

Podemos concluir que “La Dirección Académico-Administrativa se relaciona ligeramente con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016”.

4. El **Control académico-administrativo** se relaciona con la Calidad de Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

Tabla N° 19: Calculo del Coeficiente de Correlación

	Control	Calidad de servicio al Usuario
Control	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.426
	N	289
Calidad de servicio al Usuario	Correlación de Pearson	0.426
	Sig. (bilateral)	1
	N	289

Analizando la significancia estadística tenemos:

Se Plantearon las Hipótesis

H₀ = No existe correlación entre el Control Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario

H₁ = Existe correlación entre el Control Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al usuario.

Se estableció una nivel de significancia ($\alpha = 5\% = 0.05$)

Se seleccionó un Estadístico de Contraste

a) Correlación de Pearson

Se calculó la r de Pearson: $r = 0.43$, expresado en porcentaje 43%

b) r de Pearson

c) Calculando t

$$t = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_{xy}^2}} \rightarrow t_{287} \quad t = \frac{0.43\sqrt{289-2}}{\sqrt{1-(0.43)^2}} \quad t = \frac{0.43\sqrt{287}}{\sqrt{1-(0.43)^2}}$$

$$t = \frac{(0.43)(16.94)}{\sqrt{0.82}} \quad t = \frac{7.28}{0.91} \quad t = 8$$

El valor marcado en la tabla t de Student: $t(0.05,287) = 1.650$

Comparamos el valor t calculado con el de la Tabla t de Student: $8 > 1.650$

El valor calculado es mayor que el valor tabulado entonces:

Rechazamos la Hipótesis nula con un riesgo (máximo) de equivocarnos de 0.05.

La correlación que se obtuvo no procede de una población caracterizada por una correlación de cero.

Entonces se afirma que con un nivel de significancia de 0.05, Existe correlación entre el Control Académico-Administrativo y la Calidad de Servicio al Usuario.

Llegando a Tomar la siguiente decisión de ACEPTAR LA HIPOTESIS, de la investigación.

Podemos concluir que “El Control Académico-Administrativo se relaciona moderadamente con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016”.

4.2. Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de la información, se tabularon de acuerdo a cada Variable y por cada una de sus Dimensiones, en el **Anexo N° 6 Base de Datos: Puntaje de Evaluación de los Alumnos para cada Dimensión de la Variable “Gestión Académico-Administrativa”.**

Variable: GESTIÓN ACADÉMICO-ADMINISTRATIVA

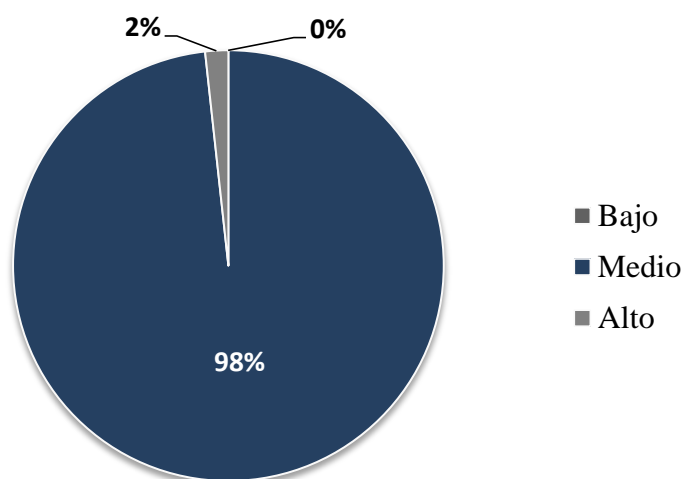
Dimensión: PLANEACIÓN

Los resultados obtenidos en los instrumentos de recolección de la información, se tabularon de acuerdo con el **Anexo N° 6 Ficha Técnica**:

Tabla N° 20: Porcentaje de Valoración de la Planeación

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
15 – 29	Bajo	0	0%
30 – 44	Medio	284	98%
45 – 60	Alto	5	2%
Total		289	100%

Gráfico N° 8: Porcentaje de Valoración de la Planeación



En cuanto a la **Dimensión PLANEACIÓN** y sus indicadores:

- Nivel de Claridad en la definición de las metas y objetivos
- Realiza acciones para lograr las metas y los objetivos
- Establece estrategias para lograr los objetivos

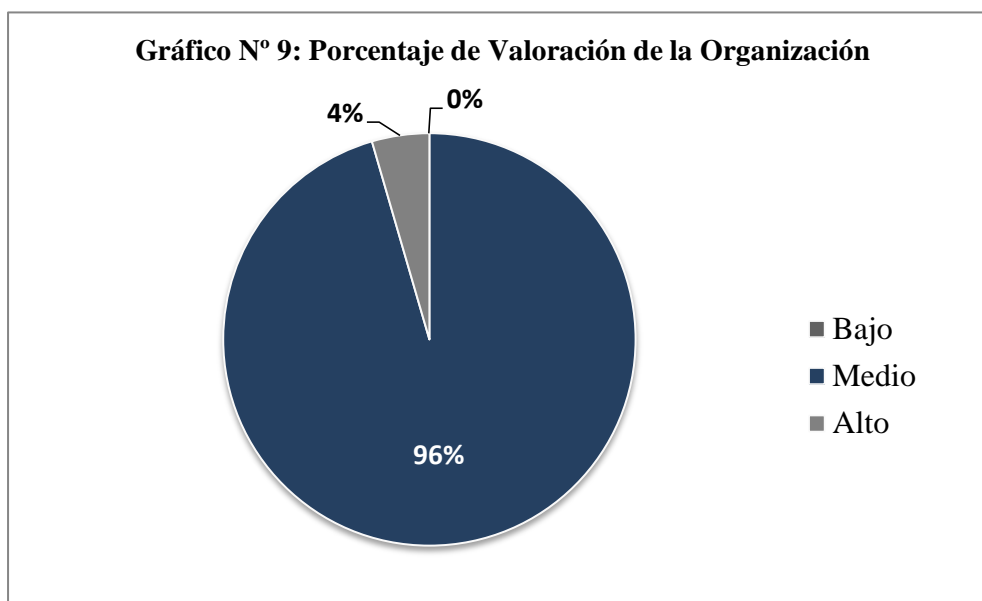
De los 289 encuestados 284 que significa el 98%, indicaron que la **PLANEACIÓN** que se realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace

en un término **MEDIO**, y 5 de los encuestados que representan el 2%, indicaron que la **PLANEACIÓN** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

Dimensión: ORGANIZACIÓN

Tabla N° 21: Porcentaje de Valoración de la Organización

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
20 – 39	Bajo	0	0%
40 – 59	Medio	276	96%
60 – 80	Alto	13	4%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión ORGANIZACIÓN** y sus indicadores:

- Nivel de la coherencia de los procedimientos establecidos
- Distribución ordenada del trabajo a realizar
- Distribución de los recursos materiales y audiovisuales

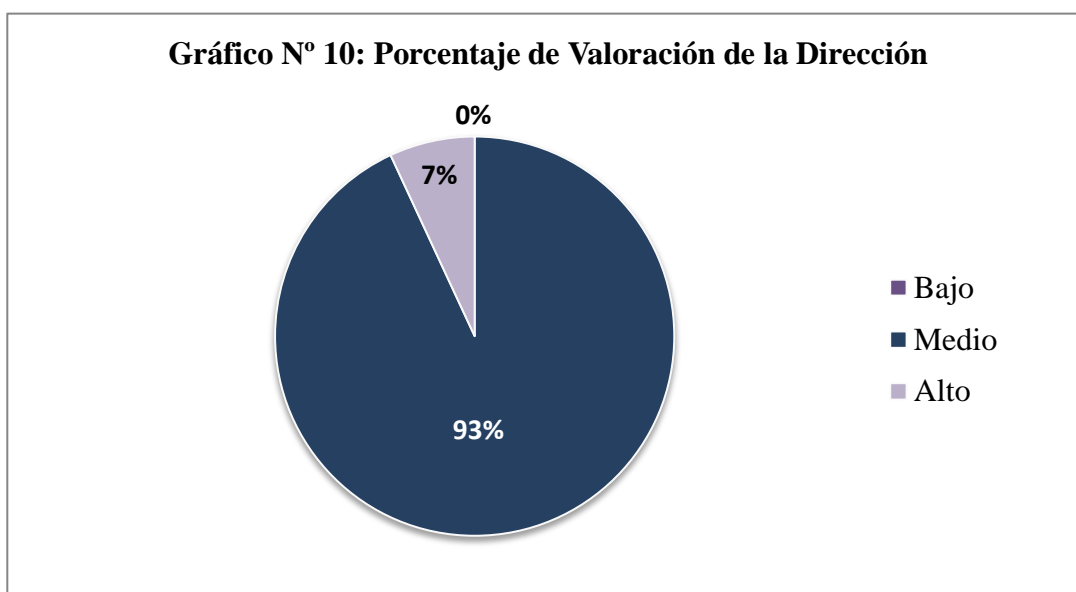
De los 289 encuestados 276 que significa el 96%, indicaron que la **ORGANIZACIÓN** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se

hace en un término **MEDIO**, y 13 de los encuestados que representan el 4%, indicaron que la **ORGANIZACIÓN** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

Dimensión: DIRECCIÓN

Tabla N° 22: Porcentaje de Valoración de la Dirección

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
20 – 39	Bajo	0	0%
40 – 59	Medio	269	93%
60 – 80	Alto	20	7%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión DIRECCIÓN** y sus indicadores:

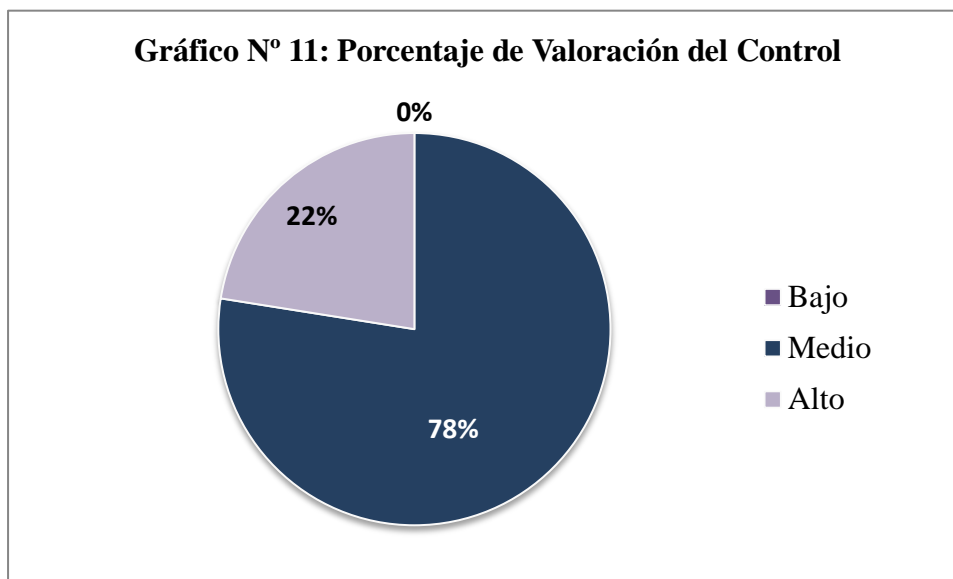
- Nivel de Liderazgo
- Nivel de relación entre los Directivos y el Personal docente y Administrativo
- Cumplimiento de actividades del Personal Docente y Administrativo sin ningún problema logístico.

De los 289 encuestados 269 que significa el 93%, indicaron que la **DIRECCIÓN** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término **MEDIO**, y 20 de los encuestados que representan el 7%, indicaron que la **DIRECCIÓN** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

Dimensión: CONTROL

Tabla N° 23: Porcentaje de Valoración del Control

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
20 – 39	Bajo	0	0%
40 – 59	Medio	224	78%
60 – 80	Alto	65	22%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión CONTROL** y sus indicadores:

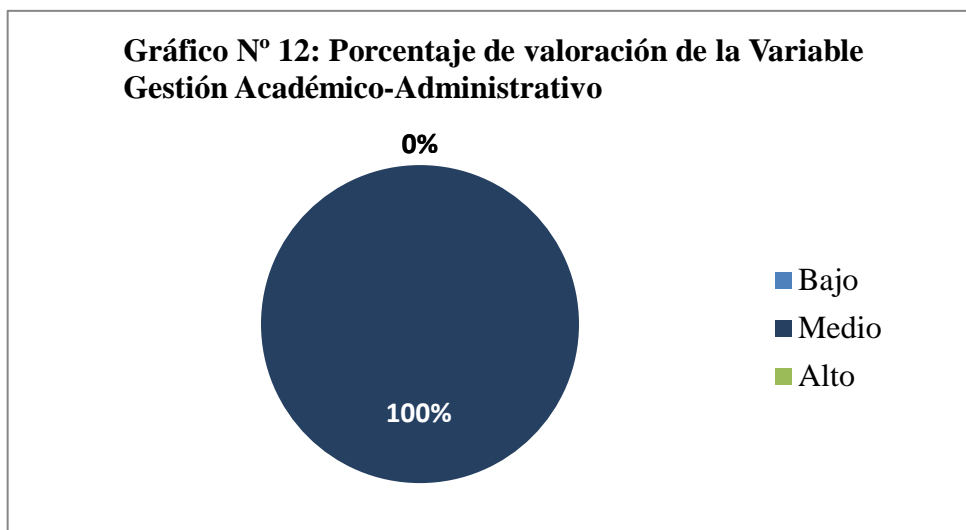
- Control de asistencia del Personal Docente y Administrativo
- Control de asistencia de los alumnos
- Control de actividades programadas

De los 289 encuestados 224 que significa el 78%, indicaron que el **CONTROL** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término **MEDIO**, y 65 de los encuestados que representan el 22%, indicaron que la **CONTROL** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

En general para la variable **Gestión Académico-Administrativo**, tenemos la siguiente conclusión:

Tabla N° 24: Porcentaje de Valoración de la Variable Gestión Académico-Administrativo

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
55 – 109	Bajo	0	0%
110 – 164	Medio	289	100%
165 – 220	Alto	0	0%
Total		289	100%



De los 289 encuestados los 289 que significa el 100%, indicaron que la **Gestión Académico-Administrativa** que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se hace en un término **MEDIO**.

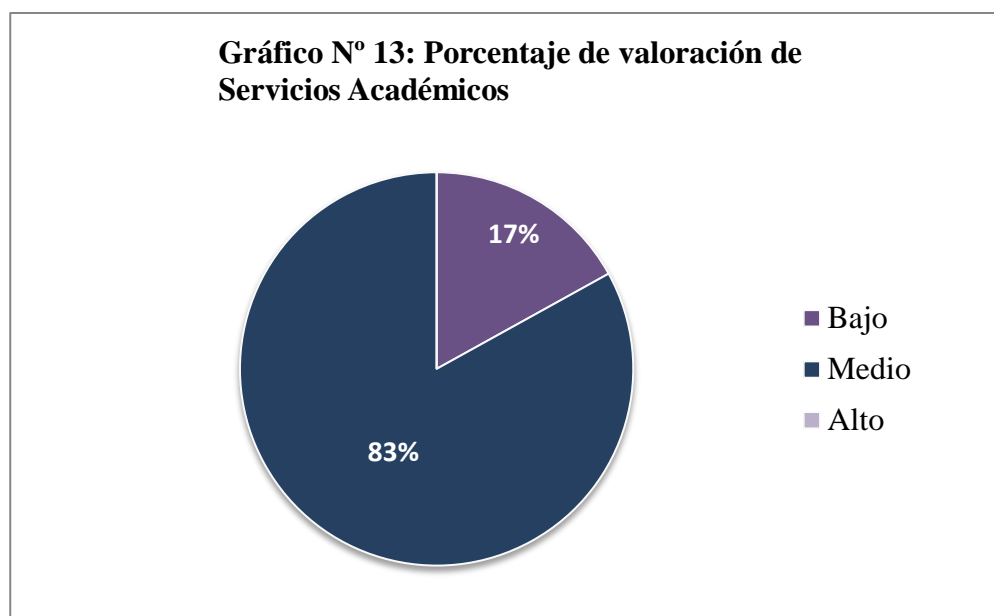
De otro lado tenemos: en el **Anexo N° 7 Base de Datos: Puntaje de Evaluación de los Alumnos para cada Dimensión de la Variable “Calidad de Servicio al Usuario”**.

Variable: CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Dimensión: SERVICIOS ACADÉMICOS

Tabla N° 25: Porcentaje de Valoración de Servicios Académicos

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
23 – 45	Bajo	49	17%
46 – 88	Medio	240	83%
89 – 92	Alto	0	0%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión SERVICIOS ACADÉMICOS** y sus indicadores:

- Desempeño Docente-Alumno
- Gestión Académica

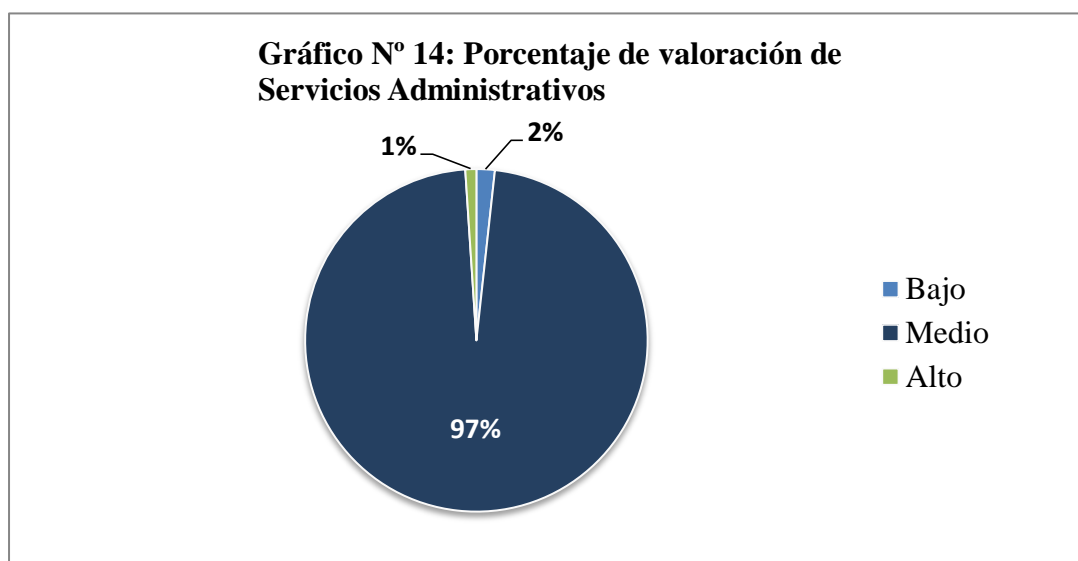
De los 289 encuestados 240 que significa el 83%, indicaron que los **SERVICIOS ACADÉMICOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en

un término **MEDIO**, y 49 de los encuestados que representan el 17%, indicaron que los **SERVICIOS ACADÉMICOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **BAJO**.

Dimensión: SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Tabla N° 26: Porcentaje de Valoración de Servicios Académicos

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
20 – 39	Bajo	5	2%
40 – 59	Medio	281	97%
60 – 80	Alto	3	1%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** y sus indicadores:

- Gestión Administrativa
- Servicios de Apoyo al Estudiante

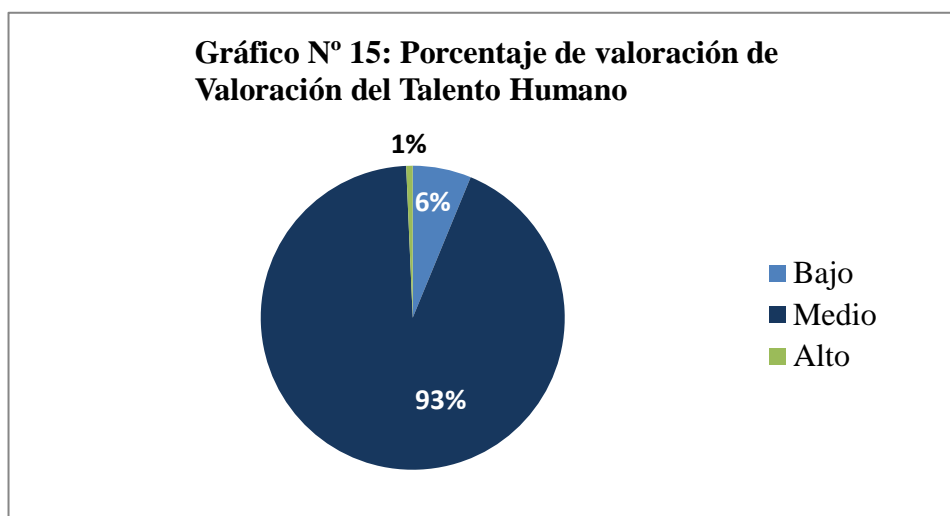
De los 289 encuestados 281 que significa el 97%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se

hace en un término **MEDIO**, 5 de los encuestados que representan el 2%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **BAJO**, y 3 de los encuestados que significa el 1%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

Dimensión: VALORACION DEL TALENTO HUMANO

Tabla N° 27: Porcentaje de Valoración de Talento Humano

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
07 – 13	Bajo	18	6%
14 – 20	Medio	269	93%
21 – 28	Alto	2	1%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** y sus indicadores:

- Gestión Administrativa
- Servicios de Apoyo al Estudiante

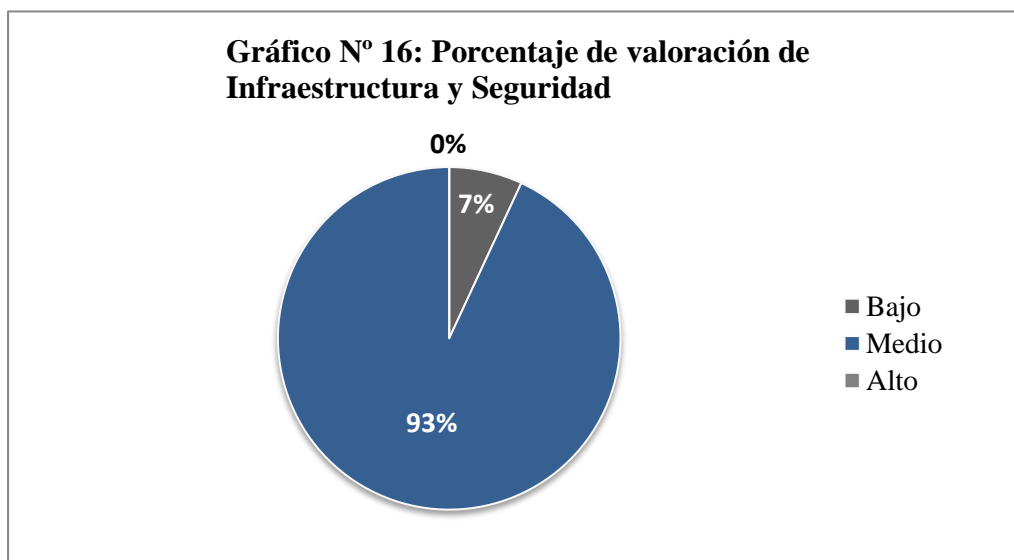
De los 289 encuestados 269 que significa el 93%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se

hace en un término **MEDIO**, 18 de los encuestados que representan el 6%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **BAJO**, y 2 de los encuestados que significa el 1%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **ALTO**.

Dimensión: INFRAESTRUCTURA Y SEGURIDAD

Tabla N° 28: Porcentaje de Valoración de Infraestructura y Seguridad

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
15 – 29	Bajo	20	7%
30 – 44	Medio	269	93%
45 – 60	Alto	0	0%
Total		289	100%



En cuanto a la **Dimensión SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** y sus indicadores:

- Condiciones Básicas de Infraestructura
- Condiciones de Seguridad

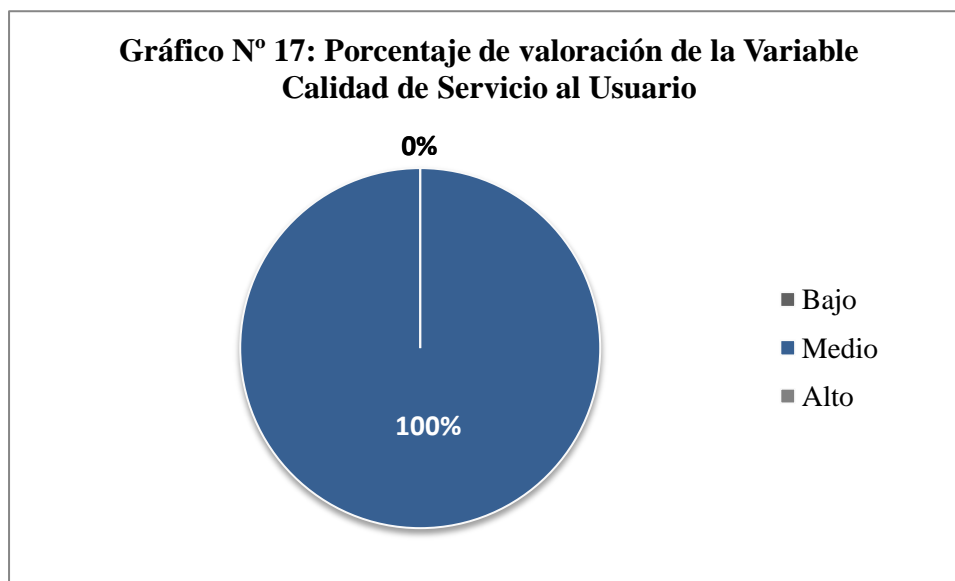
De los 289 encuestados 269 que significa el 93%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se

hace en un término **MEDIO**, 20 de los encuestados que representan el 7%, indicaron que los **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS** que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se realiza en un término **BAJO**.

En general para la variable **Calidad de Servicio al Usuario**, tenemos la siguiente conclusión:

Tabla N° 29: Porcentaje de Valoración de Calidad de Servicios al Usuario

Escala	Valoración	Cantidad	Porcentaje
65 – 129	Bajo	0	0%
130 – 194	Medio	289	100%
195 – 260	Alto	0	0%
Total		289	100%



De los 289 encuestados los 289 que significa el 100%, indicaron que la **Calidad del Servicio al Usuario** que se da en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se hace en un término **MEDIO**.

Comprobando y reafirmando los resultados del **CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO** de la Facultad de

Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – Sede Rímac 2016.

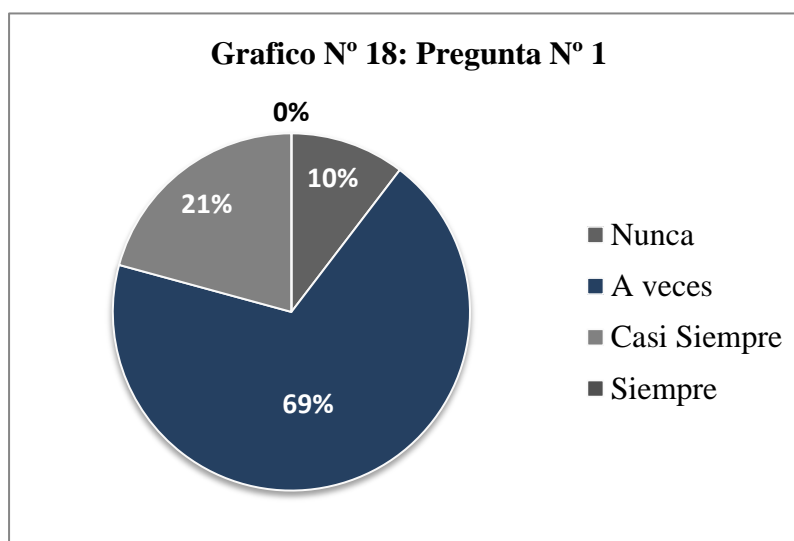
Se realizó el siguiente análisis para la:

**Dimensión 1: Servicios Académicos:
Indicador 1: Desempeño Docente-Alumno**

1. ¿Está de acuerdo con el Desarrollo y Cumplimiento de las Actividades Académicas por el Personal Docente?

Tabla N° 30: Porcentaje de Valoración Pregunta 1

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	30	10%	10
A veces	199	69%	79
Casi Siempre	60	21%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



En cuanto al Desarrollo y Cumplimiento de las Actividades Académicas por el Personal Docente según los encuestados el 69% indicaron que a veces están de acuerdo, el 21% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 10% indicaron que nunca están de acuerdo.

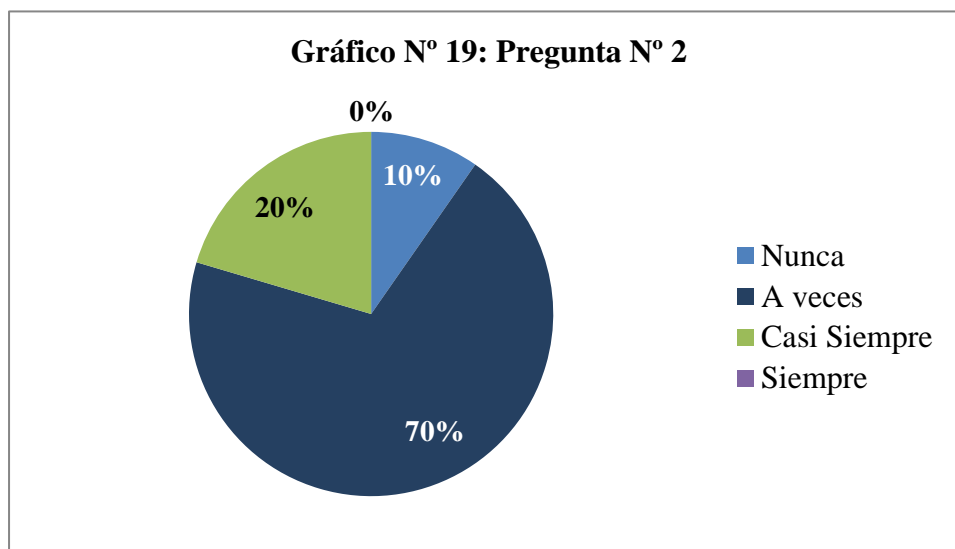
Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el Desarrollo y Cumplimiento de

las Actividades Académicas por el Personal Docente, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de valoración **MEDIO**.

2. ¿Está de acuerdo con los contenidos y la actualización por parte del Personal Docente?

Tabla N° 31: Porcentaje de Valoración Pregunta 2

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	28	10%	10
A veces	202	70%	80
Casi Siempre	59	20%	100.0
Siempre	0	0%	100.0
Total	289	100%	



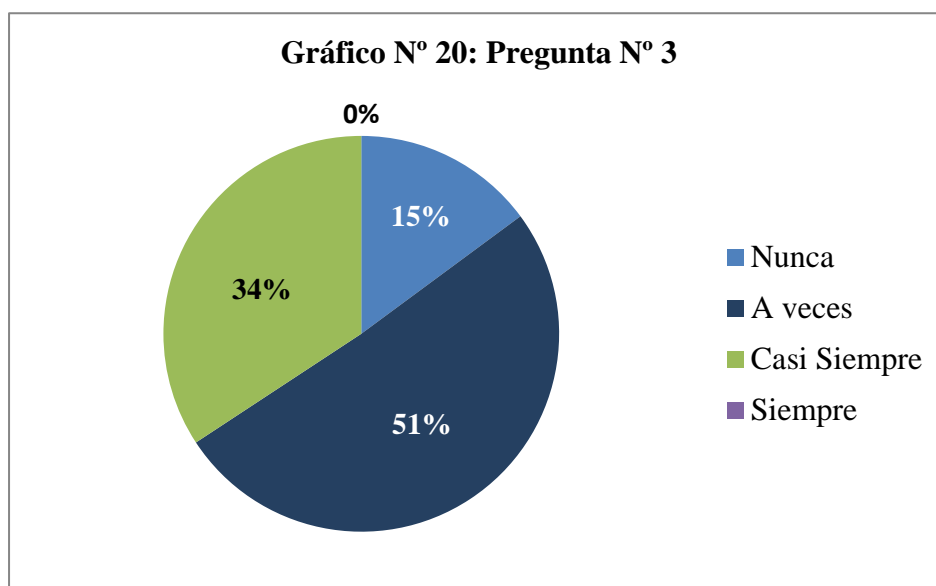
En cuanto a los contenidos y la actualización por parte del Personal Docente según los encuestados el 70% indicaron que a veces están de acuerdo, el 20% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 10% indicaron que nunca están de acuerdo. Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con los contenidos y la actualización por parte del Personal Docente, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos

indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

3. ¿Está de acuerdo con los Métodos de Enseñanza utilizados por el Personal Docente de la Facultad?

Tabla N° 32: Porcentaje de Valoración Pregunta 3

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	43	15%	15
A veces	147	51%	66
Casi Siempre	99	34%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



En cuanto a los Métodos de Enseñanza utilizados por el Personal Docente de la Facultad según los encuestados el 51% indicaron que a veces están de acuerdo, el 34% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 15% indicaron que nunca están de acuerdo.

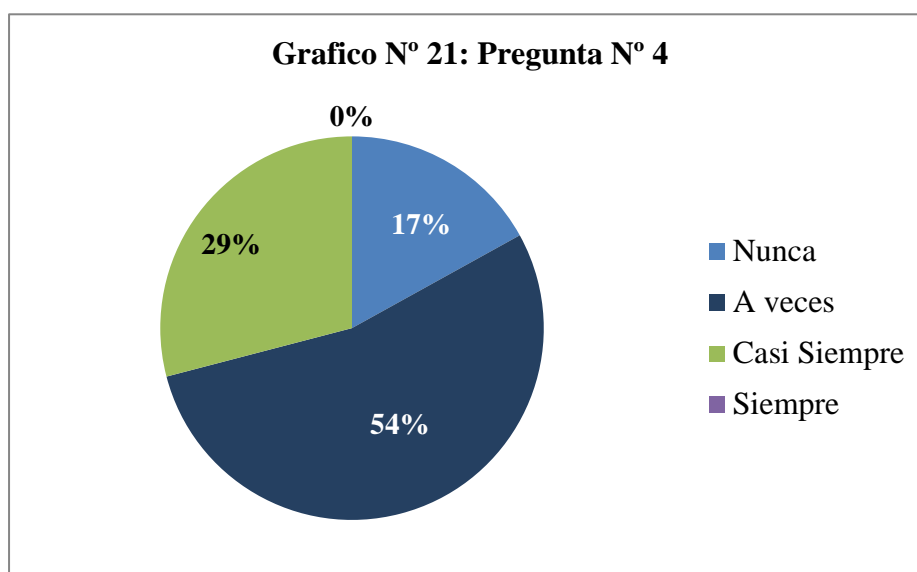
Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con los Métodos de Enseñanza

utilizados por el Personal Docente de la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

4. ¿Está de acuerdo con la comunicación Personal Docente-Alumno en las aulas de la Facultad?

Tabla N° 33: Porcentaje de Valoración Pregunta 4

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	49	17%	17
A veces	156	54%	71
Casi Siempre	84	29%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



En cuanto a la comunicación Personal Docente-Alumno en las aulas de la Facultad según los encuestados el 54% indicaron que a veces están de acuerdo, el 29% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 17% indicaron que nunca están de acuerdo.

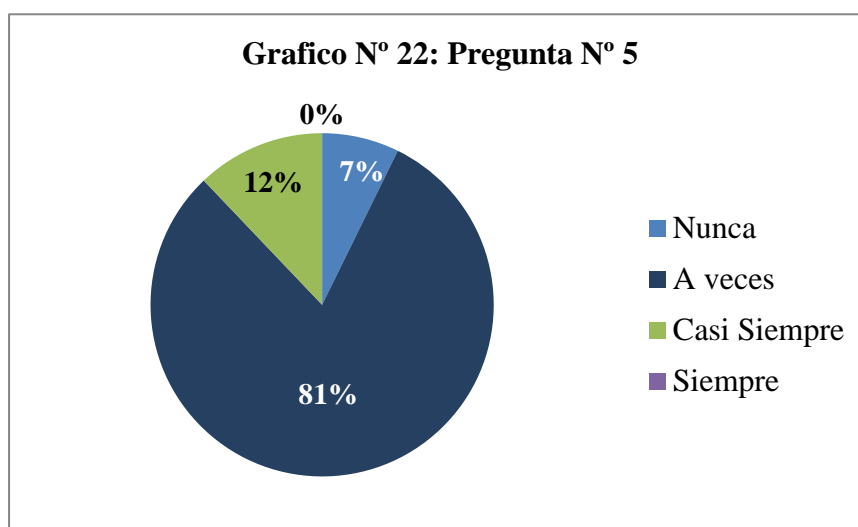
Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la comunicación Personal

Docente-Alumno en las aulas de la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

5. ¿Está de acuerdo con la comunicación Personal Directivo-Alumno en la Facultad?

Tabla N° 34: Porcentaje de Valoración Pregunta 5

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	21	7%	7
A veces	233	81%	88
Casi Siempre	35	12%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



En cuanto a la comunicación Personal Directivo-Alumno en la Facultad según los encuestados el 81% indicaron que a veces están de acuerdo, el 12% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 7% indicaron que nunca están de acuerdo.

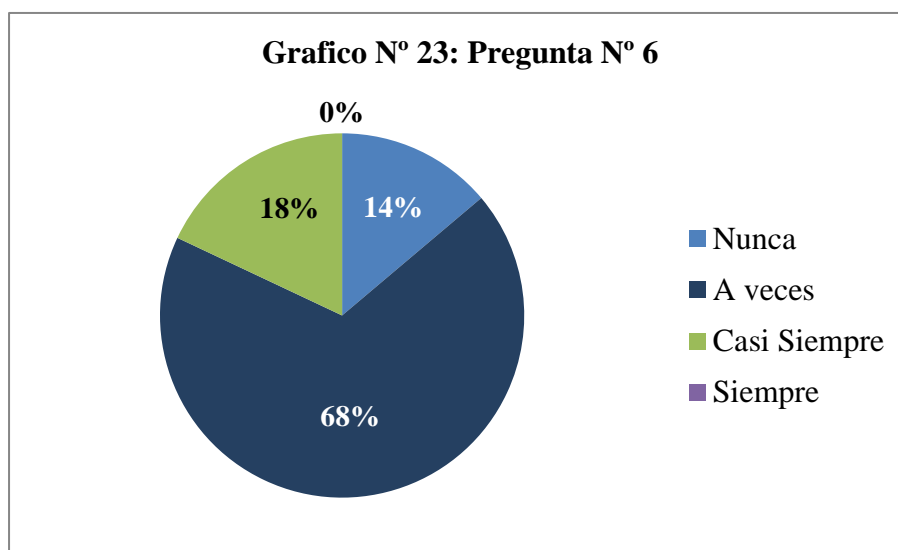
Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la comunicación Personal Directivo-

Alumno en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

6. ¿Está de acuerdo con el cumplimiento de los Procesos Administrativos en las aulas de la Facultad?

Tabla N° 35: Porcentaje de Valoración Pregunta 6

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	40	14%	14
A veces	197	68%	82
Casi Siempre	52	18%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



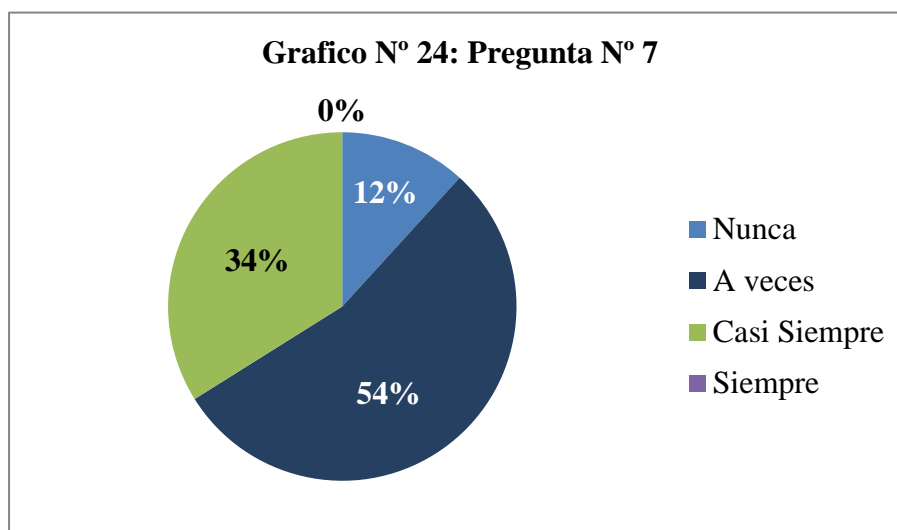
En cuanto al cumplimiento de los Procesos Administrativos en las aulas de la Facultad según los encuestados el 68% indicaron que a veces están de acuerdo, el 18% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 14% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el cumplimiento de los Procesos Administrativos en las aulas de la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

7. ¿Está de acuerdo con la forma de incorporación de las Nuevas Tecnologías en las aulas de la Facultad?

Tabla N° 36: Porcentaje de Valoración Pregunta 7

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	34	12%	12
A veces	157	54%	66
Casi Siempre	98	34%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



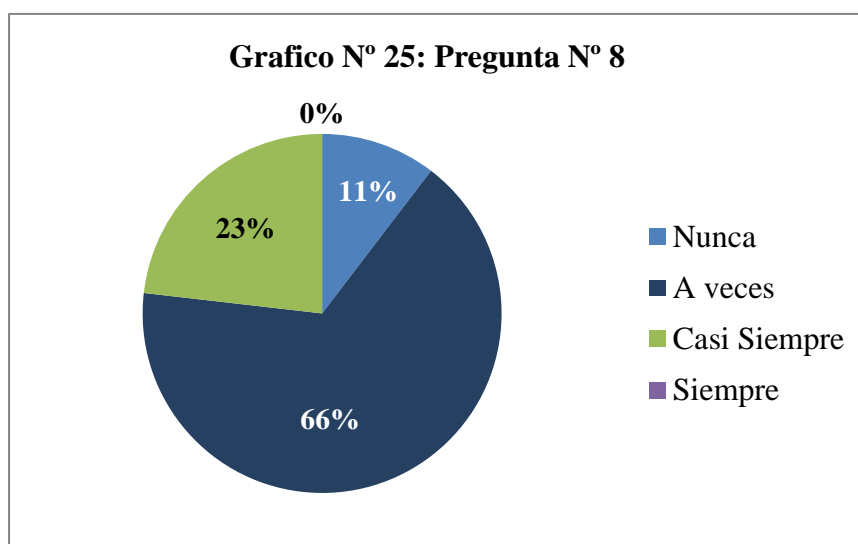
En cuanto a la forma de incorporación de las Nuevas Tecnologías en las aulas de la Facultad según los encuestados el 54% indicaron que a veces están de acuerdo, el 34% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 12% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con a la forma de incorporación de las Nuevas Tecnologías en las aulas de la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

8. ¿Está de acuerdo con la Gestión de sus evaluaciones y trabajos calificados por el Personal Docente de la Facultad?

Tabla N° 37: Porcentaje de Valoración Pregunta 8

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	30	11%	11
A veces	192	66%	77
Casi Siempre	67	23%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	101%	



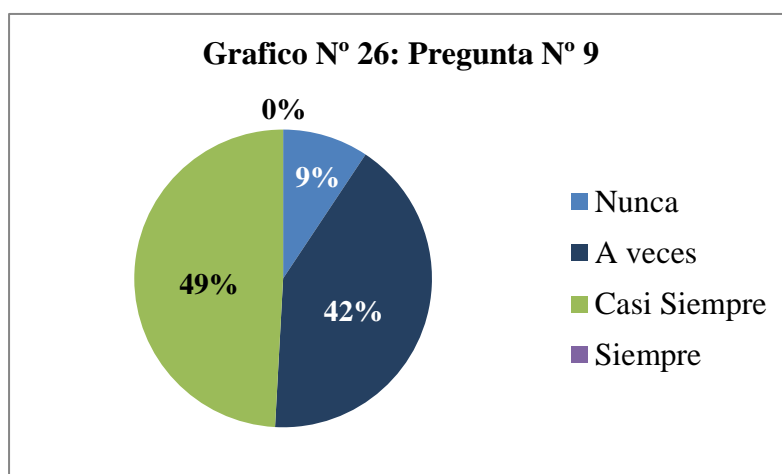
En cuanto a la Gestión de sus evaluaciones y trabajos calificados por el Personal Docente de la Facultad según los encuestados el 66% indicaron que a veces están de acuerdo, el 23% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 11% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Gestión de sus evaluaciones y trabajos calificados por el Personal Docente de la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

9. ¿Está de acuerdo con la Planeación de Métodos, Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual desarrollados en la Facultad?

Tabla N° 38: Porcentaje de Valoración Pregunta 9

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	27	9%	9
A veces	120	42%	51
Casi Siempre	142	49%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



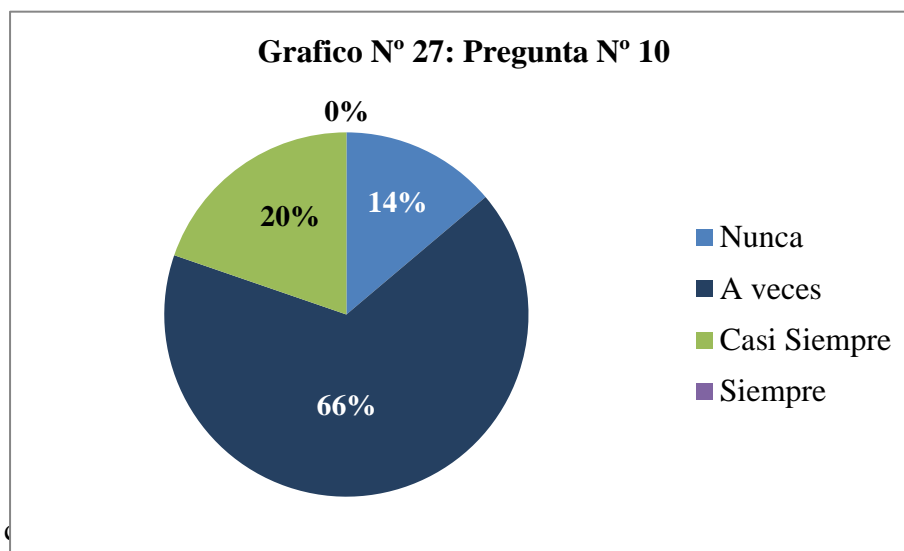
En cuanto a la Planeación de Métodos, Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual desarrollados en la Facultad según los encuestados el 42% indicaron que a veces están de acuerdo, el 49% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 9% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Planeación de Métodos, Técnicas de Estudio y Trabajo Intelectual desarrollados en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

10. ¿Está de acuerdo con la Organización de actividades para reforzar los Valores morales y éticos?

Tabla N° 39: Porcentaje de Valoración Pregunta 10

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	40	14%	14
A veces	192	66%	80
Casi Siempre	57	20%	100
Siempre	0	0%	100
Total	289	100%	



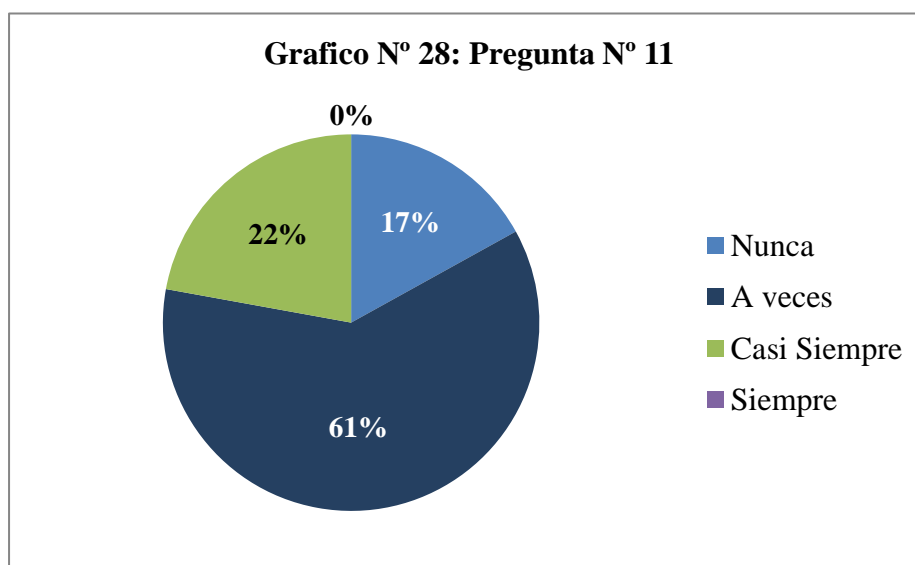
En c... ales y éticos según los encuestados el 66% indicaron que a veces están de acuerdo, el 20% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 14% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Organización de actividades para reforzar los Valores morales y éticos, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

11. ¿Está de acuerdo con la Programación de actividades para reforzar sus habilidades y destrezas para el trabajo profesional?

Tabla N° 40: Porcentaje de Valoración Pregunta 11

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	49	17,0	17,0
A veces	176	60,9	77,9
Casi Siempre	64	22,1	100,0
Siempre	0	0	100
Total	289	100,0	



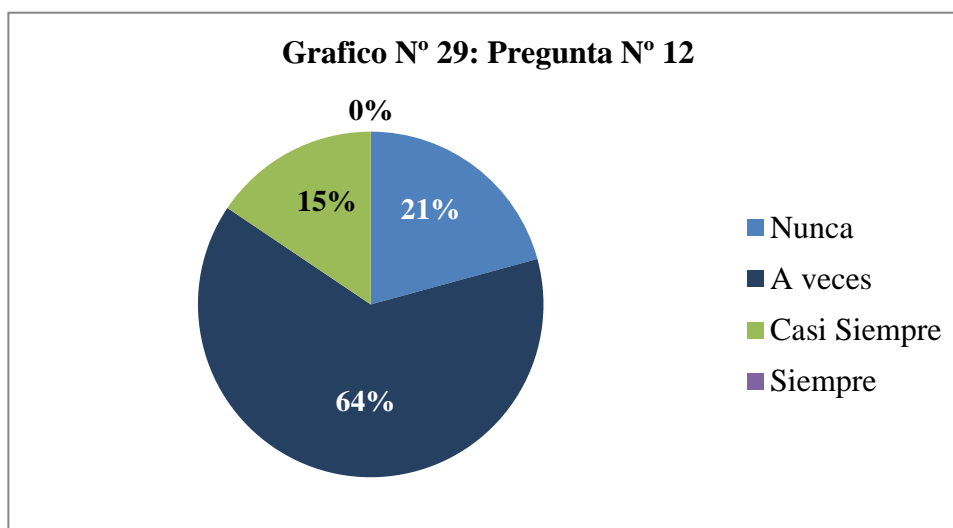
En cuanto a la Programación de actividades para reforzar sus habilidades y destrezas para el trabajo profesional, según los encuestados el 61% indicaron que a veces están de acuerdo, el 22% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 17% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Programación de actividades para reforzar sus habilidades y destrezas para el trabajo profesional, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

12. ¿Está de acuerdo con las Políticas y Gestión en la Facultad?

Tabla N° 41: Porcentaje de Valoración Pregunta 12

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	60	20.8	20.8
A veces	184	63.8	84.4
Casi Siempre	45	15.4	100.0
Siempre	0	0	100
Total	289	100.0	



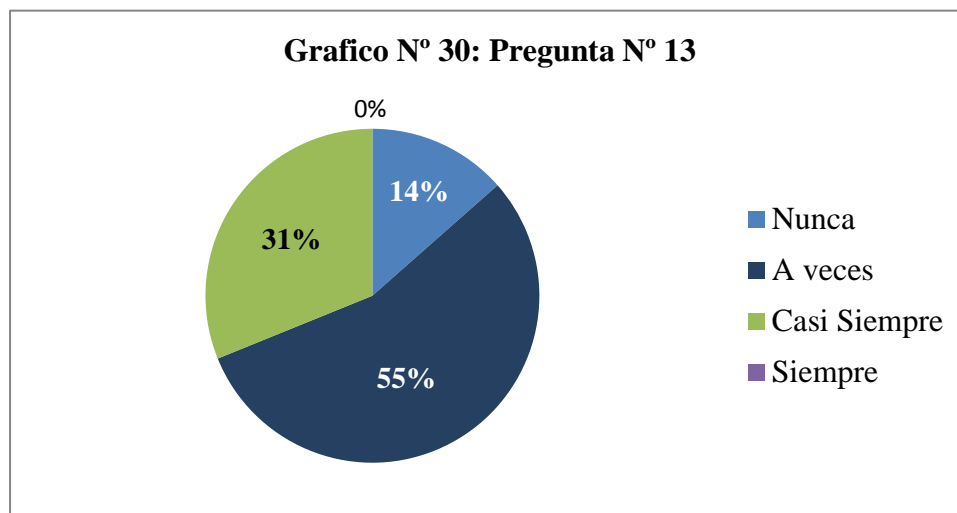
En cuanto a las Políticas y Gestión en la Facultad, según los encuestados el 64% indicaron que a veces están de acuerdo, el 21% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 15% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con las Políticas y Gestión en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

13. ¿Está de acuerdo con el Régimen de Estudios (semestral)?

Tabla N° 42: Porcentaje de Valoración Pregunta 13

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	39	13.5	13.5
A veces	160	55.4	68.9
Casi Siempre	90	31.1	100.0
Siempre	0	0	100.0
Total	289	100.0	



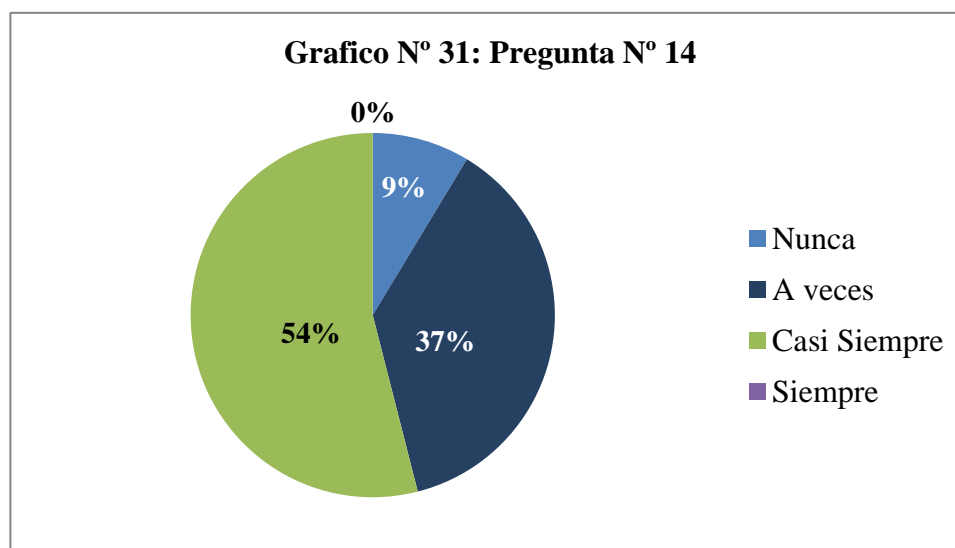
En cuanto al Régimen de Estudios (semestral), según los encuestados el 55% indicaron que a veces están de acuerdo, el 31% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 14% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el Régimen de Estudios (semestral), y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

14. ¿Está de acuerdo con el Plan de Estudios de la carrera?

Tabla N° 43: Porcentaje de Valoración Pregunta 14

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	25	8.6	8.6
A veces	108	37.4	46.0
Casi Siempre	156	54.0	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



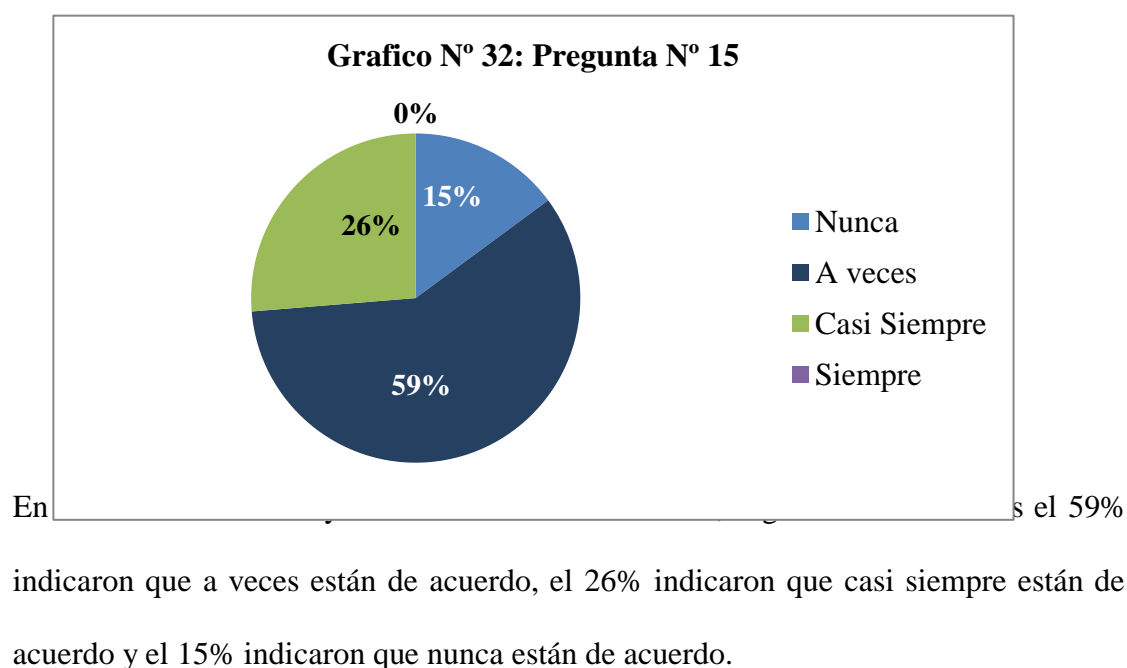
En cuanto al Plan de Estudios de la Carrera, según los encuestados el 54% indicaron que a veces están de acuerdo, el 37% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 9% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el Plan de Estudios de la Carrera, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

15. ¿Está de acuerdo con la Gestión y Actualización de los Sílabos?

Tabla N° 44: Porcentaje de Valoración Pregunta 15

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	43	14.9	14.9
A veces	170	58.8	73.7
Casi Siempre	76	26.3	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	

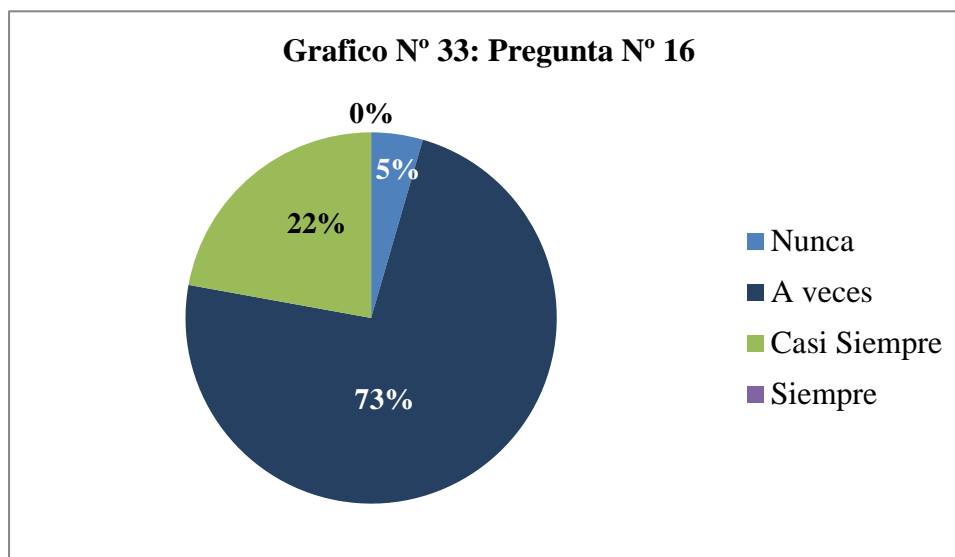


Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Gestión y Actualización de los sílabos, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

16. ¿Está de acuerdo con la Programación de Horarios de Clases?

Tabla N° 45: Porcentaje de Valoración Pregunta 16

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	13	4.5	4.5
A veces	212	73.4	77.9
Casi Siempre	64	22.1	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



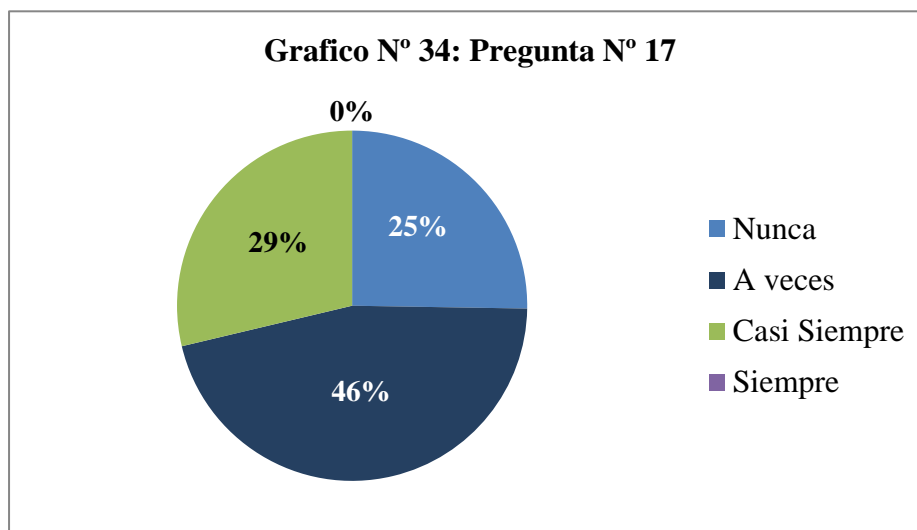
En cuanto a la Programación de Horarios de Clases, según los encuestados el 73% indicaron que a veces están de acuerdo, el 22% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 5% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Programación de Horarios de Clases, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

17. ¿Está de acuerdo con la Gestión de los Materiales Impresos y Audiovisuales Disponibles en la Facultad?

Tabla N° 46: Porcentaje de Valoración Pregunta 17

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	73	25.3	25.3
A veces	133	46.0	71.3
Casi Siempre	83	28.7	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



En cuanto a la Gestión de los Materiales Impresos y Audiovisuales Disponibles en la Facultad, según los encuestados el 46% indicaron que a veces están de acuerdo, el

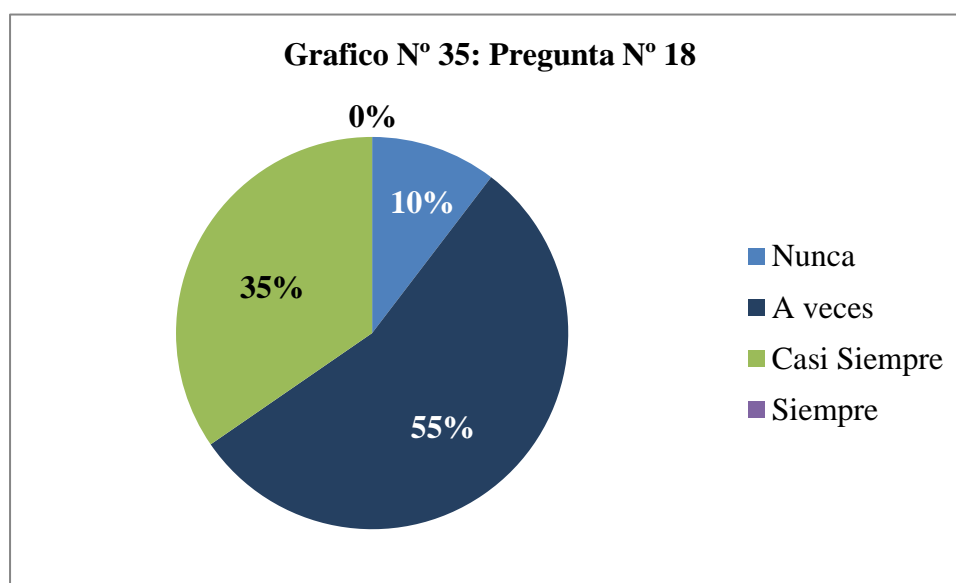
29% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 25% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Gestión de los Materiales Impresos y Audiovisuales Disponibles en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

18. ¿Está de acuerdo con el Nivel de Control y Exigencia Académica en la Facultad?

Tabla N° 47: Porcentaje de Valoración Pregunta 18

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	30	10.4	10.4
A veces	159	55.0	65.4
Casi Siempre	100	34.6	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



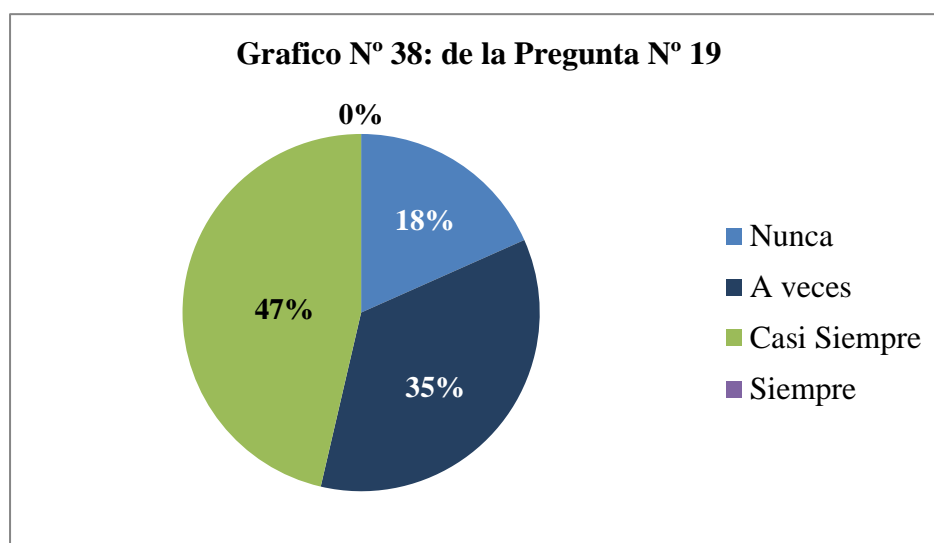
En cuanto al Nivel de Control y Exigencia Académica en la Facultad, según los encuestados el 55% indicaron que a veces están de acuerdo, el 35% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 10% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el Nivel de Control y Exigencia Académica en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

19. ¿Está de acuerdo con el uso del Sistema de Evaluación y Normas Académicas en la Facultad?

Tabla N° 48: Porcentaje de Valoración Pregunta 19

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	53	18.3	18.3
A veces	102	35.3	53.6
Casi Siempre	134	46.4	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



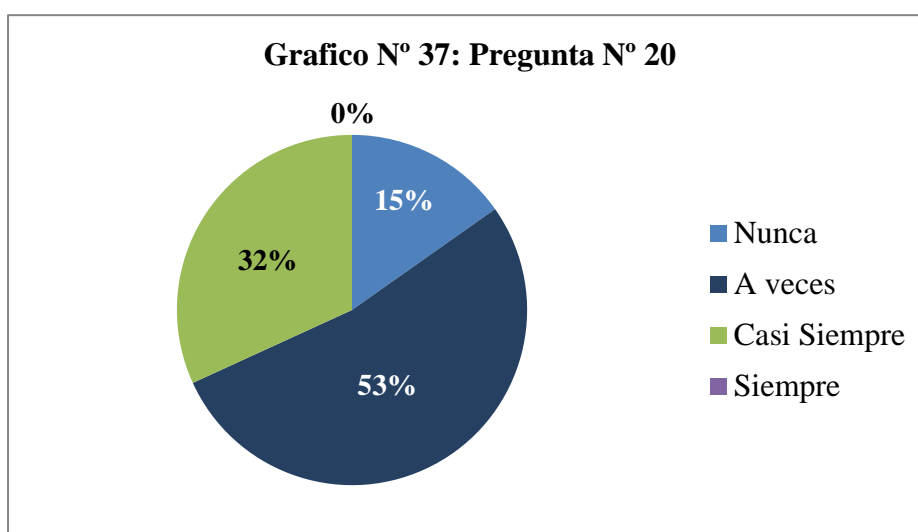
En cuanto al uso del Sistema de Evaluación y Normas Académicas en la Facultad, según los encuestados el 35% indicaron que a veces están de acuerdo, el 47% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 18% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con el uso del Sistema de Evaluación y Normas Académicas en la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

20. ¿Está de acuerdo con la Orientación y Apoyo del Personal Docente en las horas de consulta?

Tabla N° 49: Porcentaje de Valoración Pregunta 20

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	44	15.3	15.3
A veces	153	52.9	68.2
Casi Siempre	92	31.8	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



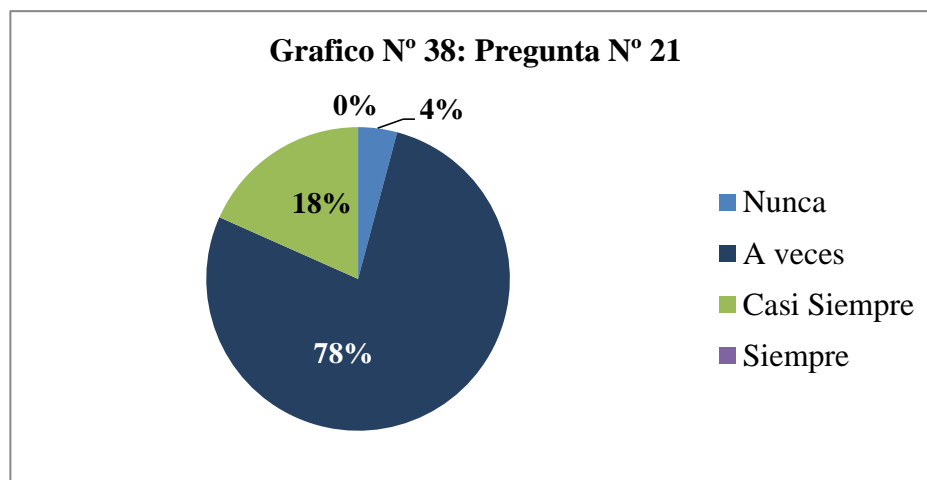
En cuanto a la Orientación y Apoyo del Personal Docente en las horas de consulta, según los encuestados el 53% indicaron que a veces están de acuerdo, el 32% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 15% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Orientación y Apoyo del Personal Docente en las horas de consulta, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

21. ¿Está de acuerdo con la Programación de Prácticas de los Cursos y las salidas al Campo?

Tabla N° 50: Porcentaje de Valoración Pregunta 21

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	12	4.2	4.2
A veces	224	77.5	81.7
Casi Siempre	53	18.3	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



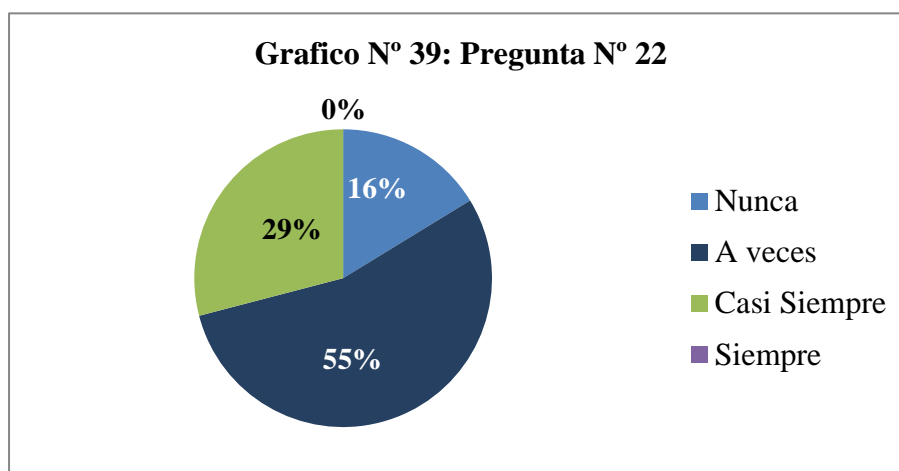
En cuanto a la Programación de Prácticas de los Cursos y las salidas al Campo, según los encuestados el 78% indicaron que a veces están de acuerdo, el 18% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 4% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Programación de Prácticas de los Cursos y las salidas al Campo, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

22. ¿Está de acuerdo con la Gestión y Acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) desarrolladas por la Facultad?

Tabla N° 51: Porcentaje de Valoración Pregunta 22

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	47	16.2	16.2
A veces	158	54.7	70.9
Casi Siempre	84	29.1	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



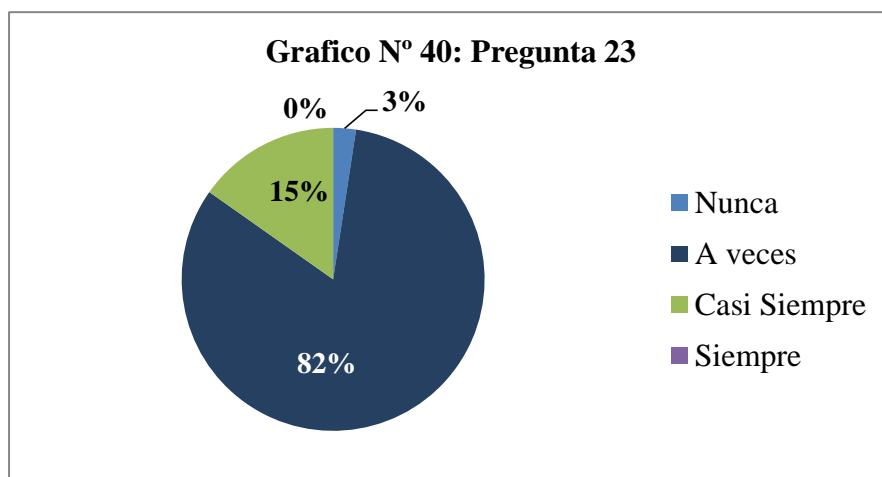
En cuanto a la Gestión y Acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) desarrolladas por la Facultad, según los encuestados el 55% indicaron que a veces están de acuerdo, el 29% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 16% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Gestión y Acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) desarrolladas por la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

23. ¿Está de acuerdo con la Programación de Actividades Extracurriculares para optimizar su formación profesional?

Tabla N° 52: Porcentaje de Valoración Pregunta 23

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	7	2.5	2.5
A veces	238	82.3	84.8
Casi Siempre	44	15.2	100.0
Siempre	0	0.0	100.0
Total	289	100.0	



En cuanto a la Programación de Actividades Extracurriculares para optimizar su formación profesional, según los encuestados el 55% indicaron que a veces están de acuerdo, el 29% indicaron que casi siempre están de acuerdo y el 16% indicaron que nunca están de acuerdo.

Entonces se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría indicaron que no están satisfechos con la Gestión y Acceso a las diversas manifestaciones culturales (teatro, cine, conciertos) desarrolladas por la Facultad, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de **MEDIO**.

CAPITULO V: DISCUSION

5.1. DISCUSION

Empezamos indicando que es discutible el análisis correlacional realizado en nuestra investigación, por cuanto el valor encontrado para r o de la correlación de Pearson que alcanza un índice de 0.83, y que expresado en porcentaje es del 83%. Por lo que teóricamente se advierte un coeficiente de correlación positivo alto, entre las variables en estudio. Entonces podemos concluir que “La Gestión Académico-Administrativa está altamente relaciona con la Calidad de Servicio al Usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Sede Rímac, durante el año académico 2016.

De otro lado se puede mencionar la evaluación que realizaron los usuarios (alumnos) de la Facultad de Ciencias Empresariales, en cuanto a la calidad de los servicios académicos y administrativos que reciben, analizando los resultados obtenidos podemos llegar a encontrar la concentración de los porcentajes que nos indican donde está la menor satisfacción de los usuarios, de acuerdo al cuestionario aplicado en nuestra investigación.

De los 289 encuestados 284 que significa el 98%, indicaron que la PLANEACIÓN que se realiza en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados 276 que significa el 96%, indicaron que la ORGANIZACIÓN que se realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados 269 que significa el 93%, indicaron que la DIRECCIÓN que se realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados 224 que significa el 78%, indicaron que el CONTROL que se realizada en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados 240 que significa el 83%, indicaron que los SERVICIOS ACADÉMICOS que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados 281 que significa el 97%, indicaron que los SERVICIOS ADMINISTRATIVOS que se dan en la Facultad de Ciencias Empresariales se hace en un término MEDIO.

De los 289 encuestados los 289 que significa el 100%, indicaron que la Calidad del Servicio al Usuario que se da en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle se hace en un término MEDIO.

De otro lado se observó que de acuerdo con la cantidad de usuarios encuestados, la mayoría (69%) indicaron que no están satisfechos con el Desarrollo y Cumplimiento de las Actividades Académicas por el Personal Docente, y de acuerdo con la Ficha Técnica podemos indicar que la Calidad del Servicio al usuario en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación “Enrique Guzmán y Valle” Sede Rímac en el año 2016, se calificó en la escala de valoración MEDIO.

5.2. CONCLUSIONES

1. La relación encontrada entre las variables Gestión Académico- Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año académico 2016, es de 0.83, y de acuerdo al barómetro de correlación de Pearson, resulta ser una correlación **Alta Positiva**, es decir si **mejora la Gestión Académico-Administrativa, mejorará correlativamente la Calidad de Servicio al Usuario** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Por lo tanto queda comprobada la Hipótesis General de la Investigación y se rechaza la Hipótesis nula.
2. La relación encontrada entre la dimensión **Planeación** de la variable Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año académico 2016, es de 0.58, y de acuerdo al barómetro de correlación de Pearson, resulta ser una correlación **Moderada Positiva**, es decir si **mejora la Planeación, mejorará correlativamente en forma significativa la Calidad de Servicio al Usuario** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
3. La relación encontrada entre la dimensión **Organización** de la variable Gestión Académico-Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año académico 2016, es de 0.56, y de acuerdo al barómetro de correlación de Pearson, resulta ser una correlación **Moderada Positiva**, es decir si **mejora la Organización, mejorará correlativamente en forma significativa la**

Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

4. La relación encontrada entre la dimensión **Dirección** de la variable Gestión Académico- Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año académico 2016, es de 0.33, y de acuerdo al barómetro de correlación de Pearson, resulta ser una correlación **Baja Positiva**, es decir si **mejora la Dirección, mejorará correlativamente en forma leve la Calidad de Servicio al Usuario** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
5. La relación encontrada entre la dimensión **Control** de la variable Gestión Académico- Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el año académico 2016, es de 0.43, y de acuerdo al barómetro de correlación de Pearson, resulta ser una correlación **Moderada Positiva**, es decir si **mejora el Control mejorará correlativamente en forma significativa la Calidad de Servicio al Usuario** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

5.3. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar la infraestructura física, organizacional, y tecnológica necesaria para el desarrollo sostenible de la visión institucional en la Facultad de Ciencias Empresariales.
2. Proponer a la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle para que la Facultad de Ciencias Empresariales, implemente programas de capacitación a todo su personal docente, administrativo y de servicio, de tal manera que se facilite su actividad académica y administrativa y pueda optimizar su trabajo hasta alcanzar altos niveles de Calidad Académica y Administrativa.
3. Desarrollar una Cultura y un Sistema de Gestión de Calidad Institucional que integren de forma armónica los estándares ya existentes para que se cumpla con la misión, visión y los procesos administrativos, en la Facultad de Ciencias Empresariales.
4. Profundizar en la investigación como el eje de la actividad universitaria, articulada al plan del Vicerrectorado de Investigación y la Comisión de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, de acuerdo a las áreas y líneas de investigación de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
5. Consolidar espacios para el desarrollo humano integral del personal docente, administrativo y usuarios (alumnos) de la Facultad de Ciencias Empresariales, fomentando el sentido de pertinencia y en el marco de los valores institucionales.
6. Integrar en la cultura institucional la planeación, la vigilancia tecnológica y la gestión del conocimiento como principios para el desarrollo de la Facultad de Ciencias Empresariales.

7. Responder en forma efectiva a la demanda de servicios y programas de educación superior del Distrito del Rímac y la región a través de estrategias presenciales, semipresenciales, a distancia y virtuales.
8. Implementar programas integrales de bienestar y permanencia a los usuarios pertinentes a la dinámica social, económica y cultural de los jóvenes y adultos del Distrito del Rímac y la región.
9. Consolidar el liderazgo y participación en el Distrito del Rímac y la región, de la Facultad de Ciencias Empresariales como agente activo en el desarrollo humano sostenible y sustentable, mediante una oferta de programas y servicios acordes a cada realidad.
10. Gestionar a nivel de la SUNEDU la implementación de programas educativos destinados a generar las habilidades necesarias en los usuarios de tal manera que pueda garantizarse un adecuado desarrollo educativo, así mismo implementar programas de capacitación a docentes y personal administrativo bajo las nuevas consideraciones de Calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

LIBROS

Barnett R. (1992). *“Improving higher education. Total quality care”*. Great Britain, The Society for Research into Higher Education & Open University Press, 1992.

Berry T. (1998). *“Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total”*. Bogotá: McGraw- Hill.

Botero M. M. y Peña P. (2006). *“Calidad en el servicio: el cliente incógnito”*. Suma Psicológica, 13(2), (pp. 217-228).

Bravo J. (2009). *“Gestión de Procesos”*. (2a ed.). Santiago de Chile: Evolución S.A.

Camisón C., Cruz S. y González T. (2006). *“Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”*. Madrid: Prentice Hall.

Deming W. E. (1989). *“Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis”*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Duque L. y J. Weeks (2010), "Towards a model and methodology for assessing atudent learning outcomes and satisfaction", en *Quality Assurance in Education*, vol. 18, núm. 2, pp. 84-105.

González M. (2008). *“Organización y Gestión de Centros Escolares”*. Dimensiones y procesos. Madrid: Pearson-Prentice Hall.

Hernández F. y Baptista P. (2006). *“Metodología de la Investigación”*. 4º Edición. México. McGRAW – Hill/Interamericana Editores, S. A. de V.C.

Horovitz J. 1991. *“La calidad del servicio: la conquista del cliente”*. Editorial McGraw Hill, pp.105.

Imperatori E. (1999). *“Mais de 1001 conceitos para melhorar a qualidade dos servicios de saúde”*. Edinova. Lisboa.

Jiménez R. (2004). *“Inmigración, interculturalidad y currículum. La educación en una sociedad multicultural”*. Morón (Sevilla). Publicaciones del M.C.E.P., 322 pp.

Juran J. (1996). *“Juran y la calidad por el diseño”*. Editorial Díaz de Santos. Madrid - España.

Kerlinger F. y Lee M. (2001). *“Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales”*. Me. Graw Hill, México.

Lesourne J. (1993). *“Educación y sociedad: los desafíos del año 2000”*, Barcelona, Gedisa, 1993.

Martín W. B. (1991). *“Servicios de calidad al cliente”*. Trillas. México.

Martín W. B. (1992). *“Dirección de los servicios de calidad al cliente”*. Grupo Editorial Iberoamericana. México.

Martínez A. (2005). *“Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud”*. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005.

Muñoz D. (2009). *“Administración de operaciones. Enfoques de administración de procesos de negocios”*. México: Cengage Learning.

NADER M. (2001). *“Principios de Administración”*. Editorial Trillas, 2001.

Orngren & Harrison (1990, pág., 123). *“Administración”*. 6ta. Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamerica, México, 1996.

Parasuraman A.; Valerie Z. y Leonard B. (1993). *“Calidad total de la gestión de servicios: Como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores”*. Madrid: Ediciones: Díaz de Santos.

Parasuraman A., Zeithaml V. y Berry L. (1988). *“SERVQUAL: a multiple - item Scales for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing”*, 64(1), (pp. 12-40).

Pérez C. (2000). *“Técnicas de Análisis Multivariante de Datos, Aplicaciones con SPSS”*. Madrid - España. Pearson Prentice Hall S. A.

Plancarte R. (1998). “*El Servicio como Poder de Cambio. La característica distintiva en los negocios*”. Ediciones Castillo. Monterrey, Nuevo León-México, 1998.

Martínez R., Góngora N. (200). “*Evaluación de la Gestión Universitaria. Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria CONEAU*”. Argentina, 2000.

Sangüesa M., Mateo R. e Iizarbe L. (2006). “*Teoría y práctica de la calidad*”. Madrid: Thomson

Senlle A. y Gutiérrez N. (2005). “*Calidad en los servicios educativos*”. Madrid: Díaz de Santos.

Sverdlick I. (2012). “*¿Qué hay de nuevo en evaluación educativa?*”. Buenos Aires: Centro de Publicaciones Educativas y Material Didáctico.

Zeithaml V. (2004). “*Calidad Total en la Gestión de Servicios*”. Madrid: Díaz de Santos.

Zeithaml V. y Bitner M. (2002). “*Marketing de servicios*”. (2da. ed.). México, D.F.: McGrawHill.

TESIS

Acevedo J. A. y Soto M. (2015). *“Estudio para Mejoramiento del Proceso de Gestión Académica para la Docencia Correspondiente a la Vicerrectoría Académica de la Universidad Tecnológica de Pereira”*. (Trabajo de Grado para Optar al Título de Ingeniero Industrial. Universidad Tecnológica de Pereira Facultad de Ingeniería Industrial. Pereira – Colombia, 2015).

Areche V. F. (2013). *“La Gestión Institucional y la Calidad en el Servicio Educativo según la percepción de los Docentes y Padres de Familia del 3°, 4° Y 5° de Secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011”*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con mención en Gestión de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Posgrado. Lima – Perú, 2013).

Barreda B. I. (2007). *“La Calidad Académica y su relación con la Gestión Académica en la Facultad de Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca”*. (Tesis para optar el Grado de Magíster en Educación con mención en: Administración de la Educación Universitaria. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Escuela de Post – Grado. Facultad de Educación. Lima–Perú, 2007).

Borja D. E. y Chacón J. R. (2015). *“Gestión por Procesos una Herramienta para Incrementar la Calidad Académica en la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Técnica de Cotopaxi en el Periodo 2014 - 2015”*. (Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniero Comercial. Universidad Técnica de

Cotopaxi. Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas. Latacunga – Ecuador, 2015).

Bustos y Salazar. (2010). *“Percepción de directivos, docentes y estudiantes, en torno a la implementación de un sistema de aseguramiento de la calidad en las instituciones educativas”*. (Trabajo de Grado para optar por el título de licenciatura en pedagogía infantil. Universidad de la Sabana Facultad de Educación Licenciatura en Pedagogía Infantil. Chía – Colombia 2010).

Cárdenas J. (2015). *“Análisis del Sistema Organizativo de la Universidad Politécnica Salesiana y su Repercusión en la Gestión Académica, Desde la Perspectiva de los Docentes y Directivos”*. Universitat de Barcelona Facultad de Pedagogía - Departamento de Didáctica y Organización Educativa Programa de Doctorado: Educación y Sociedad Barcelona, 2015.

Chaparro J. A. (2012). *“Plan de Mejoramiento del Servicio en el Laboratorio de Ensayo de Materiales de la FIC – UNI”*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Tecnológica Empresarial. Universidad Nacional de Ingeniería. Facultad de Ingeniería Civil. Lima-Perú, 2012).

Núñez D. M. (2015). *“Evaluación de la Calidad de los servicios de la Biblioteca Central de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM): Pilar de la educación superior”*. (Tesis Doctoral. Universidad de Murcia. Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Murcia – España, 2015).

García J. A. (2008). *“La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Postgrado. Lima-Perú, 2008).

Gaspar S., Guillen D. J. (2015). *“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Sub Gerencia de Contabilidad y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Huancavelica ·Periodo 2012”*. (Tesis para optar el Título Profesional de: Licenciado en Administración). Universidad Nacional de Huancavelica. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Académico Profesional de Administración. Huancavelica - Perú, 2015.

Guamán L. M. (2012). *“Diseño e Implantación de un Sistema de Control Interno en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Innovación Andina”, Ubicada en la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga en el Periodo Enero diciembre 2009”*. (Tesis de Grado. Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Latacunga-Ecuador 2012).

Iñiguez H. F. y Villacrés F. I. (2012). *“Evaluación de la Gestión Administrativa en las Universidades Categoría “B” de Guayaquil y Propuesta del Plan de Mejoramiento de los Procesos para Elevar los Niveles de Satisfacción”*. (Tesis previa a la Obtención del Título de Magíster en Administración de Empresas. Universidad Politécnica

Salesiana. Guayaquil. Unidad de Posgrados Maestría en Administración de Empresas. Guayaquil - Ecuador, 2012).

Khalil A. H. (2013). *“Construcción de un modelo para evaluar la calidad en la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos”*. (Tesis Doctoral, Universidad de Córdoba. Facultad de Ciencias de la Educación Departamento de Educación. Córdoba - Argentina, 2013).

Mayorga B. E. (2014). *“Los Documentos de Gestión Institucional y su Relación con la - Calidad del Servicio Académico-Administrativo en los Usuarios de la Oficina Central de Registro y Servicios Académicos en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el 2012”*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Escuela de posgrado - Sección Doctorado. La Molina-Perú 2014).

Moreira R. A. (2013). *“Necesidades de Capacitación Profesional del Personal Administrativo de la Universidad Cristiana Latinoamericana. Extensión Guayaquil para Mejorar La Calidad de Servicio. Propuesta de un Módulo Práctico”*. (Tesis que se presenta como requisito para optar por el grado Académico de Magister en Docencia y Gerencia en Educación Superior). Universidad de Guayaquil. Unidad de Postgrado Investigación y Desarrollo. Maestría en Docencia y Gerencia en Educación Superior. Guayaquil – Ecuador, 2013.

Quintana A. N. L. (2006). *“Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios en la FIC-UNI”*. (Tesis para optar el Grado de Maestra en Gestión Tecnológica

Empresarial. Universidad Nacional de Ingeniería. Facultad de Ingeniería Civil. Sección de Postgrado. Lima-Perú, 2006).

Quichca T. G. O. (2012). *“Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente, según los estudiantes del I al VI ciclo 2010-I, del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga, Ayacucho – Perú”*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Post-Grado. Lima-Perú, 2012).

Sánchez (2008). *“La Importancia del Desarrollo Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior”*. (Tesis que para obtener el título de Maestro en Administración. Universidad Autónoma “Benito Juárez” de Oaxaca. Facultad de Contaduría y Administración. Oaxaca – México, 2008).

Salinas E. V. (2014). *“La Calidad de la Gestión Pedagógica y su Relación con la Práctica Docente en el Nivel Secundaria de la Institución Educativa Policía Nacional del Perú “Juan Linares Rojas”, Oquendo, Callao 2013”*. (Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Educación con Mención en Gestión de la Educación. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Unidad de Posgrado. Lima – Perú, 2014).

REVISTAS

Aguerrondo I. (1993). “*La calidad de la educación, ejes para su definición y evaluación*”, La educación. Revista Interamericana de Desarrollo Educativo, N°116, III, 1993, OEA, Wash. DC.

Alvarado L. J., Hernández J. y Chumaceiro A. (2010). “*Calidad de Servicio en Universidades Públicas Venezolanas*”. TEACS, AÑO 02, NUMERO 04, JUNIO 2010. TEACS: Revista Científica “Teorías, Enfoques y aplicaciones en las Ciencias Sociales”

Arteaga M. (2010), “*Testimonios*”.

Disponible en:

[http://comoservirconexcelencia.com/ blog/testimonios](http://comoservirconexcelencia.com/blog/testimonios)

Biscaia J. L. (2000). “*Qualidade em Saúde: uma perspectiva conceptual*”. Qualidade em Saúde. N°0, p.6-10.

Capelleras J. L. y Veciana J.M. (2004). “*Calidad de servicio en la enseñanza universitaria: desarrollo y validación de una escala de medida*”. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 13, 55-72.

DALE, B. G. (2003): “*Total Quality Management: an overview*”, en DALE, B.G. (2003): Managing Quality. 4ª edición, Blackwell publishing, Oxford, pp. 3-33.

DÍAZ Y. y PONS, C. (2004). “*Medición de la calidad de servicio percibida: el caso de la sucursal 4312 del BPA de Villa Clara*”. [En línea].

Disponible en: <http://www.calidad.org/articulosseleccionados2004> [Accesado el 18 de mayo de 2004].

García J. (2008). *“La Calidad de la Gestión Académico-Administrativa y el Desempeño Docente según los Alumnos de Maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM”*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Educación. Lima – Perú, 2008.

Gómez M. y Pérez J. N. (2008). *“Un Modelo de Gestión para Procesos Académico-Administrativos para Instituciones de Educación Superior”*. Universidad Distrital “Francisco José de Caldas”. Centro de Investigaciones y Desarrollo Científico. Revista Vínculos Investigación y Desarrollo. Junio de 2008. Volumen 4. Número 2.
<https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/vinculos/article/view/4118>

Haaz A. (2008). *“Modelos de Calidad y Excelencia en las Administraciones”*. Simposio Internacional de Ingeniería Industrial. Marzo 2008.

Hernández J.; Chumaceiro A. y Atencio E. (2009). *“Calidad de Servicio y Recurso Humano: caso estudio tienda por departamentos”*. Revista Venezolana de Gerencia. Año 14 No. 47. Julio Septiembre 2009. LUZ FACES. Maracaibo.

Hernández P. (2011). *“La importancia de la satisfacción del usuario”*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. Recuperado de
<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Lee H., Lee y Yoo D. (2000). *The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction.*: *Journal of Services Marketing*; 2000.

Palominos P. I., Quezada L. E., Osorio C. A., Torres J. A., Lippi L. M. (2016), “*Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile*”, en *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, México, UNAM-IISUE/Universia, vol. VII, núm. 18, pp. 130-142,

Extraído de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130:](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130)

Pepper S. (2011). “*Gestión por Procesos*”. *Revista Biomédica revisado por pares*, 4.

Reyes O. y Reyes M. (2012). “*Percepción de la Calidad del Servicio de la Educación Universitaria de Alumnos y Profesores*”. Universidad Autónoma de Baja California, en la *Revista Internacional Administración & Finanzas*. Volumen 5. Número 5. 2012.

Rey C. (2000). “*La satisfacción del usuario: un concepto en alza*”. *Anales de Documentación. Revista de Biblioteconomía y documentación*, (3), 139-153.

Recuperado de:

<http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>

Tumino M. C. y Poitevin E. R. (2013). “*Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio*” Universidad Adventista del Plata. REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 63-84. (2013).

BLOGS

Cerezo, P. (1996). “*La Calidad del Servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente*”. Telework Spain Internet.

Recuperado de:

<http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.

Gómez J. B. (2017). “*La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial*”. Blog de IMF Business School.

Recuperado de:

<https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>

Ruiz R. (27 de Marzo de 2011). *¿Por qué surgieron los procesos?*. Recuperado el 3 de Febrero de 2015, de ricardoruizdeadana.blogspot.co:

<http://ricardoruizdeadana.blogspot.com/2011/03/unidad-3-por-que-surge-la-gestion-por.html>

NOTAS EN PAGINAS WEB

Arias A. (S/F) “*Unidad Didáctica: 1. “La Gestión de la Calidad: Conceptos Básicos”*”. Facultad de Ciencias de la Documentación.

Extraído de:

<http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>

Aragón N. (2001). “*Gestión de la Calidad II*”. Memorias de la maestría Administración de Negocios. Facultad de Ciencias Empresariales. UCLV. 2003.

Cronbach J. (1971). *“Desarrolló la Teoría de la Generalizabilidad, para identificar las fuentes de error de las pruebas”.*

Díaz J. (2010). *“Calidad Total: Origen, evolución y conceptos”.* Blogger en Negocios y Emprendimiento, creador de Emprendices, Co-fundador de Net Masters y Docente de Emprendimiento.

Extraído de:

<https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>

Dimas M. I., Palomares M. B. E., Torres A. y Escamilla J. A. (2013). *“Gestión académico-administrativa, dupla que beneficia al fortalecimiento de la planta académica de una dependencia de Educación Superior”.* In: VIII Congreso de Ingeniería Industrial y de Sistemas. 12-13 Sep. 2013, San Nicolás de los Garza, Nuevo León - México, 2013.

Duque, L. (2003), *"La satisfacción del usuario del servicio 'formación educativa universitaria'"*, en Economía de la educación, AEDE XII: 18 y 19 septiembre, coord. por Rafael Zorrilla, María-Jesús San Segundo, Madrid, Universidad Carlos III, pp. 88-99.

Gabriela (2015). *“Competencias para la calidad en la educación”.*

Recuperado de Revista Vinculando:

<http://vinculando.org/educacion/competencias-calidad-educacion.html>

Gallo, M.; Rojas, G.; Rodríguez, R.; Blanco, I. y Díaz, Y. (tutora) (2008). “Investigación sobre calidad del servicio en el Centro de Promoción Sor María Romero”. Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

García M.; García L.; Ocaña J.; López V. y Díaz Y. (tutora) (2008). “Investigación sobre calidad de servicio percibida por el cliente de Cablenet”. Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

Gómez A. (2000). “*Un aporte sobre calidad en educación*”.

Consulta: 20 de agosto de 2011.

<http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>

Gertel H. R. (2008). “*Aspectos distributivos en el análisis del subsidio a la Educación Universitaria en la Argentina*”. Escenarios Alternativos.

www.escenariosalternativo.org

Gento S. y Vivas M. (2003). “*El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*”. Acción Pedagógica, 12(2), 16- 27.

Herrera-Viedma E. y López J. (2011). “*Estudio de calidad de los servicios de la biblioteca de la Universidad de Alcalá: basado en satisfacción de usuarios*”. Granada: Universidad de Granada.

Recuperado de:

http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf

James E. (1998). Presidente de la Compañía Telefónica AT&T. El presidente del Consejo de Administración de American Telephone and Telegraph Company (AT&T).

Martínez R. (2000). *“Evaluación de la gestión universitaria”*. Informe preparado para la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU). Buenos Aires.

Recuperado de:

<http://www.coneau.edu.ar/archivos/1326.pdf>

Romero L. (2007, Agosto 10). *“Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad”*.

Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>

Sixto E. (2013). *“Curso: Fundamentación Gerencial”*. Profesora: Beatriz H. Herrera Meza. Universidad Santo Tomas. Maestría en Administración de Empresas. 2013.

Vergara J. C., & Quesada V. M. (2011). *“Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales”*. Revista electrónica de investigación educativa, 13(1), 108-122.

Recuperado en 28 de mayo de 2018, de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.

El Instituto Tecnológico Superior de Jalisco "José Mario Molina Pasquel y Hernández"

ITSJ publica en su portal

Constitución Política del Perú (1993), en su artículo 16

Ley N° 30220, Ley Universitaria que en su “Capítulo I. Disposiciones Generales.

Artículo 1. Objeto de la Ley

Numeral 10 del Artículo VI. Políticas Públicas, del Código de Protección y Defensa del Consumidor

El Diario. (Octubre de 2010). “Gestión Organizacional por Procesos”.

Recuperado el 25 de Febrero de 2015, de www.eldiario.ec:

<http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/170575-gestion-organizacional-por-procesos/>

Gestiopolis. (Mayo de 25 de 2010). “Método de diseños para gestión por procesos”.

Recuperado el 3 de Febrero de 2015, de [Gestiopolis.com/administracion-estrategia](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia):

<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/gestion-procesos-organizaciones-metododiseno.htm>

Norma ISO 9001

Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar. Artículo

VI.- Políticas Públicas. Numeral 10

Extraído de:

http://portal.andina.com.pe/EDPEspeciales/especiales/2010/setiembre/codigo_consumidor.pdf

Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor. Título Preliminar. Artículo

IV.- Definiciones. Numeral 1

Extraído de:

http://portal.andina.com.pe/EDPEspeciales/especiales/2010/setiembre/codigo_consumidor.pdf

Apuntes de Estadística Inferencial Instituto Tecnológico de Chihuahua

CEAACES. (2012). *“Informe General de la Evaluación, Acreditación y Categorización de las Universidades y Escuelas Politécnicas”*.

Recuperado el 09 de 06 de 2015, de /www.ceaaces.gob:

<http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/Informe-3.pdf>

Webgrafía

- <http://www.teleworkspain.com/Art012.htm>.
- <http://www.spri.es/aSW/web/cas/index.jsp>
- <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/104183>
- <http://comoservirconexcelencia.com/blog/testimonios>
- <https://revistas.udistrital.edu.co/ojs/index.php/vinculos/article/view/4118>
- <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>
- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130:](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-28722016000100130)
- <http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/2451/2441>
- <https://www.imf-formacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial/>
- <http://ricardoruizdeadana.blogspot.com/2011/03/unidad-3-por-que-surge-la-gestion-por.html>
- <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- <http://vinculando.org/educacion/competencias-calidad-educacion.html>
- <http://www.educar.org/articulos/Calidadeneducacion.asp>
- www.esenariosalternativo.org
- http://www.uah.es/biblioteca/documentos/Informe%20_Secaba_Alcala.pdf
- <http://www.coneau.edu.ar/archivos/1326.pdf>
- <https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007&lng=es&tlng=es)
- <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/170575-gestion-organizacional-por-procesos/>
- <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/gestion-procesos-organizaciones-metododiseno.htm>
- http://portal.andina.com.pe/EDPEspeciales/especiales/2010/setiembre/codigo_consumidor.pdf
- <http://www.ceaaces.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2014/01/Informe-3.pdf>