

Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

por Esther Vilcatoma Suaznabar

Fecha de entrega: 14-dic-2022 09:49a.m. (UTC-0500)

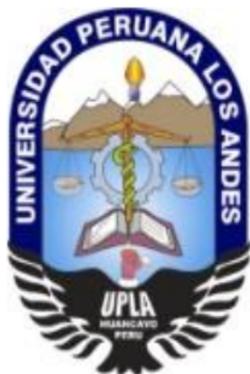
Identificador de la entrega: 1981119978

Nombre del archivo: 4C_VILCATOMA_SUAZNABAR_ESTHER_FCAC_2022.docx (9.63M)

Total de palabras: 17876

Total de caracteres: 103580

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS:

Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

Para optar : El Título profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. Esther, Vilcatoma Suaznabar.

Asesor : Lic. Luis Alberto, Chucos De la Cruz.

Línea de investigación : Ciencias empresariales y gestión de recursos. Institucional.

Fecha de Inicio y término: Agosto 2020 - agosto 2021.

Huancayo – Perú

2022

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA **Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA**
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL
HERNÁNDEZ MORILLO, 2019.

PRESENTADO POR:

Bach. Esther Vilcatoma Suaznabar

3

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE: _____

PRIMER MIEMBRO: _____

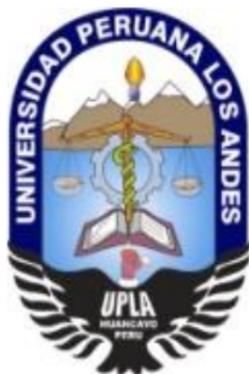
SEGUNDO MIEMBRO: _____

TERCER MIEMBRO: _____

Huancayo,.....de.....del 2022.

Falsa portada

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS:

¹² **Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.**

¹² **Para optar** : El Título profesional de Licenciada en Administración

Autores : Bach. Esther, Vilcatoma Suaznabar.

Asesor : Lic. ¹ Luis Alberto, Chucos De la Cruz.

Línea de investigación Institucional. : Ciencias empresariales y gestión de recursos.

Fecha de Inicio y término: Agosto 2021 - agosto 2022.

Huancayo - Perú

2022

1
Asesor:

Lic. Luis Alberto, Chucos De la Cruz.

Dedicatoria:

A mis padres, mis grandes amores:
Teodoro y Cirila, y de manera particular
a mi asesor, quien supo guiarme con
entereza y dedicación en la ejecución de
este estudio, a fin de lograr mi tan
anhelado objetivo.

Esther.

Agradecimiento:

Esencialmente a la Universidad Peruana Los Andes, casa de estudios que me albergó en sus aulas, de manera que pude instruirme y afianzar mis saberes, al lado de sus grandiosos maestros idóneos en la impartición de conocimiento.

5
La autora.

Contenido

Carátula.....	i
Aprobación de jurados.....	ii
Asesor.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Contenido general.....	vii
Contenido de Tablas.....	x
Contenido de Gráficos.....	xi
Contenido de Imágenes.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1.Descripción de la realidad problemática	15
1.2.Delimitación del problema	17
1.3.Formulación del problema	18
Problema general.....	17
Problemas específicos.....	18
1.4.Justificación.....	18
1.5.Objetivos	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes del estudio	21
¹ A nivel internacional.....	20
A nivel nacional.....	24
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Marco conceptual	53
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS	55
3.1. Hipótesis General	55
3.2. Hipótesis específicos	Error! Bookmark not defined.
¹² 3.3. Variables	55
3.4 Operacionalización de variables.....	55
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	57
4.1. Método de investigación.....	57
4.2. Tipo de investigación	57
4.3. Nivel de investigación	57
4.4. Diseño de la investigación.....	58
4.5. Población y muestra	58
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección datos.....	59
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	60
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	60
¹ CAPÍTULO V: RESULTADOS	62
5.1. Descripción de resultados.....	62
5.2. Contrastación de hipótesis	75

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	84
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIONES.....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	90
Anexos	93
Matriz de consistencia.....	94
Matriz de operacionalización de variables.....	96
Matriz de operacionalización del instrumento.....	98
Instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	102
Confiabilidad y validez del instrumento.....	106
Data de procesamiento de datos.....	106
Consentimiento informado.....	108
Validación de expertos.....	108
Evidencias (Fotos de la aplicación del instrumento).....	109

Contenido de tablas

Tabla 1	Resumen de procesamiento de casos	62
Tabla 2	Estadísticas de fiabilidad.....	62
Tabla 3	Resumen de procesamiento de casos	63
Tabla 4	Estadísticas de fiabilidad.....	63
Tabla 5	¹ Promedio de la variable dependiente gestión administrativa	63
Tabla 6	Promedio de la dimensión planeación	64
Tabla 7	Promedio de la dimensión organización	65
Tabla 8	Promedio de la dimensión dirección	66
Tabla 9	Promedio de la dimensión control.....	67
Tabla 10	Promedio de la variable dependiente calidad de servicio	68
Tabla 11	Promedio de la dimensión conocer las necesidades y expectativas.....	69
Tabla 12	¹ Promedio de la dimensión identificar el valor del servicio	70
Tabla 13	Promedio de la dimensión fortalecer el servicio	71
Tabla 14	Promedio de la dimensión ²¹ medición y análisis de la calidad de servicio	72
Tabla 15	Promedio de la dimensión liderazgo y compromiso de alta dirección	73
Tabla 16	¹ Escala de correlación	75
Tabla 17	Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	76
Tabla 18	Correlación entre la planeación y calidad de servicio	78
Tabla 19	Correlación entre la organización y calidad de servicio	79
Tabla 20	Correlación entre la dirección y calidad de servicio	81
Tabla 21	Correlación entre el control y calidad de servicio	82

Contenido gráficos

Grafico 1_Promedio de la variable dependiente gestión administrativa	64
Grafico 2_Promedio de la dimensión planeación	65
Grafico 3_Promedio de la dimensión organización	66
Grafico 4_Promedio de la dimensión dirección	67
Grafico 5_Promedio de la dimensión dirección	68
Grafico 6_Promedio de la variable dependiente calidad de servicio	69
Grafico 7_Promedio de la dimensión ⁴ conocer las necesidades y expectativas de las personas	70
¹ Grafico 8_Promedio de la dimensión identificar el valor del servicio	71
¹ Grafico 9_Promedio de la dimensión fortalecer el servicio	72
Grafico 10_Promedio de la dimensión medición y análisis ⁵ de la calidad de servicio	73
Grafico 11_Promedio de la dimensión liderazgo y compromiso de alta dirección.....	74
¹ Grafico 12_Dispersión gestión administrativa y calidad de servicio	77
Grafico 13_Dispersión planeación y calidad de servicio	78
Grafico 14_Dispersión organización y calidad de servicio	80
Grafico 15_Dispersión dirección y calidad de servicio	82
Grafico 16_Dispersión control y calidad de servicio	84

Contenido de Imágenes

Imagen 1: Ubicación donde se desarrolló la investigación	17
Imagen 2: Procesos de administración	29
Imagen 3: Proceso administrativo	31
Imagen 4: Objetivos estratégicos	36
Imagen 5: Acciones estratégicas	37
Imagen 6: Organigrama de la Universidad	40
Imagen 7: Plan estratégico	43

Resumen

El estudio que lleva por nombre: “Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019” consideró como problema general de estudio: ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?, consecuentemente, el objetivo general: Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019 en respuesta al problema, la hipótesis general: La gestión administrativa influye de modo significativo en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019. Para la concreción de los objetivos, y la hipótesis, se empleó el enfoque cuantitativo, el método general el científico, de tipo aplicada, el nivel correlacional, diseño no experimental. Los 255 docentes, administrativos y estudiantes de la Universidad conforman la población en consecuencia, la muestra de tipo probabilístico es de 143 entre docentes, administrativos y estudiantes. Del mismo modo para medir ambas variables se empleó la escala ordinal de tipo Likert “cuestionario”, aprobados con el juicio de expertos, y la confiabilidad sometida al estadístico Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,980 para la variable de gestión administrativa y de 0,988 para la calidad de servicio. La terminación fundamental fue la siguiente: existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. La correlación positiva muy alta con “r”=0,957, admite confirmar que: A mayor calidad del servicio, mejor será la gestión administrativa en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Palabras clave: gestión administrativa y calidad de servicio.

Abstract

The study entitled: "Administrative management and service quality at the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019" considered as a general study problem: How does administrative management influence the quality of service in the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?, consequently, the general objective: Determine how administrative management influences the quality of service of the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019 in response to the problem, the hypothesis General: Administrative management significantly influences the quality of the service of the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019. For the concretion of objectives, and hypothesis testing, the quantitative approach was used, the general scientific method, of the applied type, the correlational level, non-experimental design. The 255 teachers, administrators and students of the University make up the population consequently, the probabilistic type sample is 143 among teachers, administrators and students. In the same way, to measure both variables, the ordinal scale of the Likert type "questionnaire" was used, approved with the judgment of experts, and the reliability submitted to the Cronbach's Alpha statistic, whose result was 0.980 for the administrative management variable and 0.988. for the quality of service The fundamental conclusion was the following: there is a direct relationship between the administrative management and the quality of the service of the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo. The very high positive correlation with " r "=0.957 confirms that: The higher the quality of the service, the better the administrative management at the National Autonomous University of Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Keywords: administrative management and service quality.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día, en el estado peruano, a nivel nacional las entidades universitarias públicas se administran de forma deficiente, los documentos de gestión no están alineados al marco normativo vigente, por tal a nivel nacional el desarrollo económico no es impactante hacia los usuarios. La poca alineación, origina dificultades para una buena gestión administrativa, ya que no articula con ²⁵ elementos de la administración; planeación, organización, dirección y control; de este modo dirigir esfuerzos con la con destina de una mejor calidad de servicio en beneficio de la comunidad universitaria.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2015) El crecimiento de la población, y por ende el incremento de sus necesidades y expectativas, requiere de una respuesta en la prestación de mejores servicios y resolución de los problemas más críticos de la ciudadanía a través de una gestión estatal moderna, que busque implementar nuevas herramientas de gestión gerencial. En ese sentido el Perú avanzó para tener un Estado más eficiente. Así, según la Agenda de Competitividad 2014-2018 se tiene un avance del 27%, lo que asiste a los tres cambios que se busca generar: un país conectado, un Estado eficiente y una economía productiva.

La Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo como una entidad nueva de la región de Huancavelica, se encuentra en procesos de institucionalización, la infraestructura, equipamiento y recursos humanos se están implementado de una manera rápida. Cuentan con sus documentos de gestión donde se encuentra determinadas las funciones generales y específicas, encargadas de la regulación de procesos estratégicos, misionales y de soporte de toda la Organización.

El servicio de calidad es esencial en la entidad universitaria dado que permitirá diferenciarse de todas las universidades, puesto que logrará una ventaja competitiva. La acción de ayudar a otra persona, se denomina servicio, puesto que mediante la resolución de problemas o respuesta a sus dudas, y como vocación es lograr la satisfacción y superar las expectativas y actividades, por lo cual requiere que el personal de la universidad, tenga la predisposición y tenga las condiciones necesarias profesionalmente, es decir que tenga capacitaciones constantes a fin de que cumpla con sus funciones y actividades, lo cual permitirá prestar un servicio de calidad y sobre todo sentirse motivado, y así evitar demoras en los procedimientos administrativos que conlleven a molestias incluso entre los mismos colaboradores y se ve reflejado en el trato a los usuarios, por las demoras documentarias.

Es claramente proporcional al agrado que exponen los implicados en el proceso de calidad del servicio en la gestión administrativa, tales como los usuarios internos y externos de la universidad. El objetivo principal de esta indagación fue el análisis de qué forma influye la gestión administrativa, en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo para conseguir la satisfacción de las necesidades; y acatamiento de metas y objetivos estratégicos institucionales, prevaleciendo también los conflictos que se podrían hallar en la ejecución del estudio sobre la problemática fundamental que genera la insatisfacción del usuario, tales como: dilaciones en la asistencia, poca o pausada capacidad de respuestas del personal ante eventos y procesos con cuellos de botella que atrasan la atención de las solicitudes recibidas.

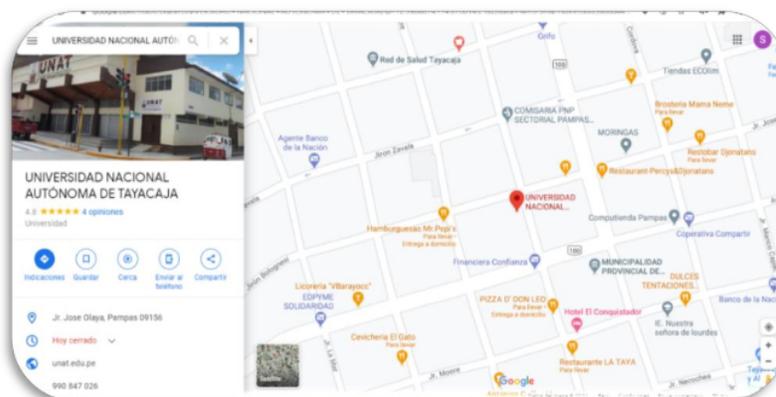
1.2. Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en ⁷ la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, distrito y provincia de Tayacaja, región Huancavelica.

Imagen 1

Ubicación donde se desarrolló la investigación.



Nota. La figura muestra la ubicación exacta de donde se desarrolló la investigación. Fuente: Google Maps.

¹² 1.2.2 Delimitación temporal

La investigación se realizó a partir del mes de agosto del 2020 y se culminó en ⁵ agosto del 2021.

1.2.3 Delimitación conceptual o temática

El estudio realizado se encuentra enfocado en la gestión administrativa, teniendo como dimensiones la planeación, organización, dirección y control y la segunda variable calidad del servicio, cuyas dimensiones difunden las necesidades,

impulsa a ⁴ identificar el valor del servicio, así como fortalecer el servicio, medición y análisis ¹⁷ de la calidad.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en la

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

1.3.2. Problemas específicos

➤ ¿De qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

➤ ² ¿De qué manera la organización en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

➤ ² ¿De qué manera la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

➤ ² ¿De qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

En el medio social, lo que se obtuvo de acuerdo a las conclusiones y resultados, sobre las variables desarrolladas, se utilizará de guía a todos los servidores civiles en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, para tomar conciencia en la atención al usuario en los métodos y estrategias, misionales y de

soporte, también los favorecidos, son los usuarios por que recibirán una atención de calidad y sobre todo oportuna.

1.4.2. Teórica

La investigación se centró en la conceptualización de la gestión administrativa y calidad del servicio. Igualmente, la información seleccionada y procesada consecutivamente se empleará como referencia para emplearse en futuras investigaciones análogas.

1.4.3. Metodológica

En este aspecto, se formuló una técnica de estudio capaz de inducir conocimientos válidos y confiables. Se recurrió como base al método científico, enseguida se hizo del método descriptivo y estadístico. También, se guió con el uso sistemático del estilo APA. En último lugar, las herramientas empleadas en este estudio, servirán de modelo para otros entusiastas, dando mayor contribución asociado al tema.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.
- Determinar de qué manera la organización en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

- ² Determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.
- ² Determinar de qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

A nivel internacional

¹⁸ Paredes (2020) en su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, a fin de obtener el grado de Magister en Administración Pública, Universidad de Ambato, Ecuador. Menciona que la investigación ejecutada acerca de ¹¹ la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio que prestan las Instituciones de Educación Superior Públicas, tuvo como propósito establecer el impacto en la calidad del servicio de la gestión administrativa, instituir el estado en curso ¹¹ de la gestión administrativa e identificar factores óptimos concernientes con la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato.

Se efectuó una indagación bibliográfica fundamentada con una revisión específica, ejemplares escritos que ayudaron a establecer el marco teórico, el enfoque ¹¹ cuantitativo, cuya hipótesis se probó a través de la prueba estadística. Se realizó una investigación de campo para la recolección de encuesta que fuera lo más real posible que tomó en cuenta las muestras conformadas por personal asociado a diligencias administrativas, en este caso por docentes y estudiantes, quienes dieron a conocer su opinión sobre las variables mediante una encuesta. La investigación además recopiló todas las circunstancias de una investigación descriptiva correlacional, en cuanto a metodología, por lo que el resultado dio a conocer ¹¹ que la gestión administrativa, se halla notablemente relacionada a la calidad del servicio, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 en la muestra total, que comprueba una interrelación positiva moderada intensa. La relación imperante entre ambas variables que fueron examinadas precisó, que la calidad del servicio observada por los conformantes de la muestra está estrechamente relacionada con más ¹¹ énfasis en los

procesos de dirección y organización. En efecto la planificación y control son etapas del proceso consideradas como interacciones primordiales en el desarrollo auténtico de la gestión administrativa.

⁹ Daza y Miranda (2019) en su investigación “Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia”, para optar el grado de Magister en Administración, Universidad Colombia. Concluyeron que al equilibrar las directrices corporativas en la gestión del talento humano en organizaciones de educación superior, se pasan por alto informar las normas organizacionales en los contextos estudiados, puesto que los directivos reconocen el desempeño de los servidores de manera inadecuada ya que no se les proporciona la oportunidad al personal (talento humano) para que puedan dar a conocer sus propósitos de adiestramiento. Por ello se sugiere, delinear los cargos académicos que doten cohesión ¹⁹ a la acción y función directriz, con el diagnóstico del liderazgo, la comunicación, evaluación administrativa y acompañamiento docente para establecer decisiones acorde a la formación completa del talento humano, que se alcanza con un programa de adiestramiento que permita desarrollar las habilidades y potencialidades del talento humano en la organización.

Del mismo modo, se exhorta crear un sistema que defina metodologías, instrucciones y juicios integracionistas de la acción formativa a efectos de garantizar la ¹⁹ calidad del servicio educativo. En decisiva, las universidades públicas deben establecer un procedimiento de gestión de la calidad, para que su personal se apropie de cada fase del proceso de formación que garantice su eficacia.

²⁴ Toral (2016) en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja”, Artículo científico, Universidad de Loja, Ecuador. Indica su objetivo primordial la de determinar la relación directa que existe entre el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios

académicos y la gestión administrativa, la metodología utilizada es la descriptiva-correlacional, motivo por el cual se empleó el enfoque deductivo-inductivo-subjetivo de la investigación, contó con una población muestra de 356, de los cuales 15 docentes, 4 administrativos y 337 estudiantes, obteniendo como resultado que; la gestión administrativa del área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja, se encuentra ($r > 0.3$, $Sig. < 0.05$) conexo sustancialmente a la calidad del servicio. Y que cada dimensión de la gestión administrativa, está conectado con la calidad de servicio.

Hidalgo (2016) en la tesis que desarrolló, titulado “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo”, a efectos de opel título profesional de Ingeniero en Administración de Empresas y Negocios, Universidad Autónoma Los Andes, Ecuador. Su principal objetivo es crear un modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM del cantón Babahoyo, se empleó un método lógico-histórico, métodos de análisis y participación y reducción, se tuvo una muestra de 384 personas, obteniendo como resultado fuentes documentales existentes son concernientes a los arquetipos de gestión de calidad, muestra ilimitadas alternativas para perfeccionar la dirección de las organizaciones públicas y privadas. Para el desarrollo de temas como las 5S, la administración por procesos, gestión por objetivos, ISO, entre otra que se adecúan a la realidad de la compañía y por lo tanto son de gran apoyo en la actualidad. Sin embargo la normativa ISO 9001 2008 (última actualización), se muestra más íntegra y abarca temas elementales como los cuadros de gestión, el mando de acciones correccionales y de prevención, enfoque al cliente, y otros temas que influyen en el perfeccionamiento de protocolos de esmero a los usuarios del GADM del cantón Babahoyo.

Delgado (2018) “Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil”, Artículo científico, Universidad Nacional de Colombia. Nombra que de las disertaciones surgen categorías básicas y subcategorías que componen el marco de sentido, lo que permite que los actores construyan lo que es un servicio de salud de calidad.

En estas categorías los discursos de casi todos los actores confluyen y se anclan, es en las subcategorías donde existen disconformidades y matices de sentido propios de cada grupo de actores tanto en Colombia como en Brasil.

17

A nivel nacional

Torres y Cartolin (2018) en su investigación titulada: “La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria De Huancayo –2016”, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú. Tuvo por objetivo establecer qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016, cuyo fin es diseñar una proposición de mejorar la variable calidad de servicio, para que influya en la satisfacción de los contribuyentes; igualmente; la investigación fue de tipo básica. Concluyeron entonces que: “la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016”, lo cual se refleja en el impacto estadístico $R^2=0.718$ con un alto nivel significativo ($p\text{-valor}<0.05$) lo que asegura la existencia de una elevada y considerable relación de la calidad de servicio en la satisfacción de los contribuyentes. Las dos variables tienen efectos positivos, pues señala que brindar más alta calidad de servicio generará más satisfacción en los contribuyentes.

¹⁸ Chambilla (2017) en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna”, desarrolló su tesis, a fin de optar el grado académico como magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Llegó a la conclusión de: relación ¹ al objetivo general, que hay una relación significativa en la ⁹ Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna fue explicativa, considerando que ⁹ el valor p de la prueba X² dio como resultado 0,000 (Tabla 22) una imprecisión esperada, pero menor que el ⁹ valor de significancia de 0,05 del tal modo que indica aceptar la Hipótesis alterna y se rechace la hipótesis nula. Del mismo modo recomienda a la directiva como ⁹ directores de las correspondientes escuelas de la Facultad, realicen coordinaciones para la formulación del plan estratégico funcional para cada escuela, la cual mejorará la prestación de Calidad de servicio a favor de los estudiantes y éstos, se guíen con el esquema estratégico conjuntamente con sus jefes.

²² Quesada (2016) en su investigación “La gestión administrativa en la percepción de la justicia organizacional de la Universidad Técnica de Machala”, desarrollada a fin de contar con el Grado de Doctor en Ciencias, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Cuyo objetivo principal es instaurar el efecto de la comisión administrativa en el conocimiento denominado justicia institucional ²² en la Universidad Técnica de Machala, la metodología manejada es descriptiva-correlacional, con razón al conocimiento de justicia organizativa. Ello sin requisa, el episodio desciende y no marca cuantioso esta conducta, debido a un gran negocio de la variable primordial que poco afecta, y no refleja un negocio típico para el personal. Es significativo delimitar lo suscitado entre los actores de idoneidad humana de la UTMACH, en este caso el personal docente no aprecian de forma adecuada los negocios verificados durante la planeación; tal es así, que la

indagación accedió verificar la reforma significativa, por ende es poco relevante para ellos.

Finalmente, la estimulación a la colaboración del personal activo, a lo largo de la producción y planeación importante, a fin de acoger las propuestas de actividades a desarrollar y las metas que se plantearon correctamente respecto a tiempo y los recursos a emplear. La responsabilidad de los participantes, compuesto con el conocimiento de los trabajos a ejecutar, optimizaría elocuentemente el conocimiento del cuadro, con una marca loable del conocimiento referente a la justicia organizativa.

Gonzales (2017) en su estudio denominado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes Usuarios con la Atención Administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Una-Puno, 2017”, a fin de obtener el título profesional de Licenciado en Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Realizó dicho estudio a propósito de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y si los estudiantes usuarios se encuentran satisfechos con la atención administrativa que reciben en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Universidad Nacional del Altiplano Puno, 2017. La tesis que se realizó fue de tipo descriptivo correlacional, con diseño transversal, se tuvo como muestra a 157 estudiantes. Se aplicó la técnica de la encuesta que permitió la recolección de datos y como instrumento se empleó el cuestionario, relacionado a la calidad de servicio, además de una encuesta de Satisfacción al cliente SERVQUAL. Se realizó el análisis de datos, con la estadística descriptiva porcentual y la comprobación de la hipótesis con el Coeficiente de Correlación de Pearson. Los efectos del estudio fueron: El 79% de los estudiantes respecto a la calidad de servicio lo perciben de regular calidad, y 21.0% de baja calidad. En relación a la satisfacción de los estudiantes se encuentran medianamente satisfechos con el servicio que se les brinda el 75.8% y el, el 17.2% se encuentra insatisfechos y solo los que se encuentran satisfechos representan el 7.8% satisfecho. Ambas variables al relacionarse

respecto al ¹⁰ 65% de los estudiantes percibe que es regular la calidad de servicio y revelaron estar medianamente satisfechos, asimismo; el 10.8% de los estudiantes perciben que el servicio es de calidad deficiente, se observa también ¹⁰ que el 9.6% que recibe que el servicio es de baja calidad por lo que se encuentran insatisfechos; aceptando la hipótesis que se planteó puesto que se obtuvo $p=0,493$.

Gonzales (2020) en su tesis titulada ¹⁶ “La Gestión Administrativa y su Incidencia en la Calidad de Servicio de la Ugel Huarmey-2016”, para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Se estima que preexiste relación entre Planeación y Calidad de Servicio, ya que se halló una correlación de (0.882), sujeto a la prueba estadística de Pearson, ante las evidencias estadísticas mostradas, se refutó la conjetura ¹⁶ nula y se consintió la conjetura alterna, aseverando que: Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey y por tal se hizo una recomendación a la UGEL Huarmey para que se instaure adecuadas directrices ¹⁶ de gestión y regulaciones administrativas que son de apoyo para la mejora continua de sus procesos. Del mismo modo la sistematización de sus métodos o ¹⁶ procesos. La UGEL debe desplegar su rol articulador en las diversas intervenciones intersectoriales e intergubernamentales que llegan a la IE, de manera especial con los Gobiernos Locales ubicados en las zonas rurales y distantes, de esa manera se contribuye al perfeccionamiento de la calidad del servicio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Según Ramírez et al. (2017) Es la gestión administrativa, la implementación ⁵ de los métodos de la administración; tales como: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de las funciones de la institución; dicho de

otro modo, es tomar decisiones y acciones convenientes para que nos ayuden a cumplir ecuánime y fijos de la sociedad y que se apoyan en los métodos.

Louffat (2012) “Indica que la gestión administrativa como proceso administrador es quien se encarga de fortalecer los recursos financieros en sus variados ámbitos para cumplimiento de los objetivos establecidos en la entidad”.

Anzola (2002) “Indica respecto a la gestión administrativa como la destreza ² de manejar la planeación, control, dirección y organización por medio del conjunto de actividades ejecutadas por los colaboradores que se unifican de manera sinérgica en una empresa que la gestión administrativa consiste en”.

Hurtado (2008) “Refiere como el método basado en cada uno de los procedimientos administrativos que proceden de investigaciones científicas, teóricas, ² conceptos aportados por ilustraciones en gestión administrativa con el propósito de adaptarlos en empresas de todo tipo”.

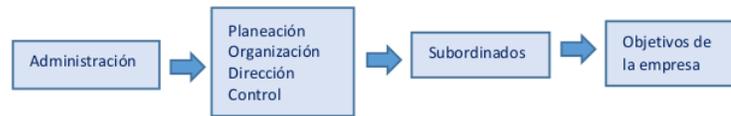
Se puede expresar como el conjunto de procesos y procedimientos a la gestión administrativa, que tiene como finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos de una entidad de cualquier sector ya sea público, privado o mixto, a través de una adecuada dirección de los procesos administrativos que radica en la planeación, la organización, dirección y el controlar el uso adecuado de los recursos, eficazmente.

2.2.2. Importancia de la gestión administrativa

Idalberto y ² Chiavenato (2012) en su libro introducción a la administración, estructura al proceso administrativo de la siguiente manera y lo califica como un proceso consecuente, frecuente, y que se relacionan entre sí interaccionando unas con otras, por ésta acción permite una mejora continua constante.

Imagen 2

Procesos de la Administración



Nota. La imagen muestra la articulación de los procesos de la administración para una mejora constante.

Tipantuña y Terri (1996) asegura que las organizaciones exitosas, toman en consideración una buena gestión administrativa, en el que precisa que los colaboradores y recursos físicos se integren, por consiguiente, ello permitirá cumplir los objetivos trascendentales. El logro de las organizaciones se da en base a objetivos como económicos, sociales y políticos, que dependerá básicamente de las competencias del directivo.

2.2.3. Gestión, poder y conducción

Según lo expresan los filósofos Laclau y Chantal (2021) la gestión involucra una concepción y destreza en relación del poder de la dirección y el trayecto del mismo, así como las formas que se construyen beneplácitos y predominios dentro de una empresa o entidad explícitamente. Es necesario reiterar que la construcción de hegemonías es la aptitud ¹³ y el programa de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un ideal y un objetivo común, no tanto el rápido planteamiento de situaciones de mando. Por ello, gestionar no solo es conducir. De hecho esta acción supera a la organización, respecto a sus relaciones cercanas y su ordenación ¹³ interna, en las formas de instaurar o de hacer fracasar lazos de trabajo, o crear colectividades de trabajo, la selección de determinados medios, el conjunto de ¹³ iniciativas adoptadas a la hora de interactuar con otras empresas. Ya que no solamente es conducir o dirigir, aunque se los implique. Es

coordinación de procesos de trabajo en el marco de una organización, donde se dan roles y actividades diferenciadas, que en principio pueden ser articuladas y transversales creando niveles de gestión.

2.2.4. Proceso administrativo

Espínola (2015) ²⁵ define al proceso administrativo como “una serie de partes separadas, o funciones, que forman un proceso general”.

Espínola (2015) “Proceso que desarrollado por una empresa para lograr y realizar los objetivos planificados, a través de la relación ininterrumpida de las etapas que integra dicho proceso”.

Espínola (2015) Lo define como: “El conjunto de etapas sucesivas o etapas por las cuales la gobernanza se vuelve efectiva, interdependiente y constituye un proceso integral”.

Imagen 3*Proceso Administrativo*

Nota. La imagen muestra la articulación de los procesos de la administración para una mejora constante.

2.2.5. Etapas del proceso administrativo**2.2.5.1. Planeación**

Luna (2014) Dedujo como un modelo a seguir para ejecutar de manera óptima las labores determinadas de la organización, a la planeación; dicho de otra manera, es el apoyo para que la organización logre su plena realización. Por ello es importante porque impide que la organización tenga éxito ante los problemas que se puedan presentar, por ello se le llama el fundamento del proceso administrativo ya que como primer paso, dará continuidad a los otros pasos, como la organización, dirección y control. El planeamiento es identificar los objetivos y la selección de los planes de acción para lograr dichos fines, en base a los estudios y el desarrollo de un plan minucioso que en el futuro se conseguirá.

Montana y Charnov (2013) “Planear es puntualizar del cómo optar un destino, valorar metas, considerar alternativas y tomar la determinación de un camino específico”.

Importancia de la Planeación

La planeación es significativo porque:

- Es el fundamento del proceso administrativo, para que este tenga un sentido apropiado en la obtención del mismo.
- Dispone que la organización pueda fortalecerse para afrontar dificultades.
- Considera en absoluto el ambiente intrínseco de la organización a efectos de definirlo.
- Dispone una orientación hacia el futuro de mejora constante.
- Se emplean las investigaciones que se requieren para definir las bases correctas.
- Analiza el medio externo para valerse de posibilidades.
- Admite que el directivo evalúe alternativas para la toma de decisiones correctas.
- Planifica cabalmente la duración, y los peculios en toda la conformación de la organización.
- Produce eficientemente, para que el plan propuesto resulte de manera exitosa.
- Construye bases a efectos de que se realice el control.
- Crea las bases para que se cumpla con los objetivos de la empresa.
- Es fundamento para que se lleve a cabo una trayectoria acertada.

Principios de la Planeación

Para llevar a cabo la planeación se debe tener en cuenta los siguientes principios:

Objetividad y cuantificación: “Cuando la planificación debe basarse en información fáctica, inferencias certeras, no en contextos subjetivos, especulaciones y cifras infundadas. Este principio se conoce además como precisión” Prieto y Therán (2018)

Factibilidad: “Lo que se define como un plan debe ser viable; cometer el error de hacer planes ambiciosos y optimistas que son inalcanzables. La planificación no debemos basarla en contextos de aspiraciones o meros deseos, es decir, no hay suficientes recursos para lograrlas” Prieto y Therán (2018)

Flexibilidad: “Al determinar la planificación, es recomendable poner bordes de espacio para crear combinaciones de permutaciones o circunstancias impensadas para adaptarse expeditamente a las condiciones, es decir, hay un margen de seguridad” Prieto y Therán (2018)

Unidad: “Los planes deben estar alineados con los negocios generales y orientados hacia metas y hacia propósitos generales con la consistencia básica para el equilibrio” Prieto y Therán (2018)

Del cambio de estrategia: “ Se definen los planes para un período delimitado, por ello en su desarrollo es importante actualizarlos en el interior como el exterior para transformar los planes imprescindibles para que se lleve a cabo de manera adecuada exactamente al final de los períodos especificados” Prieto y Therán (2018)

Tipos de planes

Planes estratégicos: “Este tipo de planes configuran a lo que se conoce como planificación estratégica, que implica identificar las metas de la organización, definir

las políticas y los programas necesarios para alcanzar las metas en el camino hacia las metas y establecer métodos para garantizar que se alcancen las metas” Prieto y Therán (2018)

Planes operativos: “Son los que proporcionan los detalles de cómo se lograrán los planes estratégicos institucionales, se cuenta con dos planes principales operativos los hay de una sola aplicación, que sirven para un solo propósito específico y se anulan después de que se haya logrado, y lo otro planes permanentes, que son enfoques encauzados para hacer frente a situaciones previsibles y repetidas” Prieto y Therán (2018).

23

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo-UNAT.

Univesidad **Nacional Atónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo (UNAT,** 2021) La UNAT fue creada el año 2011 mediante Ley 29716. Se encuentra situada dentro de la provincia de Tayacaja, en el Departamento de Huancavelica, es considerada la tercera región que tiene menor acceso a la educación superior a nivel nacional, y a partir de la designación de la Comisión Organizadora inicia el proceso de licenciamiento, desde entonces las autoridades (Comisiones Organizadoras), designadas por el Ministerio de Educación, han aportado en cada proceso hasta conseguir el anhelado licenciamiento, que fue concedido por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, SUNEDU el 15 de febrero del año 2019, que consiste en contar con los estándares mínimos denominados Condiciones Básicas de Calidad – CBC, como mecanismo de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad, es decir brindar el servicio educativo, en los regímenes tanto académico y administrativo adecuados a los estudiantes que forman parte del estamento de esta Institución Educativa Superior. Siendo la Universidad (UNAT) una institución con reciente licenciamiento, y por ende a partir del presente año 2019,

formó con la convocatoria en el distrito de Pampas, toda la provincia de Tayacaja y lugares aledaños, a estudiantes egresados para que postulen a sus cinco carreras profesionales que son:

- ²³ Ingeniería Civil, Ingeniería en Industrias Alimentarias, Ingeniería Forestal y Ambiental, Ingeniería Industrial, y
- Enfermería.

Es decir inicia una nueva etapa, donde ya se incrementan los Estamentos dentro de la Universidad, donde la Organización hasta la fecha es regular, puesto que se debe modificar la estructura orgánica tanto estructural y funcional, y por consiguiente el organigrama, donde se ha de priorizar el régimen académico y adecuarlo en base a la nueva realidad, que acogerá al alumnado y contará con docentes por cada carrera profesional.

Plan Estratégico Institucional.- La UNAT cuenta con un Plan Estratégico Institucional 2019-2024, que se aprobó con Resolución Presidencial N° 045-2019-P-UNAT, la cual es un herramienta de gestión institucional, orientado a la realización de los objetivos estratégicos institucionales y metas trascendentales, construidas a partir de una visión sectorial o establecida por el Ministerio de Educación UNAT (2021).

Objetivos Estratégicos de la UNAT

Considerando el objetivo estratégico sectorial del Ministerio de Educación y sus seis (06) acciones estratégicas encaminadas a mejorar el servicio académico de las universidades e impulso de la investigación; así mismo tomando en cuenta los Lineamientos Políticos consideradas en la Ley Universitaria, que está encaminada a la formar Profesionales, asimismo; a la Investigación, Responsabilidad Social y Gestión Universitaria. Se ha definido cinco (05) objetivos estratégicos institucionales

las cuales son guía de las acciones institucionales para los próximos seis (06) años 2019-2024 UNAT (2021).

Imagen 4

Objetivos estratégicos Institucionales

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES		DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	METAS EN EL PERÍODO					
CÓD.	DESCRIPCIÓN		2019	2020	2021	2022	2023	2024
OEI.01	Fortalecer la formación académica de los estudiantes universitarios	Porcentaje de estudiantes invictos que culminan el año académico.	20%	23%	26%	27%	28%	30%
OEI.02	Promover la investigación científica y tecnológica en la comunidad universitaria	Número de docentes investigadores registrados en RENACYT.	2	3	4	5	6	7
		Porcentaje de estudiantes de pregrado que participan de proyectos de investigación científica y formativa.	5%	10%	15%	20%	25%	30%
OEI.03	Promover las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad.	Porcentaje de los miembros de la comunidad universitaria que realizan actividades de extensión cultural y proyección social.	20%	25%	30%	35%	40%	45%
OEI.04	Fortalecer la gestión institucional.	Porcentaje de satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria con la gestión administrativa institucional.	60%	65%	70%	75%	80%	80%
OEI.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres.	Número de acciones de gestión de riesgos de desastres implementados.	3	3	3	3	3	3

Nota. La imagen muestra los 5 objetivos estratégicos de la UNAT. Fuente PEI 2019-2024.

Plan Operativo Institucional.- La UNAT ha elaborado su Plan Operativo Institucional 2019, aprobado según Resolución Presidencial N° 051-2019-P-UNAT, lo que permite a las unidades de organización de la universidad, orientar sus esfuerzos mediante establecimientos de líneas de acción para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos en el Plan Estratégico Institucional (UNAT, 2021).

Imagen 5

Acciones estratégicas

PRI ORI DA D	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONA LES		VINCULO LACION CON LA PGG	PRI ORI DA D	ACCIONES ESTRATÉGICAS INSTITUCIONALES		VINCULO LACION CON LA PGG	UO RESPON SABLE
	C O D.	DESCRIPCION			CÓD.	DESCRIPCIÓN		
1	OE I.0 1	Fortalecer la formación académica de los estudiantes universitarios	EJE 3, LIN 3.4	1	AEI.01.0 1	Programas curriculares por competencias actualizados e implementados para doble titulación para los estudiantes universitarios	EJE 3, LIN 3.4	Vicerrectorado Académico
				2	AEI.01.0 2	Programa de fortalecimiento de capacidades continuo y efectivo para docentes universitarios	EJE 3, LIN 3.4	Departamentos Académicos - Escuelas Profesionales
				3	AEI.01.0 3	Servicio de apoyo académico de manera oportuna para los estudiantes universitarios	EJE 3, LIN 3.4	Dirección de Bienestar Universitario
				4	AEI.01.0 4	Programa de mantenimiento de infraestructura y equipamiento adecuados y oportunos para la comunidad universitaria	EJE 3, LIN 3.4	Unidad Ejecutora de Inversiones, Unidad de Tecnologías de Información – Instituto de Investigación
				5	AEI.01.0 5	Escuelas profesionales implementadas para la formación de pregrado.	EJE 3, LIN 3.4	Unidad Ejecutora de Inversiones
2	OE I.0 2	Promover la Investigación científica y tecnológica en la comunidad universitaria	EJE 3, LIN 3.4	1	AEI.02.0 1	Programa de fortalecimiento de capacidades en investigación especializada para docentes	EJE 3, LIN 3.4	Vicerrectorado de investigación
				2	AEI.02.0 2	Investigación formativa pertinente para los estudiantes de pregrado	EJE 3, LIN 3.4	Unidades de Investigación
				3	AEI.02.0 3	Programa de emprendimiento desarrollado para estudiantes de pregrado	EJE 3, LIN 3.4	Dirección de Incubadora de Empresas
				4	AEI.02.0 4	Programa de producción científica e intelectual implementado para investigadores.	EJE 3, LIN 3.4	Instituto de Investigación

				5	AEI.02.0 5	Institutos de investigación implementadas para la comunidad universitaria.	EJE 3, LIN 3.4	Unidad Ejecutora de Inversiones
3	OE I.0 3	Promover las actividades de extensión cultural y de proyección social para la comunidad.	EJE 3, LIN 3.4	1	AEI.03.0 1	Programa de Extensión cultural y proyección social, planificado y desarrollado para la comunidad	EJE 3, LIN 3.4	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural
				2	AEI.03.0 2	Programa de responsabilidad social desarrollado para la comunidad	EJE 3, LIN 3.4	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural
				3	AEI.03.0 3	Programa de educación continua implementada para la comunidad	EJE 3, LIN 3.4	Dirección de Proyección Social y Extensión Cultural
				4	AEI.03.0 4	Centros de extensión cultural, proyección social y educación continua implementada para la comunidad	EJE 3, LIN 3.4	Unidad Ejecutora de Inversiones
4	OE I.0 4	Fortalecer la Gestión Institucional	EJE 3, LIN 3.4	2	AEI.04.0 1	Licenciamiento Institucional sostenible de la universidad.	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Gestión de Calidad
				3	AEI.04.0 2	Acreditación progresiva de los programas de estudio de la universidad	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Gestión de Calidad - Escuelas Profesionales
				1	AEI.04.0 3	Sistema de gestión de calidad implementado para la universidad	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Gestión de la Calidad, Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización
				4	AEI.04.0 4	Programa de fortalecimiento de capacidades del personal, implementado.	EJE 3, LIN 3.4	Unidad de Recursos Humanos
				5	AEI.04.0 5	Servicios informáticos implementados y atendidos para la comunidad universitaria.	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Tecnologías de la Información
				6	AEI.04.0 6	Estrategias de comunicación interna y externa implementada para la comunidad universitaria y sociedad	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional
				7	AEI.04.0 7	Programa de inserción y colocación laboral para la	EJE 3, LIN 3.4	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional

					comunidad universitaria y la sociedad		
				8	AEI.04.08	Unidades productoras de servicios implementados para la comunidad universitaria.	EJE 3, LIN 3.4 Unidad Ejecutora de Inversiones
5	OE 1.05	Implementar la gestión de riesgos de desastres.	EJE 3, LIN 3.4	1	AEI.05.01	Programa de estimación del riesgo de desastres implementado en la universidad	EJE 3, LIN 3.4 Dirección General de Administración
				2	AEI.05.02	Programa de prevención y contingencia frente a los riesgos de desastre, implementado en la universidad	EJE 3, LIN 3.4 Dirección General de Administración

Nota. La imagen muestra los 5 objetivos estratégicos y 24 acciones estratégicas de la UNAT.

Fuente PEI 2019-2024.

2.2.5.2. Organización

Münch (2010) “Deduce que la organización es la fase donde se logra establecer la estructura, cargos y obligaciones, cuyo método aplica técnicas a una tarea más sencilla en cuanto a trabajo, permite pleno acoplamiento entre los recursos y actividades”.

Reyes (2004) “Hace referencia a la reestructuración táctica de las correlaciones existentes entre las jerarquías individuales, funciones y responsabilidades requeridas en una organización social, para que ésta sea más eficaz”.

Se observan las tres fases en la misma definición:

Jerarquías: “instaurar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel”

Reyes (2004)

Funciones: “determinar la distribución de las principales actividades especializadas imperativas para lograr el objetivo común” Reyes (2004)

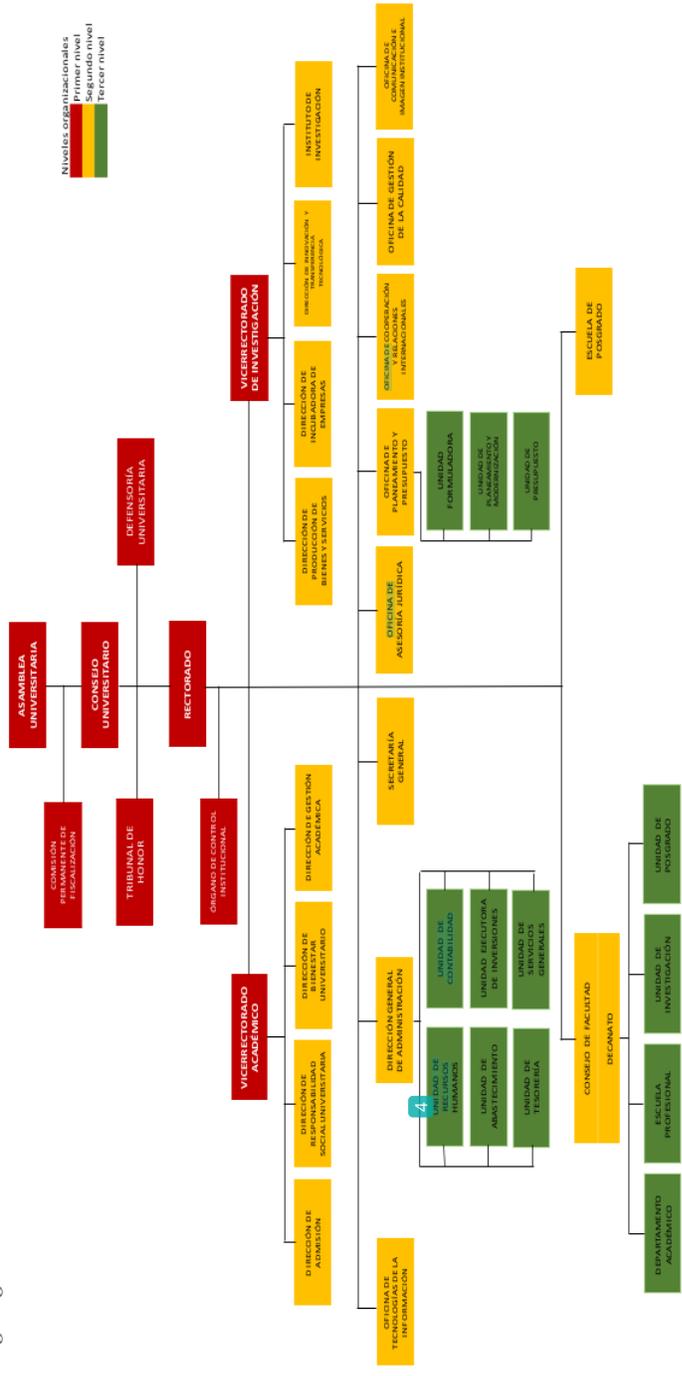
Obligaciones: “las que tiene en preciso cada unidad de trabajo dispuesto a ser desempeñada por una persona” Reyes (2004)

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo-UNAT

Estructura orgánica.- “la UNAT cuenta con una estructura orgánica, que se aprobó con ⁸ Resolución de Comisión Organizadora N° 196-2019-CO-UNAT, la cual es el esquema de jerarquización y división de las funciones componentes de ella” UNAT (2021)

Imagen 6

Organigrama de UNAT.



Niveles organelacionales
 Primer nivel
 Segundo nivel
 Tercer nivel

Nota. La imagen muestra los órganos de alta dirección, administración interna y línea de la UNAT. Fuente Reglamento de Organización y funciones.

Reglamento de Organización y Funciones.- la UNAT cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Resolución Comisión Organizadora N° 196-2019-CO-UNAT, la cual es el documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia. UNAT (2021)

2.2.5.3. Dirección

Córdova (2012) Afirma, que dirección es la capacidad de los trabajadores que estén bajo su autoridad, puedan ser influenciados para que se logren los objetivos de la organización.

Reyes (2004) Comprende la ejecución, coordinación y control de las acciones de los miembros individuales y colectivos de una organización social, para que todos ellos lleven a cabo los planes indicados de la forma más eficaz.

Abarca propio los subsiguientes períodos:

Mando o autoridad: Apertura a partir del cual se originan todas las actividades administrativas y, por tanto, su elemento primordial, es la gestión. Se analiza cómo delegarlo y cómo implementarlo. Reyes (2004)

Comunicación: se parece al método nervioso de una asociación social; Conduce al centro de mando de unos los fundamentos que hay que conocer, y de allí, a repetición órgano y cavidad, las disposiciones de acciones privadas y ordenadas Reyes (2004)

Supervisión: “La ocupación final de la gerencia es advertir si los sucesos van según lo planeado o si se están delegando” Reyes (2004)

²⁷ **La Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo-**

UNAT.- son encargados de gobernar la universidad, controlar y reglamentar las actividades, en absoluto desempeñar la misión de dirección tanto política y administrativa de la organización, por tal sus órganos de alta dirección esto acorde a su Estatuto y Reglamento de Organización y Funciones vigente. UNAT (2021)

01. Órganos de Alta Dirección:

01.1 Asamblea Universitaria;

01.2 Consejo Universitario;

01.3 Rectorado;

01.4 Vicerrectorado Académico;

01.5 Vicerrectorado de Investigación.

Hoy en día, la dirección de la UNAT se centra bajo responsabilidad de la Comisión Organizadora, designada por el Ministerio de Educación con Resolución Viceministerial N° 140-2018-MINEDU, donde se reconfirmó la designación del presidente, Vicepresidente Académico y Vicepresidente de Investigación, cuya trayectoria permite el cumplimiento de los objetivos institucionales como institución de educación superior universitaria con apoyo de las demás unidades orgánicas. UNAT (2021)

2.2.5.4. Control

Luna (2014) Menciona al control como el proceso de gobierno primordial porque sin él no sería capaz de verificar si la empresa marcha en el camino correcto o lo que es en el mundo real para descubrir fallas probables o debilidades.

Reyes (2004) Incluye establecer sistemas para calcular las consecuencias existentes y remotos frente a los deseados para estar al corriente de lo esperado, para censurar, optimizar y formar desconocidas técnicas.

Alcanza por lo idéntico los siguientes períodos:

Empresa de normas: “Puesto que sin ellas es improbable hacer el balance, asiento de todo control” Reyes (2004)

Trabajo de los controles: “esta revista es ocupación propia de los peritos expertos en repetición uno de ellos” Reyes (2004)

Comentario de resultados: “es un oficio productora, que vuelve a construir un mediano de planeación” Reyes (2004)

7 Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo-UNAT

Evaluación del Plan Estratégico Institucional.- La universidad realiza evaluaciones semestrales a este instrumento de gestión mediante la metodología del Balance Score Card. UNAT (2021).

Evaluación del Plan Operativo Institucional.- “La universidad realiza evoluciones trimestrales a su Plan Operativo Institucional” Reyes (2004)

Imagen 7

Plan estratégico

Avance físico promedio ponderado y financiero de Actividades Operativas e inversiones por departamento de destino

Departamento	Actividades operativas POI vigente			Avance físico promedio ponderado total del trimestre 1/	Avance físico promedio ponderado anual acumulado 2/				Avance financiero acumulado			
	Nº total	Monto PIA	Monto PIM		1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
01.03.00 - Rectorado	1	510393	520,093.00	100%	25%				84.91%			
01.04.00 - Vicerrectorado Académico	5	248,016.00	351,953.00	100%	25%				100.00%			
01.05 - Vicerrectorado de Investigación	2	231,895.00	74,168.00	100%	25%				100.00%			

02.01.00 - OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL	1	9,763.00	9,763.00	100%	25%			23.50%			
03.01.00 - Oficina de Planeamiento Estratégico y Presupuesto	1	164,679.00	136,884.00	100%	25%			98.97%			
03.01.01 - UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	1	19,366.00	53,052.00	100%	25%			88.19%			
03.01.02 - Unidad de Presupuesto	1	21,875.00	76,222.00	100%	25%			16.43%			
03.01.03 - Unidad Formuladora	2	272,899.00	272,899.00	100%	25%			99.90%			
03.02.00 - Oficina de Asesoría Jurídica	1	105,706.00	105,706.00	89%	25%			83.18%			
03.03.00 - Oficina de Gestión de la Calidad	1	95,107.00	100,107.00	100%	25%			100.00%			
04.01.00 - Secretaría General	1	135,693.00	135,693.00	100%	25%			89.99%			
04.02.00 - Dirección General de Administración	1	154,062.00	173,348.00	100%	25%			100.00%			
04.02.01 - Unidad de Recursos Humanos	2	82,231.00	89,361.00	100%	25%			100.00%			
04.02.02 - Unidad de Tecnologías de la Información	1	68,746.00	134,474.00	100%	25%			69.74%			
04.02.03 - Unidad de Abastecimiento	1	140,125.00	234,715.00	100%	25%			98.64%			
04.02.04 - Unidad de Contabilidad	1	117,856.00	114,256.00	100%	25%			100.00%			
04.02.05 - Unidad de Tesorería	1	68,308.00	97,655.00	100%	25%			81.46%			
04.02.06 - Unidad Ejecutora de Inversiones y Servicios Generales	10	8,848,684.00	18,660,789.00	67%	25%			82.13%			
04.04.00 - OFICINA DE IMAGEN INSTITUCIONAL	1	64,600.00	77,635.00	100%	25%			86.35%			
04.05.00 - GASTOS GENERALES	1	499,554.00	307,280.00	100%	25%			100.00%			
05.02.01 - Departamentos Académicos	2	1,503,020.00	1,494,020.00	100%	25%			67.00%			
05.04.01 - Dirección de Admisión	2	91,582.00	125,533.00	100%	25%			98.35%			
05.04.03 - Dirección de Bienestar Universitario	2	301,128.00	281,211.00	100%	25%			61.44%			

05.04.04 - Dirección de Extensión Cultural y Proyección Social	1	20,881.00	1,632.00	100%	25%				0.00%			
05.04.05 - Dirección de Gestión Académica	1	97,742.00	21,788.00	0%	25%				0.00%			
05.05.01 - Instituto de Investigación	3	13,506.00	2,686,522.00	100%	25%				50.00%			
05.05.03 - Dirección de Centros de Producción	1	11,910.00	11,910.00	100%	25%				100.00%			
05.05.04 - Dirección de Incubadora de Empresas	1	11,934.00	11,934.00	100%	25%				0.00%			
TOTAL	49	13,911,261.00	26,360,603.00	95%	25%				74%			

Nota. La imagen muestra los la evaluación de las actividades operativas por departamento o centro de costo de la UNAT. Fuente: Informe de evaluación del POI de la UNAT.

UNAT (2021) La evaluación del Plan Operativo Institucional, tiene la finalidad de verificar y cuantificar el nivel de cumplimiento de los propósitos reflejado en metas físicas, financieras en cada una de las actividades operativas que se han propuesto desarrollar las diferentes unidades de organización que conforman a su vez individualmente los centros de costo.

UNAT (2021) En este proceso, se ha vinculado a la Directiva Para la Elaboración, Ajustes, Ejecución, Modificación, Seguimiento y Evaluación del **Plan Operativo Institucional Multianual de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo**, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 075-2019-CO-UNAT, asimismo Articular el Plan Operativo Institucional, al Plan Estratégico Institucional 2018-2020, así como a las políticas del gobierno comprendidas en el Plan Bicentenario 2021 y al proyecto educativo Nacional al 2021 del ámbito universitario, examinar que se cumpla el Plan Estratégico Institucional aprobada en el marco de la ejecución institucional debe indicarse que el PEI indicado

ha merecido la recomendación del CEPLAN su actualización y alineamiento a la correspondiente guía metodológica según la Modificación con Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 0016-2019/CEPLAN/PCD actualmente vigente.

UNAT (2021) Del mismo modo estudiar el grado de vinculación de las actividades con los objetivos y ejes de desarrollo del al Plan Estratégico Institucional, con la finalidad de promover interiormente la importancia de la conexión estratégica que existe a través de estos niveles de planeamiento para el corto y mediano plazo. En el marco de la evaluación del POI se aprecia un número de actividades operativas derivado también de un número de acciones estratégicas y estas a su vez por desprenderse de tres objetivos, esta matriz de objetivos permite el efectivo enlace con la PGG como también hay que no tienen recursos financieros en las AO con grado de eficiencia, complementariamente por deficiencia también se verifica la inexistencia indicadores y mucho menos y responsabilidades.

UNAT (2021) Complementariamente iniciar internamente actividades de sensibilización y capacitación para mejorar la elaboración de los planes de trabajo de los centros de costo, así como impulsar la plena aplicación del Sistema de Gestión Administrativa por cada centro de costo y mejorar la asignación y ejecución presupuestaria.

2.2.6. Calidad del servicio

Se refiere a la orientación y el nivel de desviación entre las percepciones de los clientes y las expectativas con respecto a la calidad del servicio que pueden influir en la conducta futuro del consumidor Parasuraman et al. (1985). También, se define por comparar la excelencia o superioridad de los proveedores de servicios en la opinión de los clientes Zeithaml y Berri (1987); y subsiguiente, Parasuraman et al. (1985 y 1988)

argumenta que tal calidad es una función de la brecha entre las expectativas y el desempeño, así como un sistema estipulado de dimensiones de calidad. Según Dale (1995) es preciso identificar las determinantes o dimensiones para lograr identificar, ¹³ medir, controlar y mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes; empero, el objetivo principal es manipularlo; Ello es necesario para identificar problemas que pueden afectar la calificación general del servicio por parte del cliente. Grönroos (1993) refiere que lo que percibe el cliente en torno a calidad, considera dos dimensiones: la dimensión técnica o de salida y la dimensión concerniente con el proceso.

La calidad del servicio percibida por el cliente, es la apreciación formada por el cliente respecto a la excelencia del servicio y su primacía.

Parasuraman et al. (1995) muestra lo difícil que puede ser para ¹⁷ los clientes evaluar la calidad del servicio por encima de la categoría del producto, porque el problema no son solo los resultados que se obtienen, así como el proceso de entrega de dicho servicio. También, la percepción de calidad surge de las comparaciones que vienen del cliente y los resultados reales recibidos por el servicio.

Según Larrea (1991) La disposición de la asistencia es el conocimiento del cliente de la carta entre el cometido y las perspectivas, en relación con todas las subelementos, cantidad y atributivos, de un fruto o servicio significativo.

De ahí se puede precisar que la calidad del servicio es la confrontación de ¹⁷ lo que el cliente espera recibir, sus expectativas y lo que realmente toma ya sea del servicio. Barroso (2000)

Calidad del servicio, según la apreciación de los clientes puede conceptualizarse como una evaluación general altamente subjetiva, similar a una actitud Bitner (1990);

Zeithaml (1998), vinculada pero no parecido a la satisfacción, lo que implica procesos de evaluación continuos en el tiempo.

Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2019) Es la magnitud donde los bienes y servicios proporcionados por el Estado, placen las expectativas y necesidades de la población. Dicho de otra manera, se refiere al nivel de satisfacción de los bienes y servicios prestados, con las metas o propósitos que las personas anhelan alcanzar, para que las instituciones estatales se organicen de manera efectiva (lograr lo que se espera empleando de manera eficiente los recursos con los que contamos).

⁴ 2.2.7. Modelo para la gestión de calidad de servicio

PCM (2019) Se constituye en componentes que inciden en el valor de esas personas. Estos ingredientes ⁷ son: 1) Conocer las insuficiencias y perspectivas de las personas, 2) Identificar el valor del servicio, 3) Fortalecer el servicio, 4) Medir y analizar la calidad de servicio, 5) Liderazgo y compromiso de alta dirección y 6) Cultura de calidad de servicio, estos dos últimos como elementos transversales, a fin de producir mejoras en la prestación de servicios y bienes.

⁷ 2.2.7.1. Componente 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas.

PCM (2019) Una organización debe poner en práctica ⁶ este componente de manera inicial y periódica, tomando en cuenta la informe recopilado ya que será un suministro para que se apliquen otros mecanismos que forman el modelo ¹⁵ de gestión de la calidad del servicio. En ese sentido, coincide con esa entidad.

- a) ⁴ Para acopiar información sobre las necesidades y expectativas de las personas, se debe especificar los medios y metodologías que aprueben su impresión, por ello como mínimo se debe incluir la indagación ⁴ proveniente del Libro de Reclamaciones.
- b) Afirme ⁴ el acertado proceso y automatización de la información que se obtuvo.

- c) Responda que la documentación que se obtuvo sea coherente y asentada en pruebas, en vista de que dichos datos podrían ser requeridos por más entidades del Estado.
- d) Categorizar los logros, distinguiendo esencialmente a las personas, es decir su perfil y lo que caracteriza a los bienes y servicios requeridos.

2.2.7.2. Componente 2: Identificar el valor del servicio

PCM (2019) Dependiendo de las expectativas y necesidades manifestadas por los encuestados, este componente advierte que la entidad considere la significación de los bienes y servicios que brinda y/o determine la necesidad de reformular o diseñar otros novedosos servicios en el marco de su capacidad. Para ello, la institución deberá:

- a) Establezca el qué, para qué, para quién, cómo y cuándo se entregan los bienes y servicios.
- b) Relacione las expectativas y necesidades de los individuos (alumnos, docentes y usuarios), las que con anterioridad se deben segmentar, con las características de bienes y servicios que se ofrecen o proyecte lo novedoso en bienes y servicios que cubrirán las expectativas manifestadas en el contorno de competencia de la organización, cerciorándose que mejore en su rentabilidad.
- c) Considere y detecte posibilidades del entorno en beneficio de las personas.
- d) Exprese el valor público de los bienes y servicios con respecto a las necesidades y expectativas de las personas dentro de su entorno.

2.2.7.3. Componente 3: Fortalecer el servicio

PCM (2019) Este elemento propone que a partir de la determinación del valor del servicio, la universidad identifique y efectúe los datos ⁴ de los bienes y servicios que precisan ser delineados, mejorados o reformados, dando como resultado el suministro completo y oportuno de bienes y servicios, al tiempo que mejora la experiencia entre las personas y el estado.

Asimismo; los componentes tanto ⁴ de los bienes y servicios pueden ser los colaboradores, los recursos, los proveedores, los procesos, la infraestructura, y la tecnología, los plazos de entrega u otros detalles específicos de los bienes y servicios proporcionados por la unidad. En este sentido, la organización debe:

- a) Determinar ⁶ la cadena de valor del servicio, basado en el valor público que se requiere originar u optimar.
- b) Realizar el evaluación, respecto a la necesidad de alineamiento de la estructura organizacional que está sujeto a la propuesta de la organización, relacionado a ⁶ los cambios de las normas internas, tales como, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Manual de Operaciones (MOP), el Manual de Perfil de Puestos (MPP), entre otros, demostrado el valor público de los bienes y servicios.
- c) Exponga la creación, modificación, derogación y/o adaptación de políticas y otros relacionados a los bienes y servicios.
- d) Constituya y emplee técnicas que van a permitir que el talento humano desarrolle su capacidad y conocimiento.
- e) Asevere que se provea de manera oportuna los recursos idóneos, ⁶ relacionados con la generación de valor de los bienes y servicios que contribuya que se den ⁶ un uso adecuado a los recursos del Estado.

- f) Precise más conductos de entrega de manera presencial, asimismo el virtual u otro, que permitan brindar el valor de los bienes y servicios a las personas.
- g) Concrete los conductos de comunicación que accedan difundir el valor de los bienes y servicios a la gente.
- h) Optimice los procesos y procedimientos, teniendo como ingrediente primordial las expectativas y necesidades manifestadas por los individuos.
- i) Suministre y conserve un entorno apropiado de trabajo para los colaboradores que integran la organización, sustentando en regulaciones que se rigen en el presente sobre seguridad y salud en el trabajo o análogas.
- j) Optimice y sobre todo conserve las modalidades de entrega, teniendo en cuenta el espacio de comunicación con las colaboradores, la agilidad, que sea de manera oportuna y pertinente, a efectos de fidelizar al cliente.

2.2.7.4. Componente 4: Medir y analizar la calidad de servicio

PCM (2019) “Éste propone que la entidad aplique periódicamente mediciones del criterio de calidad y con base, para la toma de decisiones a efectos de mejorar bienes y servicios. Por ello a la institución, le corresponde”:

- a) Precise los indicadores afines principalmente a la conformidad de los bienes y servicios, el valor de agrado de las personas, a la eficacia de los bienes y servicios, y demás.
- b) Instituya periodicidad, técnicas y mecanismos de mediación y análisis de los resultados.
- c) Establezca oportunidades de mejoramiento, en base a los resultados obtenidos y que servirán como contribución para el conocimiento de necesidades y expectativas de los individuos.

2.2.7.5. ⁶ Componente 5: Liderazgo y compromiso de alta dirección

PCM (2019) “La alta dirección de cada unidad deberá mostrar liderazgo y compromiso con la norma técnica de gestión de la calidad del servicio de manera positiva y conspicua, lo que será responsabilidad de la Junta Directiva compartida”.

- a) Comprenda en perspectiva de la Norma Técnica enfocado en entender las necesidades y lo que esperan las personas.
- b) Forme con permanencia los contextos que permita al órgano efectuar lo que requiere ⁴ la Norma Técnica.
- c) Certifique los recursos para la implementación de la Norma Técnica.
- d) Contribuya en reducir las barreras de cambio.
- e) Origine y participe en los espacios que exige fortalecer los bienes y servicios, y se entreguen de manera directa por el ente o como parte de cadena de trámite o algún acontecimiento donde congregate a diversas entidades y participen de tal.
- f) Afirme los componentes de trazabilidad, así como el medir los resultados ⁴ medición de los resultados de la impetración de la Norma Técnica y posterior toma de decisiones a partir de los resultados que se obtenga.
- g) Notifique lo conseguido en ⁷ la implementación de la Norma Técnica, y los que integran la entidad y sea relativo del éxito a la aplicación de la Norma Técnica para otros entes del gobierno.
- ⁴ h) Promueva la implantación de una cultura de calidad de servicio y entre los trabajadores de la entidad.

2.2.7.6. ⁴Componente 6: Cultura de calidad de servicio

PCM (2019) “Éste propone que, la organización realice actos que permitan a los individuos que la conforman, internalizar ⁶la calidad de los bienes y servicios en sus comportamientos y actividades cotidianas, lo que pertenece al gusto de la organización”:

- a) Identificar los procedimientos que poco favorecen a lograr la categoría ⁴de bienes y servicios, y determinen acciones que permitan el cambio.
- b) Estimular ⁴la participación de los colaboradores que integran la entidad, con ideas y/o propuestas de mejora, respecto a la calidad de bienes y servicios.
- c) Originar el trabajo en equipo y el uso conjunto de conocimiento.

³2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de términos y siglas

Gestión administrativa:

Prieto y Therán (2018) Es el conjunto de acciones encauzadas a la consecución de los fines de una entidad en cualquier ámbito, público o privado, mediante la buena gestión de los procesos administrativos incluyendo la planificación, organización, dirección y control del uso adecuado de los recursos, para el logro de metas y objetivos de manera eficiente y eficaz.

Calidad de Servicios:

PCM (2019) Mide si ⁴los bienes y servicios que proporciona el Estado, cubran las necesidades y expectativas de los individuos. En otras palabras, se preocupa por la adaptación ⁴de los bienes y servicios a los fines o intenciones que los individuos esperan lograr, por lo que los órganos públicos, se establecen eficientemente (logro de resultados esperados con uso eficiente de los recursos).

Planeación:

Prieto y Therán (2018) “Es la elección y relación de eventos, la formulación y uso de supuestos sobre el expectante en la visibilización y planteamiento de las diligencias que se propusieron las que se consideran esenciales para lograr el resultado deseado”

Organización:

Prieto y Therán (2018) “Es el proceso de planificación y asignación de trabajo, autoridad y elementos entre los que integran una organización a efectos de lograr y alcanzar los propósitos de la organización. Puesto que diversos objetivos requieren diversas estructuras para alcanzarlas”

Dirección:

Prieto y Therán (2018) “Supervisar directamente a los empleados en las actividades diarias de la empresa. La eficacia en la dirección de un gerente, es un factor ²⁹ importante que asegura el éxito de la organización”

Control:

Prieto y Therán (2018) “La función de gobierno es medición y ajuste del desempeño de individuos y organizaciones para garantizar que los eventos estén alineados con los planes y objetivos comerciales”

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.
- La organización en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.
- La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.
- El control en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

3.3. Variables

Variable 01

Gestión administrativa.

Variable 02

Calidad del Servicio.

3.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Incluye todas las actividades realizadas para coordinar los esfuerzos de un grupo, es decir, cómo intentan lograr una meta u objetivo con la ayuda de personas y cosas mediante la implementación de algunas tareas especiales, como la planificación, organizar, dirigir y controlar. Anzola y Sérvulo (2002)	Es la interpretación de los objetivos corporativos y traducirlos en acción comercial mediante la planificación, organización, dirección y control de las actividades que se realizan en las diferentes áreas y niveles de la empresa para lograr estos objetivos, por lo que la gobernanza es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de la organización para lograr ciertos objetivos de manera eficiente y eficaz. Chiavenato (2006)	Planificación Organización Dirección Control	Objetivos Metas Estrategias Planes Programas Organigrama Análisis de presupuesto Diseño de puesto Liderazgo Trabajo en equipo Motivación Compromiso Cumplimiento de Normas Auditorías Acción Resultados Retroalimentación
Calidad del Servicio.	La calidad del servicio se refiere a la dirección y el grado de desviación entre las percepciones y expectativas de los clientes, en términos de calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro del consumidor Parasuraman et al. (1985).	La calidad del servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir, hablando de sus expectativas y lo que realmente obtiene o lo que obtiene, el rendimiento o los resultados percibidos sobre el servicio (Barroso, 2000).	Conocer las necesidades y expectativas de las personas Identificar el valor del servicio Fortalecer el servicio Medición y análisis de la calidad del servicio Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	Libro de reclamaciones Buzón de sugerencias Consultas en línea PEI POI ROF PEI POI PDP TUPA PEI POI Acta de compromiso Resolución

14 CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Arias (2006) “El método científico es un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos utilizados para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”

Por lo que se utilizó el método científico en la investigación ya que se darían los pasos de manera ordenada para llegar a una conclusión.

4.2. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica, en tanto objetivo de investigación es instaurar como repercute o influye en la gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2022. A decir (Sánchez et al., 2018) “Tipo de estudio encaminada a buscar conocimientos novedosos sin una finalidad práctica específica e inmediata. En la búsqueda de principios y leyes científicas, pudiendo organizar una teoría científica. Se le llama también investigación científica básica” (p. 79). Puesto que el problema de la investigación surge directamente de la práctica social y generará resultados que pueden aplicarse y tiene aplicación en el ámbito donde se realiza en este caso la UNAT.

4.3. Nivel de investigación

Díaz (2009) “Los estudios de correlación tienen algún valor explicativo, aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionados proporciona cierta información explicativa”.

Tamayo y Tamayo (2004) La investigación correlacional busca esencialmente determinar en qué medida un cambio en uno o más factores coincide con un cambio en

uno o más factores. La existencia y magnitud de esta variación suele estar determinada estadísticamente por los coeficientes de correlación.

La investigación a nivel de correlación posee como objetivo instituir el alcance de una conexión o conexión que no sea causal ¹⁸ entre dos o más conceptos, categorías o variables, dicho con otras palabras, es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad volumen del servicio. Se caracterizan por cuanto en primer lugar se cuantifican las variables y luego, contrastando la hipótesis de correlación y aplicando técnicas estadísticas, se considera la correlación.

4.4. Diseño de la investigación

²⁹ Toro y Parra (2006) La investigación no empírica, es la que procede sin maniobrar intencionalmente las variables. Es un estudio en la que no cambiamos de manera intencional las variables independientes, y lo que estamos haciendo es observar el fenómeno tal como sucede en su contexto natural y luego analizarlo.

Toro y Parra (2006) La investigación de corte transversal, lo que hace es recolectar datos en un solo punto en el tiempo, cuyo propósito es detallar variables e indagar sus efectos y su correlación en un punto dado en el tiempo. Es similar a la acción de tomar una foto de algo que sucede.

Hernández (2003) “Sobre la investigación no experimental, indica que se divide en diseños transversales y longitudinales. Este tipo de estudios son propios de la investigación cuantitativa y los diseños no experimentales se aplican ambos enfoques”.

Por consiguiente, este estudio es de diseño no experimental, en vista de que no se va a manipular las variables del estudio en otras palabras se escrutará solo el acontecimiento de estudio al igual que ² se da en su contexto. Corresponderá el tipo de estudio transversal de manera que los datos serán en un periodo de determinado periodo.

4.5. Población y muestra

Hernández (2003) “la ciudad es el junto de todos los casos que conciertan con una sucesión de detalles”. Es el total del del hecho a aprender, donde las formas de la ciudad tienen una peculiaridad usual que se aprende, así también da principio a los datos de la indagación.”

(Tamayo y Tamayo, 1998) “es un conjunto de instrucciones que se efectúan para ilustrar la contingente de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo, a partir de la observación de un fragmento de la población que se ha considerado”

La población de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo es de un total de 225, de las cuales 152 son estudiantes, 19 son docentes y 54 son administrativos. Dicha información se obtuvo del Boletín estadístico de la UNAT.

Hallamos la muestra para la investigación

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)225}{(0,05)^2(224) + (1,96)^2(0,50)(0,50)} = 143$$

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección datos

Procesamiento de Información

- Se estructura el cuestionario
- Se valida el cuestionario
- Se realiza la distribución de frecuencia.
- Se efectúa la representación gráfica, mediante histogramas.
- Se lleva a cabo la prueba de estadística del Coeficiente de correlación de Spearman
- Se emplea el Excel y Paquete estadístico SPSS V25.

Procesamiento de Información

- Se cuenta con las Fuentes primarias, donde se recopilaron de manera directa los datos, haciendo uso de la Observancia, las encuestas, los cuestionarios, entrevistas y sondeos.
- Y Fuentes secundarias, tales como información escrita que fueron recopiladas y escritas de los libros, textos, revistas, documentos, prensa y otros.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para ejecutar el análisis del estudio se efectuó una transcripción de las entrevistas grabadas, a partir de las cuales se procederá a la redacción del conjunto de datos asignando su respectiva interpretación. El procedimiento será de la siguiente manera:

- Elaboración de encuesta.
- Aplicación de fichas de encuesta.
- Consolidación de encuesta.
- Procesamiento de datos en el SPSS V25.
- Resultado de datos.
- Interpretación de resultado.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

De acuerdo con los elementos establecidos en el “Código de Ética para realizar Investigación Científica en la Universidad Peruana los Andes”, aprobado mediante Resolución N° 1750-2019-CU-Vrinv, de fecha 13 de setiembre de 2019, en la página 05, Principios que rigen la Actividad Investigadora, y concretamente los literales siguientes dice:

- b) **Consentimiento informado y expreso.** En todo trabajo con fines de investigación se debe contar con la declaración de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titulares de

los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto de investigación.

- b) **Beneficencia y no maleficencia.** Toda investigación debe aseverar el bienestar y honestidad de las personas que participan en las investigaciones. Por lo que durante la investigación no se debe causar daño físico ni psicológico, asimismo se debe minimizar los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- e) **Responsabilidad.** Los estudiantes investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán actuar con compromiso en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional como social.
- f) **Veracidad.** Los investigadores, docentes, estudiantes y graduados deberán garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la interpretación y la comunicación de los resultados.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

5.1.1. Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	143	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	143	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Comentario: Con 143 encuestados en relación a la variable 1, acorde a lo procesado 143 fueron válidos y 0 fueron excluidos los casos son al 100% validos.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

Interpretación: El alfa de Cronbach de los datos procesados correspondiente a la variable 1 es de 0.980, la cual es un valor aceptable.

9 Variable 2: Calidad del servicio

Tabla 3

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	143	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	143	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Interpretación: Con 143 encuestados en relación a la variable 2, acorde a lo procesado 143 fueron válidos y 0 fueron excluidos los casos son al 100% validos.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Interpretación: El alfa de Cronbach de los datos procesados correspondiente a la variable 2 es de 0.988, la cual es un valor aceptable.

5 Análisis de los resultados

Tabla 5

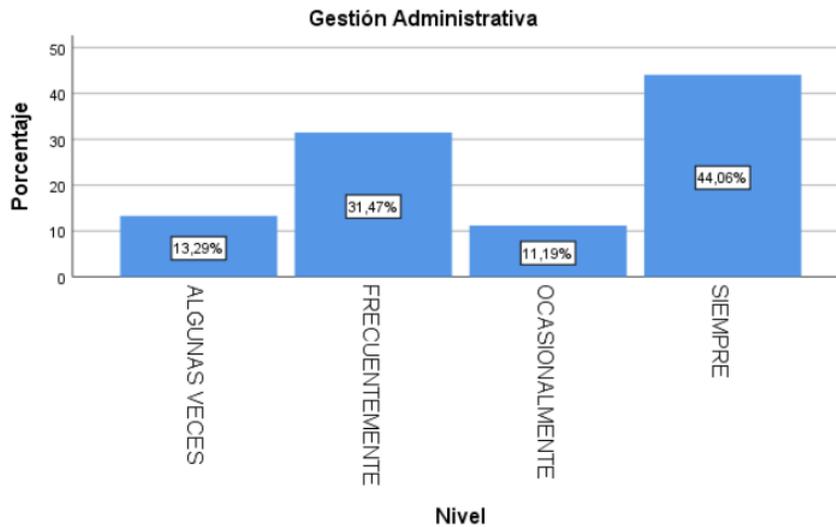
Promedio variable dependiente gestión administrativa

Válido		Gestión Administrativa		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
	ALGUNAS VECES	19	13,3	13,3	13,3
	FRECUENTEMENTE	45	31,5	31,5	44,8
	OCASIONALMENTE	16	11,2	11,2	55,9
	SIEMPRE	63	44,1	44,1	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

5 Gráfico 1

Promedio de la variable dependiente *gestión administrativa*

De

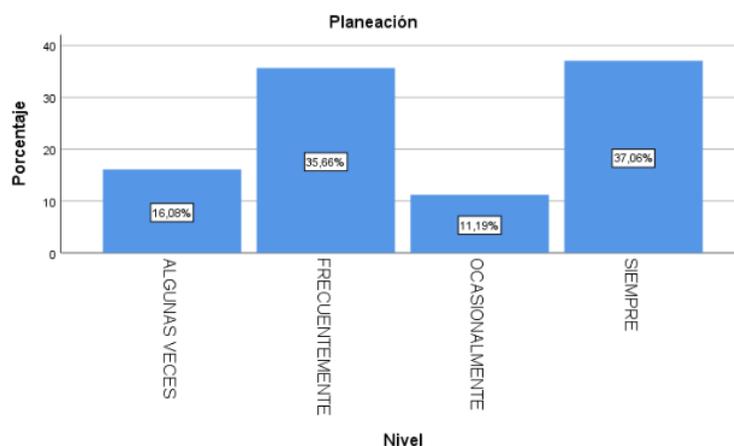


Comentario: Conforme a los 143 entrevistados, el 13.29%(19) expresaron conocer algunas veces; el 31.47%(45) conocer frecuentemente; el 11.19%(16) manifestaron conocer ocasionalmente; el 44.06%(63) señalaron tener conocimiento siempre. Por consiguiente, los resultados que se lograron, nos ilustran que se ejecuta una gestión administrativa de manera acertada y apropiada.

Tabla 6

Promedio de la dimensión *planeación*

		Planeación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	23	16,1	16,1	16,1
	FRECUENTEMENTE	51	35,7	35,7	51,7
	OCASIONALMENTE	16	11,2	11,2	62,9
	SIEMPRE	53	37,1	37,1	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Gráfico 2*Promedio de la dimensión planeación*

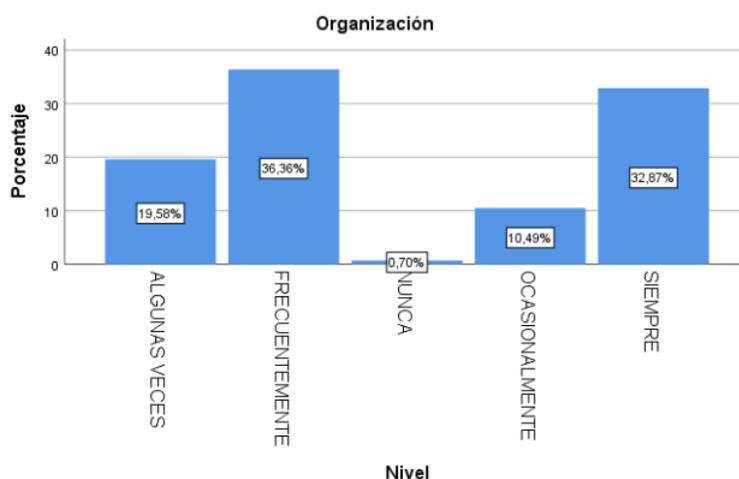
Interpretación: Según los 143 entrevistados, el 16.08%(23) señalaron conocer algunas veces; el 35.66%(51) conocer frecuentemente; el 11.19%(16) conocer ocasionalmente; el 37.06%(53) indicaron conocer siempre. Por lo tanto, los resultados alcanzados nos ponen de manifiesto, que hay una planeación acertada para ofrecer una excelente calidad de servicio ⁸ en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Tabla 7

¹ *Promedio de la dimensión organización*

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	28	19,6	19,6	19,6
	FRECUENTEMENTE	52	36,4	36,4	55,9
	NUNCA	1	,7	,7	56,6
	OCASIONALMENTE	15	10,5	10,5	67,1
	SIEMPRE	47	32,9	32,9	100,0
Total		143	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 3*Promedio de la dimensión organización*

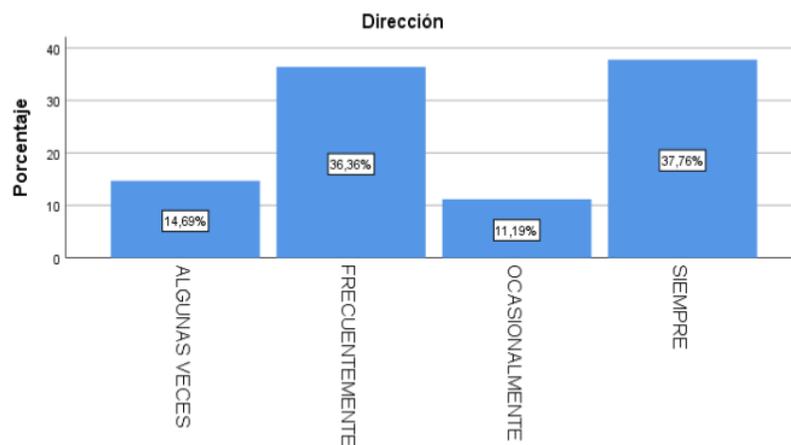
Interpretación: Los 143 encuestados, el 19.58%(28) expresaron conocer algunas veces; el 36.36%(52) expresaron conocer frecuentemente; el 0.70%(1) manifestaron nunca; el 10.49%(15) manifestaron conocer ocasionalmente; el 32.87%(47) expresaron percibir siempre. De manera que, los resultados conseguidos, evidencian sobre una apropiada organización para proporcionar calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Tabla 8

1 *Promedio de la dimensión dirección*

		Dirección		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	ALGUNAS VECES	21	14,7	14,7	14,7
	FRECUENTEMENTE	52	36,4	36,4	51,0
	OCASIONALMENTE	16	11,2	11,2	62,2
	SIEMPRE	54	37,8	37,8	100,0
Total		143	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

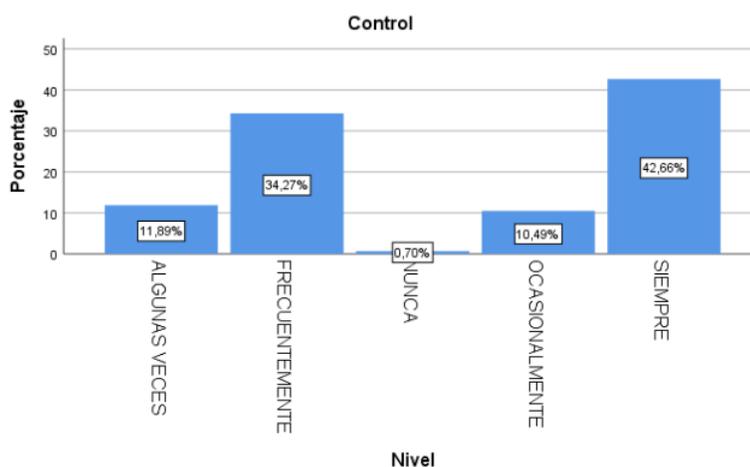
Gráfico 4*Promedio de la dimensión dirección*

Interpretación: De conformidad con los 143 encuestados, el 14.69%(21) refirieron conocer algunas veces; el 36.36%(52) refirieron conocer frecuentemente; el 11.19%(16) manifestaron conocer ocasionalmente; el 37.76%(54) indicaron conocer siempre. Así, los resultados alcanzados, hacen notar que se ejecuta una conforme dirección para ofrecer una eficiente calidad de servicio en ²⁷ la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Tabla 9*Promedio de la dimensión control*

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	17	11,9	11,9	11,9
	FRECUENTEMENTE	49	34,3	34,3	46,2
	NUNCA	1	,7	,7	46,9
	OCASIONALMENTE	15	10,5	10,5	57,3
	SIEMPRE	61	42,7	42,7	100,0
Total		143	100,0	100,0	

⁵ Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5*Promedio de la dimensión dirección*

Interpretación: Conforme a los 143 encuestados, el 11.89%(17) mostraron conocer algunas veces; el 34.27%(49) mostraron conocer frecuentemente; el 0.70%(1) manifestaron nunca; el 10.49%(15) manifestaron conocer ocasionalmente; el 42.66%(61) declararon conocer siempre. De este modo, los resultados registrados, nos exponen que se realiza un adecuado control para ofrecer una eficiente calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

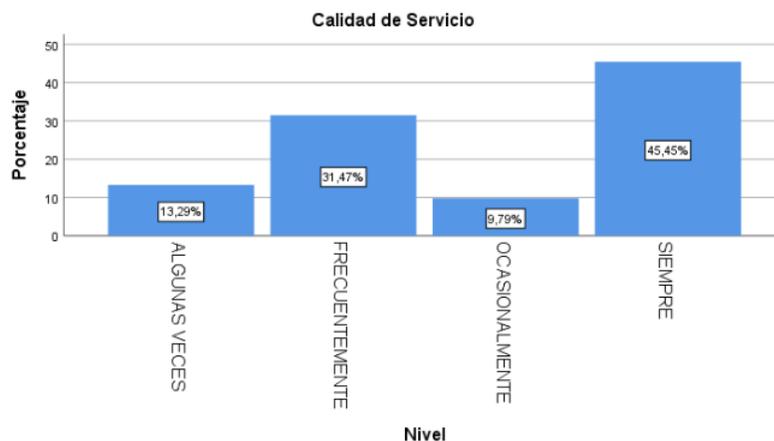
Tabla 10

1 *Promedio de la variable dependiente calidad de servicio*

		Calidad del Servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	19	13,3	13,3	13,3
	FRECUENTEMENTE	45	31,5	31,5	44,8
	OCASIONALMENTE	14	9,8	9,8	54,5
	SIEMPRE	65	45,5	45,5	100,0
Total		143	100,0	100,0	

Gráfico 6

Promedio de la variable dependiente calidad de servicio



Interpretación: Según lo manifestado por los 143 encuestados, el 13.29%(19) donde indicaron conocer algunas veces; el 31.47%(45) indicaron conocer frecuentemente; el 9.79%(14) manifestaron conocer ocasionalmente; el 45.45%(65) revelaron conocer siempre. De tal modo que los resultados, señalan que vive una adecuada aptitud del servicio que ofrece la UNAT Daniel Hernández Morillo.

Tabla 11

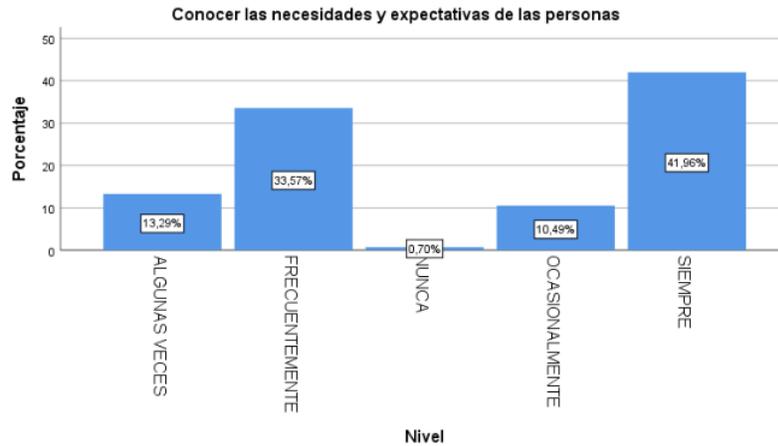
Promedio de la dimensión conocer las necesidades y anhelos de las personas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ALGUNAS VECES	19	13,3	13,3	13,3
FRECUENTEMENTE	48	33,6	33,6	46,9
NUNCA	1	,7	,7	47,6
OCASIONALMENTE	15	10,5	10,5	58,0
SIEMPRE	60	42,0	42,0	100,0
Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7

Promedio de la dimensión conocer los anhelos y necesidades de las personas



Interpretación: Según los 143 encuestados, el 13.29%(19) mostraron conocer algunas veces; el 33.57%(48) mostraron conocer frecuentemente; el 0.70%(1) mostraron nunca; el 10.49%(15) manifestaron conocer ocasionalmente; el 41.96%(60) declararon conocer siempre. Los resultados alcanzados, hacen ver las expectativas de las personas, a efectos de ser eficaz y ejecutar una adecuada cuidado al cliente en la UNAT Daniel Hernández Morillo.

1

Tabla 12

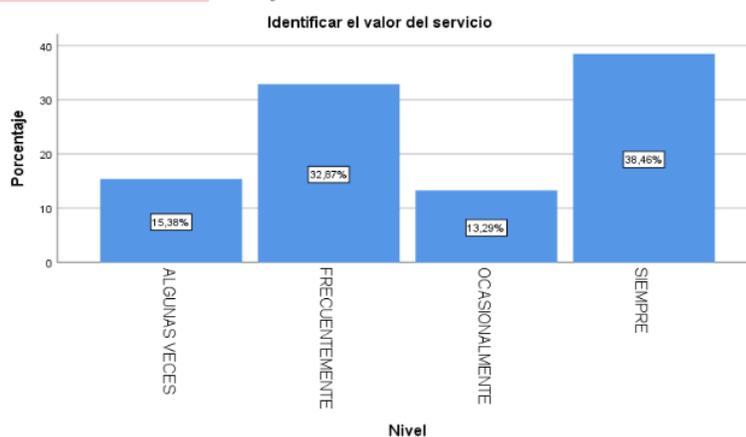
Promedio de la dimensión identificar el valor del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	22	15,4	15,4	15,4
	FRECUENTEMENTE	47	32,9	32,9	48,3
	OCASIONALMENTE	19	13,3	13,3	61,5
	SIEMPRE	55	38,5	38,5	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

1 Gráfico 8

Promedio de la dimensión identificar el valor del servicio



Interpretación: De acuerdo con los 143 encuestados, el 15.38%(22) afirmaron conocer algunas veces; el 32.87%(47) afirmaron conocer frecuentemente; el 13.29%(19) manifestaron conocer ocasionalmente; el 38.46%(55) afirmaron conocer siempre. De modo que, lo obtenido nos muestra que identifican el valor del servicio, a efectos de ser eficientes y por tanto se ofrecerá una buena atención al cliente en la UNAT Daniel Hernández Morillo.

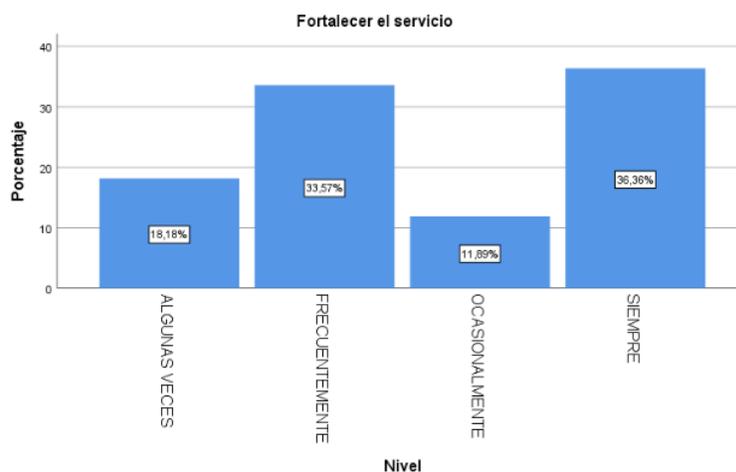
Tabla 13

3 *Promedio de la dimensión fortalecer el servicio*

		Fortalecer el servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	ALGUNAS VECES	26	18,2	18,2	18,2
	FRECUENTEMENTE	48	33,6	33,6	51,7
	OCCASIONALMENTE	17	11,9	11,9	63,6
	SIEMPRE	52	36,4	36,4	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Gráfico 9

Promedio de la dimensión fortalecer el servicio



Interpretación: En conformidad a los 143 encuestados, el 18.88%(26) declararon conocer algunas veces; el 33.57%(48) declararon conocer frecuentemente; el 11.89%(17) manifestaron conocer ocasionalmente; el 33.36%(52) declararon conocer siempre. De modo que los resultados obtenidos, indican que fortalecen el servicio, para poder ser eficaz y ejecutar una buen esmero al cliente en la UNAT.

3
Tabla 14

Promedio de la dimensión medición y análisis de la calidad de servicio

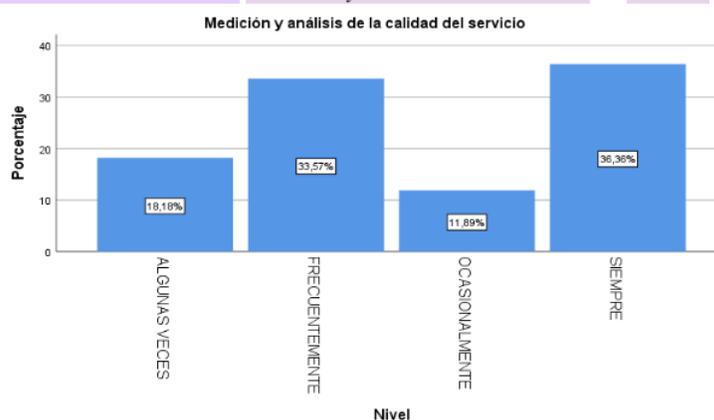
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	26	18,2	18,2	18,2
	FRECUENTEMENTE	48	33,6	33,6	51,7
	OCASIONALMENTE	17	11,9	11,9	63,6
	SIEMPRE	52	36,4	36,4	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10

21

Promedio de la dimensión medición y análisis de la calidad de servicio



Interpretación: Conforme a lo indicado por los 143 entrevistados, el 18.88%(26) dijeron conocer algunas veces; el 33.57%(48) dijeron conocer frecuentemente; el 11.89%(17) manifestaron conocer ocasionalmente; el 33.36%(52) dijeron conocer siempre. Por ello, los resultados muestran que miden y analizan de la calidad de servicio, para ser eficientes y ofrecer una atención adecuada al cliente en la UNAT.

1

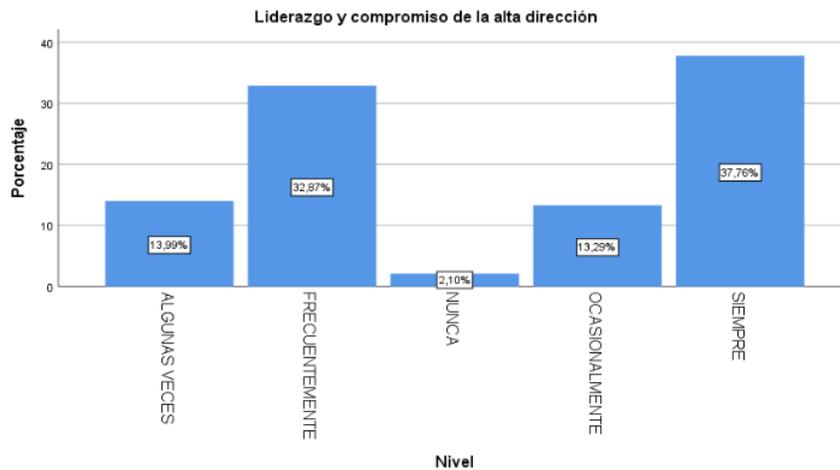
Tabla 15

Promedio de la dimensión liderazgo y compromiso de alta dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	20	14,0	14,0	14,0
	FRECUENTEMENTE	47	32,9	32,9	46,9
	NUNCA	3	2,1	2,1	49,0
	OCASIONALMENTE	19	13,3	13,3	62,2
	SIEMPRE	54	37,8	37,8	100,0
	Total	143	100,0	100,0	

Gráfico 11

21
Promedio de la dimensión liderazgo y compromiso de alta dirección



Interpretación: Acorde a los 143 encuestados, el 13.99%(20) aseveraron conocer algunas veces; el 32.87%(47) aseveraron conocer frecuentemente; el 2.10%(3) manifestaron nunca; el 13.29%(19) manifestaron conocer ocasionalmente; el 37.79%(54) aseveraron conocer siempre. De este modo, los resultados alcanzados nos revelan existe liderazgo y compromiso de alta dirección, para ser eficientes y por ende atender al cliente de la UNAT Daniel Hernández Morillo con la calidad de servicio..

12

5.2. Contratación de hipótesis

Tabla 16

Escala de correlación

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

5.2.1. Hipótesis general

H_C : La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p=0$$

H_1 : La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : $p \neq 0$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 17

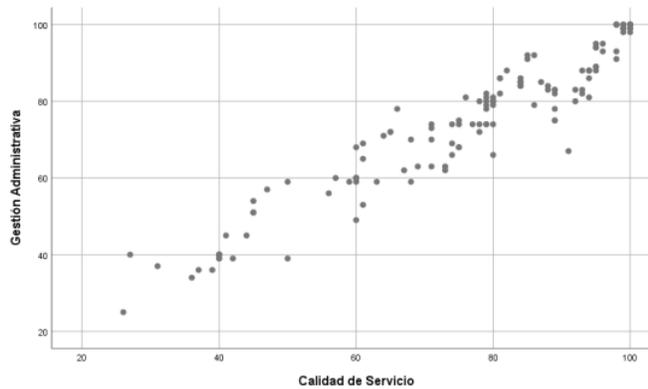
Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio

		Correlaciones	
		V1 Gestión Administrativa	V2 Calidad de Servicio
V1 Gestión Administrativa	Correlación de Pearson	1	,957**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
V2 Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,957**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En vista de que $p=0,000 < 0,05$ rechazar la H_0 y se acepta la H_1 : La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019. Por consiguiente se advierte una semejanza positiva muy alta " r "=0-957, que nos admite confirmar que, a mayor calidad de servicio, habrá una mejora en la gestión administrativa en la UNAT.

Gráfico 12*Dispersión gestión administrativa y calidad de servicio*

5.2.2. Hipótesis específicas

² Hipótesis específica 1

H_G : La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : La planeación en la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p=0$$

H_1 : La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p \neq 0$$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 18

Correlación entre la planeación y calidad de servicio

		D1 Planeación	V2 Calidad de Servicio
D1 Planeación	Correlación de Pearson	1	,887**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
V2 Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,887**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

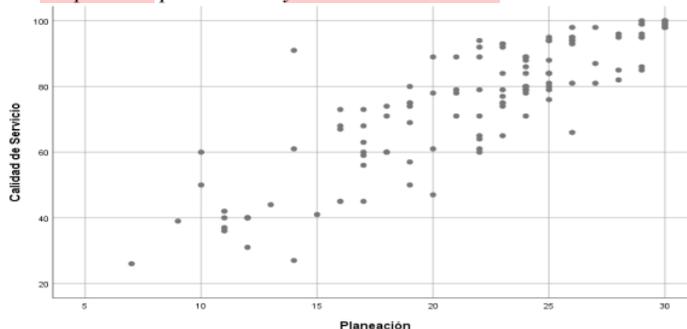
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Considerando que $p=0,000 < 0,05$ refutar la H_0 y admitir la H_1 : La planificación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019. En consecuencia se advierte una semejanza positiva alta “r”=0.887, con lo cual nos admite afirmar que, a mayor planeación, la gestión administrativa en la universidad será óptima.

Gráfico 13

Dispersión planeación y calidad de servicio



² Hipótesis específica 2

H_c : La organización en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : ² La organización en la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p=0$$

H_1 : ² La organización en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p \neq 0$$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 19

Correlación entre la organización y calidad de servicio

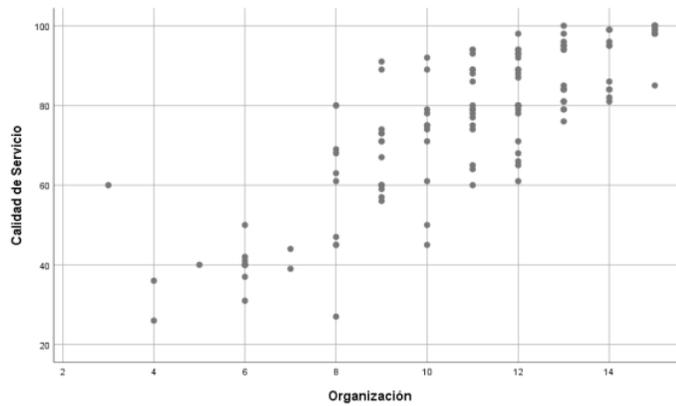
		Correlaciones	
		D2 Organización	V2 Calidad de Servicio
D2 Organización	Correlación de Pearson	1	,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
V2 Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

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

Interpretación: Teniendo en cuenta que $p=0,000<0,05$ se objetar la H_0 y se admite la H_1 : La organización en la gestión administrativa influencia significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019. Posteriormente se mira una similitud positiva alta " r "=0-853, la cual nos admite confirmar que, a mayor organización, la gestión administrativa en la universidad mejorará.

Gráfico 14

Dispersión organización y calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia.

Hipótesis específica 3

H_G : La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : La dirección en la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p=0$$

H_1 : La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p \neq 0$$

Nivel de significancia 0.05

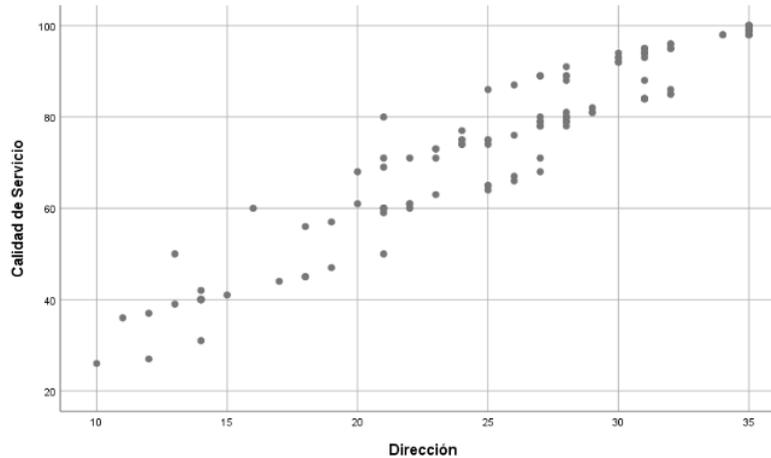
Tabla 20

Correlación entre la dirección y calidad de servicio

		D3 Dirección	V2 Calidad de Servicio
D3 Dirección	Correlación de Pearson	1	,960**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
V2 Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,960**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

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

Interpretación: Visto que $p=0,000 < 0,05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 : La dirección en la gestión administrativa repercute significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019. Por subsiguiente se contempla una correlación positiva muy alta " r "=0-960, lo cual nos proporciona garantizar que, a mayor dirección habrá una deseable misión administrativa en la universidad.

Gráfico 15**Dispersión dirección y calidad de servicio****2**
Hipótesis específica 4

H_C : El control en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

H_0 : El control en la gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

$$H_0: p=0$$

H_1 : El control en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019.

3

$$H_0: p \neq 0$$

Nivel de significancia 0.05

Tabla 21

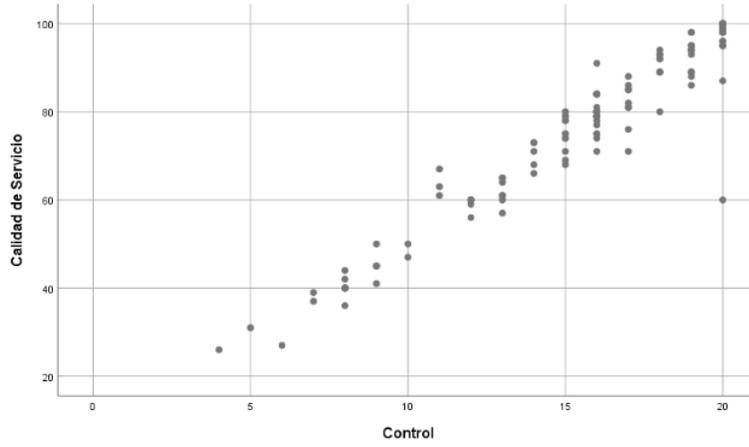
Correlación entre el control y calidad de servicio

		Correlaciones	
		D4 Control	V2 Calidad de Servicio
D4 Control	Correlación de Pearson	1	,969**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	143	143
V2 Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,969**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	143	143

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En razón de que $p=0,000 < 0,05$ desestimar la H_0 y validar la H_1 : que el control en la gestión administrativa influencia de modo significativo en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández morillo, 2019. Por ende, se distingue una similitud efectiva muy alta " r "=0-969, lo cual posibilita afianzar que, a mayor control será relevante la misión administrativa en la universidad.

Gráfico 16*Dispersión control y calidad de servicio*

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez que se ha ejecutado el estudio, confirmo que la praxis de la misión administrativa, optimará la calidad del servicio brindado por los mandos y personal de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

Tras haber realizado el trabajo de campo, se ha constatado durante el sondeo de opinión, que las autoridades, el personal conformado por docentes y administrativos de la UNAT, sí estiman como trascendente a la calidad del servicio, es decir satisfacen las necesidades de los estudiantes. Efectivamente los dirigentes se preocupan por la calidad del servicio, por cómo enseñar, donde emplean estrategias de enseñanza, que se plasmen y se materialicen.

Acorde a estos diseños se ha enunciado la dificultad ¿De qué manera la misión administrativa influye en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?

Los antecedentes conseguidos se relacionan con la intención del estudio a nivel internacional, (Toral Tinitna, 2016) en su investigación “Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja” encamina su propósito principal, delimitar la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos, para ello emplea la metodología descriptiva-correlacional, puesto que utilizó el enfoque deductivo-inductivo-subjetivo de la investigación, contó con una población muestra de 356, de los cuales 15 docentes, 4 administrativos y 337 estudiantes, obteniendo como resultado respecto a la gestión administrativa del área jurídica, social y administrativa de la Universidad de Loja, guarda relación de modo significativo ($r > 0.3$, Sig. < 0.05) con la calidad del servicio. Adicionalmente se advierte que sus dimensiones de la gestión administrativa, tiene relación con la calidad de servicio.

Los efectos de la indagación señalan que subsiste una correspondencia favorable muy alta con un $r=0,957$, hecho que admite probar que, hay mayor calidad de servicio superior donde la misión administrativa ⁸ en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

En correspondencia a la variable 1, los efectos según la tabla 5 y gráfico 1 se supo que, de los 143 entrevistados, el 13.29% (19) expresaron conocer algunas veces; el 31.47% (45) expresaron entender frecuentemente; el 11.19% (16) señalaron conocer ocasionalmente; el 44.06% (63) manifestaron conocer siempre. Cuyas fichas son avaladas por la orientación cuantitativa en culturas sociales, y tal planteamiento parte de un ejemplo positivo, encaminado para su explicación y descripción.

¹ Con respecto a la variable 2, los efectos según la tabla 10 y gráfico 6, se advierte que, de los 143 entrevistados, el 13.29% (19) refirieron saber algunas veces; el 31.47% (45) afirmaron conocer frecuentemente; el 9.79% (14) comunicaron estar al tanto ocasionalmente; el 45.45% (65) alegaron conocer siempre. De modo que los logros obtenidos, demuestran la subsistencia adecuada de la calidad del servicio que ofrece ⁷ la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

En último lugar, se estima la presente investigación como una contribución a futuros estudios y desconocidos sistemáticas de planteamiento y la expansión de la instrucción científica, que básicamente instituye los equipos esenciales para desarrollar la comprensión ¹³ de la pesquisa, gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

CONCLUSIONES

Lo que resulta de esta investigación, los objetivos ostensibles y la exposición de hipótesis, se concluyen del siguiente modo.

1. Lo que se logra ¹² del coeficiente de correlación Pearson es igual a $r=0,957$ en consecuencia se establece ¹ que hay una semejanza positiva muy alta entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio. Subsiste una correlación positiva muy alta porque; la calidad del servicio optimizará la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.
2. La conclusión ¹ del coeficiente de correlación Pearson es igual a $r=0,887$ por consiguiente se establece una conexión efectiva alta entre la planeación y la calidad del servicio. Es decir, la subsistencia de ¹ una correlación positiva alta, en base a la organización producirá una óptima calidad de servicio en ⁸ la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.
3. Como resultado ¹ el coeficiente de correlación Pearson es igual a $r=0,853$, en consecuencia se establece la existencia de una interrelación ¹ positiva alta entre la organización y la calidad del servicio. Subsiste una interrelación positiva alta puesto que, el dotar de una excelente organización a la universidad, permite una ideal calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.
4. Lo que se obtiene del coeficiente de interrelación Pearson es igual a $r=0,960$, así pues se precisa la subsistencia de ¹ una correlación positiva muy alta, por medio de la orientación en ¹ la calidad de servicio. Se halla una semejanza positiva muy alta, debido a que se lleva a término un buen mando dentro la universidad, tendrá una superior

calidad del servicio ⁸ en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

- ¹ 5. El efecto del coeficiente de correlación Pearson es igual a " r "=0.969, por tanto se establece la existencia de una correlación positiva muy alta entre el control y la calidad de servicio. Hay una correlación efectiva muy alta porque; se realizó un buen control en la universidad, por lo cual se optimizará una mejor calidad de servicio ⁸ en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo.

RECOMENDACIONES

En mérito a los resultados del estudio, se recomienda a la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, lo siguiente:

1. Optimizar la gestión administrativa, desarrollando programas de cultura organizacional y los procesos de gestión de talento humano, el cual involucra contar con instrumentos normativos tales como: reglamentos, directivas, resoluciones, sistemas informáticos y otros los cuales deben estar actualizados y aprobados. Esto permitirá proyectar a la universidad en la mejora continua en la gestión administrativa.
2. Desarrollar eventos y adiestramiento a todo el personal administrativo, con el propósito de enriquecer sus conocimientos y capacidades productivas en el desarrollo de sus funciones, por parte de la Unidad de Recursos Humanos, el cual implica contar con el Plan de Desarrollo de Personas, para mejorar la calidad de servicio, de esta manera se obtendrá mayor satisfacción, agradecimiento y fidelidad de parte del usuario.
3. Promover la resolución de problemas expuestos, durante el desarrollo de funciones del personal administrativo, en el tiempo oportuno, optando por la satisfacción y agrado del cliente y/o usuario.
4. Aprovechar la tecnología, puesto que su expansión dio paso para ejecutar negocios en todo momento, en cualquier lugar. La atención al cliente durante las 24 horas del día es una estrategia que ha sido adoptada por miles de compañías e instituciones en todo el mundo y resultados han sido exitosos, con incremento en su facturación mensual y un mayor acercamiento a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvear Haro, P. F. (2011). *Análisis de las compras públicas en el Ecuador, evolución y situación actual*. Quito.
- Anzola Rojas, S. (2002). *Administración de Pequeñas Empresas*. Mexico.
- Apolo Cabanillas, A. G., Barrientos Puelles, L., & Vilca Villalobos, K. V. (2018). *La influencia del control interno-modelo coso en los procesos de contrataciones de bienes y/o servicios menores a 8 UIT del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos en el Primer Semestre del Año 2018*. Lima.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Barquero Rivera, G. D., & Quevedo Cruz, R. K. (2017). *DISEÑO DE ESTRATEGIAS Y EL CONTROL EN LAS ADQUISICIONES MENORES A OCHO UNIDADES IMPOSITIVAS TRIBUTARIAS EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES*. Tumbes.
- Beltran Vega, A. (2015). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL COMPROMISO LABORAL DE LA POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR*. Quito.
- Chambilla Condori, E. C. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. Tacna.
- Cirado Vega, K. G. (2014). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de la Libertad-Trujillo*. La Libertad.
- Cordova Lopez, R. (2012). *Proceso administrativo*. Mexico: Tercer Milenio S.C.
- Daza, A., & Miranda, L. (2019). *Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia*. Bogotá.
- Delgado Gallego, M. (2018). *Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil*. Río de Janeiro.
- Díaz Narváez, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago, Chile: Santiago RIL Editores.
- Elizondo López, A. (2012). *Metodología de la investigación contable* (Tercera ed.). Mexico: International Thonsom Editores S.A.
- Espínola Rolón, O. (s.f.). <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/8371/CAPÍTULO3.pdf>
- Galeano M., M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (Primera ed.). Medellín: Fondo editorial universidad EAFIT.
- Gonzales Añorga, C. M. (2020). *LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA UGEL HUARMEY-2016*. Huacho.
- Gonzales Cornejo, O. G. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Estudiantes Usuarios con la Atención Administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, Una-Puno, 2017*. Puno.

- Hidakgo Faytong, J. R. (2015). *MODELO DE GESTION PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO DEL GADM CANTON BABAHOYO*. BABAHOYO.
- Hurtado Cuartas, D. (2008). *Principios de administración*. Medellín: Fondo Editorial ITM.
- Idalberto, Chiavenato. (2012). *Introducción a la administracion*. Brazil.
- Instituto Colombiano Agropecuario. (1989). *IX curso corto administración de la investigación y transferencia de tecnología*. Rionegro: Propiciadino.
- Louffat Olivares, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*.
- Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria*. CIENCIAMÉRICA.
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica*. Mexico: Patria S.A.
- M. Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.
- Mac Lean, A. (1980). *Comunicación escrita*. San José, Consta Rica: IICA.
- Manrique López, A. (2016). *Gestión y diseño*. 4.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2015). *Informe de contabilidad anual*. Lima: MEF.
- Morales Cano, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia 2018*. Lima.
- Müñch Galindo, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación.
- Municipalidad Provincial de Tayacaja. (2018). *Página institucional de la MPT*.
http://www.munitayacaja.gob.pe/actiweb/system/modgestion/archivos/rof_2018.pdf
- Municipalidad Provicnial de Tayacaja. (2019). *Lineamientos para las contrataciones de boenes y servicios realizados por el organo encargado de las contrataciones de la Municipalidad Provincial de Taycaja-Huancavelica menores o inferiores a las 8UIT*. Municipalidad Provincial de Tayacaja, Pampas.
- Muñoz Ferreira, J. C. (2017). *CRITERIOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS EN LICITACIONES PÚBLICAS DE METILFENIDATO EN MERCADO PÚBLICO: UN ESTUDIO DE MÉTODOS MIXTOS*. Valdivia.
- Ortiz Uribe, F. G. (2004). *Diccionario de metodología de investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Paredes Alvarez , V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Ambato.
- Perez Cotrina, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, región San Martin*. Tingo María.

- Presidencia del Consejo de Ministros-PCM. (2019). *Norma técnica para la gestión de calidad en el sector público*. Lima.
- Prieto Herrera, J. E., & Therán Barrios, I. (2018). *Administración teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Quezada Abad, C. J. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia organizacional de la Universidad Técnica de Machala*. Lima.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de empresas teoría y práctica*. México: Limusa SA.
- Sampieri, H. (2003). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid.
- Silvia Tipantuña, G. R. (1996). *Principios de administración*. Mexico: Continental.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica* (Segunda ed.). México: Limusa S.A.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México: Limusa S.A.
- Toral Tinitna, R. (2016). *GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL AREA JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA*. Universidad Nacional de Loja, Loja.
- Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramírez, R. D. (2006). *Método y conocimiento Metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Torres Bonilla & Cartolin Vivas. (2018).
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). *LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA*. San Pedro.
- Veintimilla Pauta, E. N. (2016). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA SECRETARIA QUE LABORAN EN LA EMPRESA AGRÍCOLA PRIETO S.A. DEL CANTÓN PASAJE. MACHALA EL ORO ECUADOR*.
- Vélez Bedoya, Á. R. (2007). *Los clásicos de la genrecia*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia
Título: Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	HIPÓTESIS GENERAL La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS La planeación en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	V 1: Gestión administrativa.	Planeación	Objetivos Metas Estrategias Planes Programas Organigrama Análisis de presupuesto Diseño de puesto	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental transversal. Tipo de investigación: Básica. Técnicas: Encuesta. Nivel de investigación: Correlacional. Instrumentos: Cuestionario. Enfoque: Cuantitativo. Población: La población es de 255 trabajadores de la UNAT Muestra: La muestras 143 trabajadores de UNAT Estadística de prueba: Descriptiva de distribución de frecuencias.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS Determinar de qué manera la planeación en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.			Organización Dirección Control	Liderazgo Trabajo en equipo Motivación Compromiso Cumplimiento de Normas Auditorías Acción Resultados Retomación	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la organización en la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	Determinar de qué manera la organización en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	La organización en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.		Control		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	Determinar de qué manera la dirección en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	La dirección en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.		Conocer las necesidades y expectativas de las personas Identificar el valor del servicio	Libro de reclamaciones Buzón de sugerencias Consultas en línea PEI POI	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿De qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	Determinar de qué manera el control en la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	El control en la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.	V 2: Calidad del servicio.	Fortalecer el servicio Medición y análisis de la calidad del servicio	ROF PEI POI PDP TUPA PEI	

Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019?	Daniel Hernández Morillo, 2019.			Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	POI Acta d compromiso Resolución
--	---------------------------------	--	--	---	-------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Consiste en todas las actividades que se emprende para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores especiales como son la planeación, organización, dirección y control. Anzola, Sérvulo; (2002)	Es interpretar los objetivos de la empresa y transformarlos en acción empresarial mediante planeación, organización, dirección y control de las actividades realizadas en las diversas áreas y niveles de la empresa para conseguir tales objetivos, por tanto administración es el procesos de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficacia y eficiencia. Chiavenato (2006)	Planificación Organización Dirección Control	Objetivos Metas Estrategias Planes Programas Organigrama Análisis de presupuesto Diseño de puesto Liderazgo Trabajo en equipo Motivación Compromiso Cumplimiento de Normas Auditorías Acción Resultados Retroalimentación
Calidad del Servicio.	Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores (Parasuraman et al., 1985). Asimismo.	La calidad de servicio es la comparación entre lo que el cliente espera recibir, es decir sus expectativas y lo que realmente recibe o el que recibe, desempeño o percepción del resultado del servicio (Barroso, 2000).	Conocer las necesidades y expectativas de las personas Identificar el valor del servicio Fortalecer el servicio Medición y análisis de la calidad del servicio	Libro de reclamaciones Buzón de sugerencias Consultas en línea PEI POI ROF PEI POI PDP TUPA PEI

			Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	POI Acta de compromiso Resolución
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa
Gestión administrativa		Objetivos	1. ¿Conoce Ud., cuáles son los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?	1: Nunca 2: Ocasionalmente 3: Algunas Veces 4: Frecuentemente 5: Siempre
		Metas	2. ¿Sabe Ud., si las metas institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están articuladas con el Plan Estratégico Institucional de la entidad?	
	Planeación	Estrategias	4. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que cumple la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, es en beneficio de la población?	
			3. ¿Cree Ud., que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas que se presentan en la gestión de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo solucionan y mejoran las actividades que realizan los trabajadores?	
		Planes	5. ¿Sabe Ud., si los planes operativos que considera la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están articulados a los objetivos estratégicos institucionales?	
		Programas	6. ¿Cree Ud., que los programas institucionales, considerados en el Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, guardan relación con la realidad?	
	Organización	Organigrama	7. ¿Para Ud., el organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, está bien diseñado de acuerdo a las necesidades institucionales?	
		Análisis de presupuesto	8. ¿Cree Ud., que los puestos de trabajo que lanza a concurso la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están determinados de acuerdo a los perfiles profesionales que se requiere para el buen funcionamiento de la institución?	
		Diseño de puesto	9. ¿Las plazas vacantes que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo para el buen desarrollo de sus actividades, son requeridas de acuerdo a las necesidades institucionales?	

			<p>10. ¿Sabe Ud., si las autoridades, trabajan buscando ampliar los horizontes de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?</p> <p>11. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?</p> <p>12. ¿Cree Ud., que el liderazgo que ejercen las autoridades, influyen en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, para lograr los objetivos institucionales?</p> <p>13. ¿Su jefe inmediato, participa en las diferentes actividades que realiza su unidad de organización, para lograr cumplir con las metas?</p> <p>16. ¿Considera Ud., que el trabajo en equipo, es importante para que el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, logre cumplir con las metas institucionales?</p> <p>14. ¿Considera Ud., que la motivación, es un factor muy importante para el buen desempeño laboral, dentro de su centro de labores?</p> <p>15. ¿Sabe Ud., si existe el compromiso laboral, por parte del trabajador universitario, para cumplir con los objetivos institucionales?</p> <p>17. ¿Cree Ud., que el personal administrativo cumple con las normas y directivas vigentes para cumplir con las actividades de su centro de labores?</p> <p>18. ¿Para Ud., es necesario que se realicen las auditorías ya sean administrativas y/o contables y financieras, a las diferentes unidades de organización de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?</p> <p>19. ¿Sabe Ud., si los resultados obtenidos durante la gestión de las autoridades y funcionarios, son beneficiosos para la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?</p> <p>20. ¿Ud., realiza la retroalimentación de las actividades que buscan mejorar los procesos en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?</p>
	Liderazgo		
Dirección	Trabajo en equipo		
	Motivación		
	Compromiso		
	Cumplimiento de Normas		
	Auditorías		
Control	Acción		
	Resultados		
	Retroalimentación		

Calidad del Servicio	Calidad del servicio	Libro de reclamaciones	21. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?
			22. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?
			23. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?
	Identificar el valor de servicio	PEI	24. ¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, otros)?
			25. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?
	Fortalecer el servicio	POI	26. ¿Se conoce el propósito del que entrega la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?
			27. ¿El servicio es entregado al segmento de personas definidas?
			28. ¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el bien y/o servicio?
			29. ¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?
			30. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?
	Medición y análisis de la calidad del servicio	PEI	31. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?
			32. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?
			33. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?
	Medición y análisis de la calidad del servicio	PEI	34. ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?
			35. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?

1: Nunca
2: Ocasionalmente
3: Algunas Veces
4: Frecuentemente
5: Siempre

				36. ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?
			POI	37. ¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?
Liderazgo y compromiso de la alta dirección		Acta de compromiso		38. ¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la entidad?
		Resolución		39. ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora de la entidad que ofrece la entidad?
				40. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 4: Instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Estimado docente, no docente y estudiante, el presente cuestionario es parte de la investigación “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019”, su finalidad es la obtención de información para determinar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad del servicio de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y anónima, no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.

Marque con un aspa (x) el número que mejor le identifica.

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Siempre

VARIABLE 01: Gestión Administrativa

Dimensión Planeación	Valoración				
	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce Ud., cuáles son los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
2. ¿Sabe Ud., si las metas institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están articuladas con el Plan Estratégico Institucional de la entidad?					
3. ¿Cree Ud., que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas que se presentan en la gestión de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo solucionan y mejoran las actividades que realizan los trabajadores?					
4. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que cumple la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, es en beneficio de la población?					
5. ¿Sabe Ud., si los planes operativos que considera la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están articulados a los objetivos estratégicos institucionales?					
6. ¿Cree Ud., que los programas institucionales, considerados en el Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, guardan relación con la realidad?					

Dimensión Organización	valoración				
7. ¿Para Ud., el organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, está					

bien diseñado de acuerdo a las necesidades institucionales?					
8. ¿Cree Ud., que los puestos de trabajo que lanza a concurso la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, están determinados de acuerdo a los perfiles profesionales que se requiere para el buen funcionamiento de la institución?					
9. ¿Las plazas vacantes que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo para el buen desarrollo de sus actividades, son requeridas de acuerdo a las necesidades institucionales?					
Dimensión Dirección	valoración				
10. ¿Sabe Ud., si las autoridades, trabajan buscando ampliar los horizontes de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
11. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?					
12. ¿Cree Ud., que el liderazgo que ejercen las autoridades, influyen en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, para lograr los objetivos institucionales?					
13. ¿Su jefe inmediato, participa en las diferentes actividades que realiza su unidad de organización, para lograr cumplir con las metas?					
14. ¿Considera Ud., que la motivación, es un factor muy importante para el buen desempeño laboral, dentro de su centro de labores?					
15. ¿Sabe Ud., si existe el compromiso laboral, por parte del trabajador universitario, para cumplir con los objetivos institucionales?					
16. ¿Considera Ud., que el trabajo en equipo, es importante para que el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, logre cumplir con las metas institucionales?					
Dimensión Control	Valoración				
17. ¿Cree Ud., que el personal administrativo cumple con las normas y directivas vigentes para cumplir con las actividades de su centro de labores?					
18. ¿Para Ud., es necesario que se realicen las auditorias ya sean administrativas y/o contables y financieras, a las diferentes unidades de organización de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
19. ¿Sabe Ud., si los resultados obtenidos durante la gestión de las autoridades y funcionarios, son beneficiosos para la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
20. ¿Ud., realiza la retroalimentación de las actividades que buscan mejorar los procesos en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					

VARIABLE 02: Calidad de servicio

Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas	valoración				
21. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
22. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?					
23. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
24. ¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, otros)?					
Dimensión Identificar el valor del servicio	valoración				
25. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?					
26. ¿Se conoce el propósito del que entrega la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?					
27. ¿El servicio es entregado al segmento de personas definidas?					
28. ¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el bien y/o servicio?					
Dimensión Fortalecer el servicio	valoración				
29. ¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?					
30. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?					
31. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?					
32. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?					
Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio	valoración				
33. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?					
34. ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?					
35. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?					
36. ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?					
Dimensión Liderazgo y compromiso de la alta dirección	valoración				
37. ¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que					

ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo?						
38. ¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la entidad?						
39. ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio que ofrece la entidad?						
40. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?						

Gracias por su colaboración

Anexo 5: Confiabilidad y validez del instrumento

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

Variable 1: Gestión administrativa*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

Variable 2: Calidad del servicio*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	20

Anexo 7: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA
DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO

UNAT

LEY DE CREACIÓN
N° 29716

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pampas, 15 de abril de 2021

CARTA N° 011-2021-UNAT/P-VPA

Srta
Bach/Adm. Esther Vilcatoma Zuasnabar

Presente:

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN
DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.**

De mi consideración:

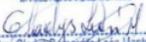
Por intermedio de la presente tengo el agrado de dirigirme a Usted nombre de la Vicepresidencia Académica de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, a la vez comunicarle la AUTORIZACIÓN para la aplicación del instrumento de investigación del proyecto de investigación denominado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019".

En tal sentido, alcanzo la base de datos de los estudiantes y docentes de nuestra institución, confiando que la información facilitada sea empleada únicamente para fines de investigación.

Adjunto documento en formato excel,

Segura de contar con su participación, quedo de ustedes.

Atentamente;

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA
DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO

Dra. Gladys Belasque León Morilloya
VICEPRESIDENTA ACADÉMICA

C.c.
Archivo
GBLMoar

LOCAL ACADÉMICO:
Vía Rundo (300 m al Jr. Alfonso Ugarte)
Daniel Hernández-Tayacaja

OFICINA ADMINISTRATIVA:
Jr. Bolognesi N° 416-418-Pampas-Tayacaja

OFICINA DE ADMISIÓN:
Jr. Lima N° 195-esquina con el Jr. Bolognesi
(Plaza Principal-Pampas-Tayacaja)

www.unat.edu.pe

Anexo 8: Validación de expertos.

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019" La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Licenciado en Administración Paul Denis Martínez Vitor**

Formación académica: **Maestro en Administración Estratégica de Empresas**

Áreas de experiencia profesional: **Gestión y Racionalización**

Tiempo: **14 años** Cargo actual: **Docente**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIVISIÓN	ITEM	IMP DISEÑO	CONSERVACIÓN	SELECCIÓN	CLASIFICACIÓN	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEM	RECOMENDACIONES
D1. Planeación	1. ¿Conoce usted, cuáles son los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	2. ¿Sabe Ud., si las metas institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articuladas con el Plan Estratégico Institucional de la entidad?	4	4	4	3		
	3. ¿Cree Ud., que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas que se presentan en la gestión de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo solucionan y mejoran las actividades que realizan los trabajadores?	4	4	4	4		
	4. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que cumple la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, se en beneficio de la población?	4	4	4	3		
	5. ¿Sabe Ud., si los planes operativos que considera la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articulados a los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4		
	6. ¿Cree Ud., que los programas institucionales, considerados en el Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, guardan relación con la realidad?	4	4	4	4		
D2. Organización	7. ¿Para Ud., el organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, está bien diseñado de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	3		
	8. ¿Cree Ud., que los puestos de trabajo que lanza a concurso la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están determinados de acuerdo a los perfiles profesionales que se requieren para el buen funcionamiento de la institución?	4	4	4	3		
	9. ¿Las plazas vacantes que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo para el buen desarrollo de sus actividades, son requeridas de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	4		
D3. Dirección	10. ¿Sabe Ud., si las autoridades, trabajan buscando ampliar los horizontes de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	11. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?	4	4	4	4		
	12. ¿Cree Ud., que el liderazgo que ejercen las autoridades, refleja en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
	13. ¿Su jefe inmediato, participa en las diferentes actividades que realiza su unidad de organización, para lograr cumplir con las metas?	3	4	3	4		
	14. ¿Considera Ud., que la motivación, es un factor muy importante para el buen desempeño laboral, dentro de su centro de labores?	4	4	4	3		
	15. ¿Sabe Ud., si existe el compromiso laboral, por parte del trabajador universitario, para cumplir con los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
	16. ¿Considera Ud., que el trabajo en equipo, es importante para que el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, logre cumplir con las metas institucionales?	4	4	4	3		
D4. Dirección	17. ¿Cree Ud., que el personal administrativo cumple con las normas y directivas vigentes para cumplir con las actividades de su centro de labores?	4	4	4	4		
	18. ¿Para Ud., es necesario que se realicen las auditorías ya sean administrativas y/o contables y financieras, a las diferentes unidades de organización de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	19. ¿Sabe Ud., si los resultados obtenidos durante la gestión de las autoridades y funcionarios, son beneficiosos para la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	20. ¿Ud., realiza la retroalimentación de las actividades que busca mejorar los procesos de la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	3		

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019"

Cuadro N° 1

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Denis Martínez Vitor	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	20	Nivel alto



Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
 ADMINISTRADOR
 CLAD - 03489

Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

D1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas	21. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	3	4		
	22. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	3		
	23. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	3		
	24. ¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (sugerencias, perfiles, otros)?	4	3	4	4		
D2. Identificar el valor del servicio	25. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	4		
	26. ¿Se conoce el programa del que surge la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	27. ¿El servicio es otorgado al segmento de personas definidas?	4	4	4	4		
	28. ¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se otorga el bien y/o servicio?	4	4	4	4		
D3. Fortalecer el servicio	29. ¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?	4	4	4	4		
	30. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
	31. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
	32. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	4	4	4	4		
D4. Medición y análisis de la calidad del servicio	33. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	4	4	4		
	34. ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?	4	4	4	4		
	35. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
	36. ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
D5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección	37. ¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
	38. ¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la entidad?	4	4	4	4		
	39. ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio que ofrece la entidad?	4	4	4	4		
	40. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019"

Cuadro N° 2

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Paul Denis Martinez Vitor.	Maestro en Gestión Estratégica de Empresas	20	Nivel alto



Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNANDEZ MORILLO, 2019" La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Licenciado en Administración Miguel Anibal, Cerrón Aliaga**

Formación académica: **Maestro en Gestión Pública.**

Áreas de experiencia profesional: **Marketing**

Tiempo: **16 años** Cargo actual: **Docente**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide esta. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario de la variable: Gestión Administrativa
FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DESCRIPCIÓN	ITEM	IMP CUM PLIA	COHERE NCIA	SELE CIÓN	CLA SIF ICAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEM	OBSE RVACIONES
D1. Planeación	1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	2. ¿Sabe Ud., si los temas institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articulados con el Plan Estratégico Institucional de la entidad?	4	4	4	3		
	3. ¿Cree Ud., que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas que se presentan en la gestión de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo solucionan y mejoran las actividades que realizan los trabajadores?	4	4	4	4		
	4. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que cumple la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, se en beneficio de la población?	4	4	4	3		
	5. ¿Sabe Ud., si los planes operativos que considera la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articulados a los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4		
	6. ¿Cree Ud., que los programas institucionales, contemplados en el Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, guardan relación con la realidad?	4	4	4	4		
D2. Organización	7. ¿Para Ud., el organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, está bien diseñado de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	3		
	8. ¿Cree Ud., que los puestos de trabajo que hasta a conducto la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están determinados de acuerdo a los perfiles profesionales que se requieren para el buen funcionamiento de la institución?	4	4	4	3		
	9. ¿Las plazas vacantes que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo para el buen desarrollo de sus actividades, son requeridas de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	4		
D3. Dirección	10. ¿Sabe Ud., si las autoridades, trabajan buscando ampliar los horizontes de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	11. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?	4	4	4	4		
	12. ¿Cree Ud., que el liderazgo que ejercen las autoridades, refleja en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
	13. ¿Su jefe inmediato, participa en las diferentes actividades que realiza su unidad de organización, para lograr cumplir con las metas?	3	4	3	4		
	14. ¿Considera Ud., que la motivación, es un factor muy importante para el buen desempeño laboral, dentro de su centro de labores?	4	4	4	3		
	15. ¿Sabe Ud., si existe el compromiso laboral, por parte del trabajador universitario, para cumplir con los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
D4. Dirección	16. ¿Considera Ud., que el trabajo en equipo, es importante para que el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, logre cumplir con las metas institucionales?	4	4	4	3		
	17. ¿Cree Ud., que el personal administrativo cumple con las normas y directivas vigentes para cumplir con las actividades de su centro de labores?	4	4	4	4		
	18. ¿Para Ud., es necesario que se realicen las audiencias ya sean administrativas y/o convalides y financieras, a las diferentes unidades de organización de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	19. ¿Sabe Ud., si los resultados obtenidos durante la gestión de las autoridades y funcionarios, son beneficiosos para la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	20. ¿Ud., realiza la reevaluación de las actividades que buscan mejorar los procesos en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	3		

FICHA INFORME DE EVALUACION A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019"

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal, Cerrón Aliaga	Maestro en Gestión Pública	20	Nivel alto



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga

Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

D1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas	21. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayaaja Daniel Hernández Morillo?	3	4	3	4		
	22. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	3		
	23. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tayaaja Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	3		
	24. ¿Se ha analizado la información recabada sobre las necesidades y expectativas de las personas (segmentación, perfiles, otros)?	4	3	4	4		
D2. Identificar el valor del servicio	25. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	4		
	26. ¿Se conoce el propósito del que otorga la Universidad Nacional Autónoma de Tayaaja Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	27. ¿El servicio es otorgado al momento de personas demandadas?	4	4	4	4		
D3. Fortalecer el servicio	28. ¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se otorga el bien y/o servicio?	4	4	4	4		
	29. ¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?	4	4	4	4		
	30. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
	31. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
D4. Medición y análisis de la calidad del servicio	32. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	4	4	4	4		
	33. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	4	4	4		
	34. ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?	4	4	4	4		
	35. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
D5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección	36. ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
	37. ¿La Alta Dirección promueve y participa en las acciones de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tayaaja Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
	38. ¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la entidad?	4	4	4	4		
	39. ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio que ofrece la entidad?	4	4	4	4		
	40. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	4	4	4	4		
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019"

Cuadro N° 2

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Miguel Anibal, Cerrón Aliaga.	Maestro en Gestión Pública	20	Nivel alto

**Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga**

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de investigación que hace parte de la investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019" La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: **Licenciado en Administración Remo Zacarías Rodríguez**

Formación académica: **Maestro en Administración Estratégica de Empresas**

Áreas de experiencia profesional: **Administración y Finanzas**

Tiempo: **10 años** Cargo actual: **Docente**

Institución: **Universidad Peruana Los Andes**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
Suficiencia Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4. Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no es claro 2.El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3.Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4.El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2.El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3.El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4.El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2.El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3.El ítem es relativamente importante 4El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Cuestionario de la variable: Gestión Administrativa

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

DIMENSIÓN	ITEM	EFECTIVIDAD	CONSERVACIÓN	SELECCIÓN	CLASIFICACIÓN	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	CONTRIBUCIONES
D1. Planeación	1. ¿Conoce usted cuáles son los objetivos institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	2. ¿Sabe Ud., si las metas institucionales de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articuladas con el Plan Estratégico Institucional de la entidad?	4	4	4	3		
	3. ¿Cree Ud., que las estrategias que se aplican para solucionar los diferentes problemas que se presentan en la gestión de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo solucionan y mejoran las actividades que realizan los trabajadores?	4	4	4	4		
	4. ¿Considera Ud., que las metas organizacionales que cumple la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, se benefician de la población?	4	4	4	3		
	5. ¿Sabe Ud., si los planes operativos que considera la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están articulados a los objetivos estratégicos institucionales?	4	4	4	4		
	6. ¿Cree Ud., que los programas institucionales, contemplados en el Plan Operativo Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, guardan relación con la realidad?	4	4	4	4		
D2. Organización	7. ¿Para Ud., el organigrama de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, está bien diseñado de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	3		
	8. ¿Cree Ud., que los puestos de trabajo que lanza a concurso la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, están determinados de acuerdo a los perfiles profesionales que se requieren para el buen funcionamiento de la institución?	4	4	4	3		
	9. ¿Las plazas vacantes que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo para el buen desarrollo de sus actividades, son requeridas de acuerdo a las necesidades institucionales?	4	4	4	4		
D3. Dirección	10. ¿Sabe Ud., si las autoridades, trabajan buscando ampliar los horizontes de desarrollo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	11. ¿Para Ud., es importante que los jefes inmediatos realicen una evaluación de desempeño de su personal a cargo?	4	4	4	4		
	12. ¿Cree Ud., que el liderazgo que ejerce las autoridades, refleja en el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, para lograr los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
	13. ¿Su jefe inmediato, participa en las diferentes actividades que realiza su unidad de organización, para lograr cumplir con las metas?	3	4	3	4		
	14. ¿Considera Ud., que la motivación, es un factor muy importante para el buen desempeño laboral, dentro de su centro de labores?	4	4	4	3		
	15. ¿Sabe Ud., si existe el compromiso laboral, por parte del trabajador universitario, para cumplir con los objetivos institucionales?	4	4	4	4		
D4. Dirección	16. ¿Considera Ud., que el trabajo en equipo, es importante para que el personal administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo, logre cumplir con las metas institucionales?	4	4	4	3		
	17. ¿Cree Ud., que el personal administrativo cumple con las normas y disciplinas vigentes para cumplir con las actividades de su centro de labores?	4	4	4	4		
	18. ¿Para Ud., es necesario que se realicen las auditorías ya sean administrativas y/o contables y financieras, a las diferentes unidades de organización de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	19. ¿Sabe Ud., si los resultados obtenidos durante la gestión de las autoridades y funcionarios, se benefician para la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	3		
	20. ¿Ud., realiza la retroalimentación de las actividades que buscan mejorar los procesos en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	3		

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

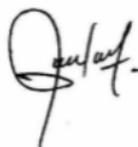
Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNANDEZ
MORILLO, 2019"

Cuadro N° 1
Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Remo Eusebio Zacarías Rodríguez	Maestro en Administración Estratégica de Empresas	20	Nivel alto



Mg. Remo Eusebio Zacarías Rodríguez

Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

D1. Conocer las necesidades y expectativas de las personas	11. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	3	4		
	12. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	3		
	13. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	3		
	14. ¿Se ha analizado la información recibida sobre las necesidades y expectativas de las personas (sugerencias, peticiones, otras)?	4	3	4	4		
D2. Identificar el valor del servicio	15. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas?	4	4	4	4		
	16. ¿Se conoce el propósito del que otorga la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	3	4	4	4		
	17. ¿El servicio es otorgado al segmento de personas definidas?	4	4	4	4		
	18. ¿Se han establecido los mecanismos de obvio y cuidado se otorga el bien y/o servicio?	4	4	4	4		
D3. Fortalecer el servicio	19. ¿La estructura organizacional se estructura alineada y brinda soporte al servicio?	4	4	4	4		
	20. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
	21. ¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?	4	4	4	4		
	22. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?	4	4	4	4		
D4. Medición y análisis de la calidad del servicio	23. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	4	4	4		
	24. ¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?	4	4	4	4		
	25. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
	26. ¿Se han realizado mediciones periódicas sobre la satisfacción de las personas?	4	3	4	4		
D5. Liderazgo y compromiso de la alta dirección	27. ¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio que ofrece la Universidad Nacional Autónoma de Tlaxcala Daniel Hernández Morillo?	4	4	4	4		
	28. ¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio de la entidad?	4	4	4	4		
	29. ¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio que ofrece la entidad?	4	4	4	4		
	30. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio?	4	4	4	4		
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Evaluación final por el experto: por ítems y criterios tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Encuesta: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TLAXCALA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, 2019"

Cuadro N° 2

Evaluación final del experto

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Remo Eusebio, Zacarias Rodríguez.	Maestro en Gestión Estratégica de Empresas	20	Nivel alto

**Mg. Remo Eusebio Zacarias Rodríguez**

Anexo 9: Evidencias (Fotos de la aplicación del instrumento)

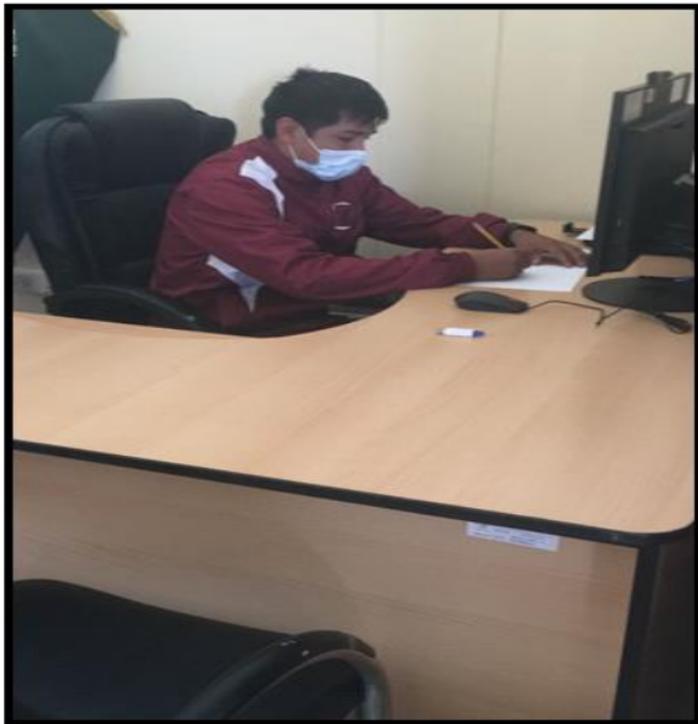


Encuesta al personal administrativo de la UNAT





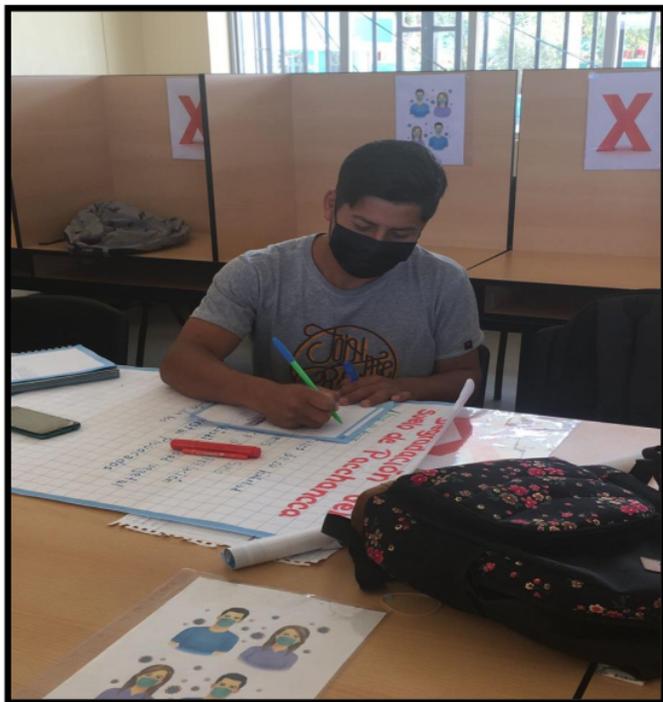
Encuesta a Docentes
de la UNAT





Encuesta a
alumnos de
la UNAT





Encuesta a alumnos de la UNAT

Gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, 2019.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	1library.co Fuente de Internet	5%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.unaj.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2%
5	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	sgp.pcm.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	unat.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
12	www.repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	www.revistaespacios.com Fuente de Internet	<1 %
20	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	dokumen.tips Fuente de Internet	<1 %
23	logrosperu.com Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	alzacri2.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	blog.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.ucp.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo