

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS**

**ESCUELA POSGRADO**



**La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad  
del Servicio de la Oficina de Administración  
de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:**

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**SAAVEDRA LÓPEZ, JUAN JOSÉ**

**ASESOR: MG. ANTONIO MORALES GALLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN EL SECTOR SERVICIO**

**LIMA - PERÚ  
NOVIEMBRE - 2019**



**Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía, por darme el don de la perseverancia para poder alcanzar mí meta.

**Agradecimiento**

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general el determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal; la población estuvo constituida por 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la muestra por ser una cantidad mínima fue el 100% de la población, en los cuales se ha empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio.

El método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional, como instrumento se usó el cuestionario con escala de Likert. A través de los resultados obtenidos se observó que la gestión administrativa es percibida por la muestra en un 42.42% como regular, en un 30.30% como deficiente y por último en un 27.27% como eficiente, también se evidencia que la calidad de servicio, es percibida por el 42.42% como mala, por el 36.36% como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlacion del 0.721 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que periten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, gestión, administración, control, planeación.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the institutional administrative management and the quality of the service provided by the Administration office of the Federico Villarreal National University; The population was made up of 33 workers from the administration office of the National University Federico Villarreal, the sample being a minimum amount was 100% of the population, in which the variables have been used: administrative management and Quality of service.

The method used in the investigation was the hypothetical deductive, this research used the non-experimental design of correlational level, as an instrument was used the questionnaire with scale of Likert. Through the results obtained it was observed that the administrative management is perceived by the sample in a 42.42% as regular, in a 30.30% as deficient and finally in 27.27% as efficient, also it is evident that the quality of service, is perceived by the 42.42% as bad, by 36.36% as regular and finally there is a group of 21.21% that considers that there is a good quality of service. It was concluded that there is a significant relationship between institutional administrative management and quality of service, according to the statistical test of the Rho de Spearman, it can be observed that there is a significant association between the study variables Related to a coefficient of correlation of 0.721 and a bilateral significance of 0.001 minor to the margin of error established, conditions that Periten approve the hypothesis alternate and reject its null.

**Key words:** quality, service, management, administration, control, planning.

## Tabla de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de Contenidos	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	x
Introducción	1
<b>Capítulo I: Planteamiento de la Investigación</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2 Problemas Específicos	5
1.3 Objetivos de la Investigación	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 Justificación e Importancia	6
1.5 Limitaciones	7
<b>Capítulo II: Marco teórico</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales	8
2.1.2 Nacionales	9
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos Básicos	24
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación</b>	<b>25</b>
3.1. Enfoque de la Investigación	25
3.2. Variables	25

3.2.1	Operacionalización de las variables	26
3.3.	Hipótesis	28
3.3.1	Hipótesis General	28
3.3.2	Hipótesis Específicos	28
3.4.	Tipo de investigación	29
3.5.	Diseño de la investigación	29
3.6.	Población y muestra	30
3.6.1	Población	30
3.6.2	Muestra	30
3.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	31
<b>Capítulo IV: Resultados</b>		<b>35</b>
4.1.	Análisis de los resultados	35
4.2.	Discusión	55
Conclusiones		
Recomendaciones		
Referencias		
Apéndices		



## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b>	Operacionalización de la variable gestión administrativa	26
<b>Tabla 2.</b>	Operacionalización de la variable calidad del servicio	27
<b>Tabla 3.</b>	Validez de contenido del instrumento	33
<b>Tabla 4.</b>	Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa institucional	33
<b>Tabla 5.</b>	Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio	34
<b>Tabla 6.</b>	Distribución de datos según la variable gestión administrativa	35
<b>Tabla 7.</b>	Distribución de datos según la dimensión planeación	36
<b>Tabla 8.</b>	Distribución de datos según la dimensión organización	37
<b>Tabla 9.</b>	Distribución de datos según la dimensión dirección	38
<b>Tabla 10.</b>	Distribución de datos según la dimensión control	39
<b>Tabla 11.</b>	Distribución de datos según la variable calidad de servicio	40
<b>Tabla 12.</b>	Distribución de datos según la dimensión confiabilidad	41
<b>Tabla 13.</b>	Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta	42
<b>Tabla 14.</b>	Distribución de datos según la dimensión empatía	43
<b>Tabla 15.</b>	Distribución de datos según la dimensión tangibilidad	44
<b>Tabla 16.</b>	Spearman entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio	45
<b>Tabla 17.</b>	Spearman entre la planeación y la calidad del servicio	47
<b>Tabla 18.</b>	Spearman entre la organización y la calidad del servicio	49
<b>Tabla 19.</b>	Spearman entre la dirección y la calidad del servicio	51
<b>Tabla 20.</b>	Spearman entre el control y la calidad del servicio	53

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b>	Datos según la variable gestión administrativa	35
<b>Figura 2.</b>	Datos según la dimensión planeación	36
<b>Figura 3.</b>	Datos según la dimensión organización	37
<b>Figura 4.</b>	Datos según la dimensión dirección	38
<b>Figura 5.</b>	Datos según la dimensión control	39
<b>Figura 6.</b>	Datos según la variable calidad de servicio	40
<b>Figura 7.</b>	Datos según la dimensión confiabilidad	41
<b>Figura 8.</b>	Datos según la dimensión capacidad de respuesta	42
<b>Figura 9.</b>	Datos según la dimensión empatía	43
<b>Figura 10.</b>	Datos según la dimensión tangibilidad	44
<b>Figura 11.</b>	Dispersión de datos de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio	46
<b>Figura 12.</b>	Dispersión de datos de la planeación y la calidad de servicio	48
<b>Figura 13.</b>	Dispersión de datos de la organización y la calidad de servicio	50
<b>Figura 14.</b>	Dispersión de datos de la dirección y la calidad de servicio	52
<b>Figura 15.</b>	Dispersión de datos del control y la calidad de servicio	54

## Introducción

La presente investigación titulada “La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal 2018”, es desarrollado con la finalidad determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018, teniendo en cuenta que a nivel mundial, las organizaciones mantienen una constante búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser competitivas y a sostenerse firmes en un mercado globalizado. Estas, desde las actividades de extracción hasta las de servicios, implican un fenómeno social complejo en cada especialidad, guardando consigo políticas, costumbres, normas e inclusive religiones, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objeto o de la misma naturaleza.

Esta es la razón por la cual los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, además de que sobre la alta gerencia, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa institucional acorde a los requerimientos del entorno. El trabajo es sido aplicado sobre los 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la muestra por ser una cantidad mínima fue el 100% de la población, en los cuales se ha empleado las variables: gestión administrativa y calidad del servicio.

Podremos notar una relación significativa entre la dirección, gestión administrativa, planeación, organización control y la calidad del servicio institucional y la calidad del servicio, la investigación está estructurada de acuerdo a los patrones de redacción y estructura que la Universidad Peruana de las Américas ha solicitado y que comprende los siguientes puntos:

Primera parte tenemos: Aspectos teóricos donde se encuentran lo siguiente:

Capítulo I. se presenta el planteamiento del problema, la cual contiene la realidad problemática, formulación de problemas, objetivos, justificación y limitaciones de la investigación. El Capítulo II que contiene los antecedentes y definición de términos. El Capítulo III el marco metodológico, se desarrolla la metodología, tipo, diseño, se detalla la población y muestra de estudio, se formulan las hipótesis y Operacionalización de variables. En el Capítulo IV los resultados que comprende: Tratamiento estadístico e interpretación de datos. Seguidamente el Capítulo VI se desarrolla la discusión. Se plantea las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas consultadas en el proceso de investigación y finalmente se presentan los apéndices.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Actualmente, a nivel mundial, las organizaciones mantienen una constante búsqueda de la excelencia y la vanguardia, que las ayude a ser competitivas y a sostenerse firmes en un mercado globalizado. Estas, desde las actividades de extracción hasta las de servicios, implican un fenómeno social complejo en cada especialidad, guardando consigo políticas, costumbres, normas e inclusive religiones, que las hacen destacarse de otras dedicadas al mismo objeto o de la misma naturaleza.

Esta es la razón por la cual los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, además de que sobre los gerentes de empresas, recae el manejo eficiente y eficaz de los recursos, estos deberán velar por el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que les permitan convertir sus debilidades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, dando como resultado una gestión administrativa institucional acorde a los requerimientos del entorno. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2002)

El dinamismo al que se enfrentan las organizaciones hoy en día, las ha llevado a mantener una constante lucha por mejorar todos los procesos operativos, que influyen directa o indirectamente en la obtención de las metas y objetivos organizacionales. Es por ello que los administradores y gerentes, asumen la responsabilidad de las acciones, dando la oportunidad al resto del personal, de contribuir o aportar conocimientos y habilidades que coadyuven en el cumplimiento de una mejor gestión administrativa, que genere beneficios a la empresa.

Las nuevas tendencias en la reflexión sobre la administración o la gestión efectiva, andan en busca de herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos en cualquiera de sus

fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados, en vísperas a la obtención de resultados satisfactorios que propicien su permanencia y posicionamiento en el mercado.

El Análisis de gestión administrativa institucional es una herramienta de desarrollo empresarial, que permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia con el cual, los recursos humanos están cumpliendo la planificación, la organización, la dirección y el control de los objetivos trazados por la alta gerencia. Todo esto con el propósito de corregir las deficiencias que pudieran existir, tener un mejoramiento continuo, optimizar la productividad y mejorar la utilización de los recursos disponibles, conforme a los procedimientos, normas y políticas de una administración idónea y de esta manera brindar una adecuada calidad del servicio hacia los usuarios.

Hoy en día las instituciones públicas o del sector privado, tienen el reto de idear y estructurar sistemas que le permitan una mejora continua y sostenible de sus servicios, que a su vez logre la satisfacción de sus consumidores, usuarios o clientes; lo que dará como resultado una mejora en la administración de la institución en base a las exigencias y necesidades del cliente.

Evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Según lo mencionado anteriormente la presente investigación pretende evaluar la gestión administrativa institucional llevada a cabo en el área administrativa institucional de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal y la calidad del servicio brindada a los usuarios.

Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante:

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?

#### **Problema específico 3**

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?

#### **Problema específico 4**

¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Determinar la relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

#### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

#### **Objetivo específico 3**

Determinar la relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

#### **Objetivo específico 4**

Determinar la relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

### **1.4. Justificación e Importancia**

#### **Justificación Práctica**

El presente estudio servirá para dar a conocer los resultados que se obtuvieron en la influencia de la gestión administrativa institucional en la calidad del Servicio de la Oficina de Administración, que comprende las oficinas de Recursos Humanos, Abastecimientos, Contabilidad, Tesorería y analizar aquellos errores presentes, con el fin de estandarizar los procesos administrativos.

#### **Justificación teórica**

Este estudio servirá de base para otras investigaciones sobre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio. Se consideran que los aportes



teóricos de este estudio pueden constituir insumos relevantes respecto a la calidad del servicio, por lo tanto coadyuvar a la mejora de la gestión institucional y orientarla a satisfacer las necesidades de los usuarios, estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento de la organización.

### **Justificación metodológica**

La realización de este estudio es de gran ayuda y suma importancia, ya que la gestión administrativa institucional constituye una efectiva estrategia, porque fortalece la capacidad para lograr resultados y mejorar la calidad del servicio. Debe vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir del usuario.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

**El presente trabajo para su desarrollo ha tenido las limitaciones relacionadas al horario de trabajo, las comisiones asignadas para la semana o de diario, el régimen laboral en el que se encuentran los trabajadores, algunos son estables, otros contratados bajo diversas modalidades y otros que siendo estudiantes están bajo el sistema pecuniario.**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

De acuerdo con (Arias, 2012), los antecedentes de investigación son trabajos relacionados al tema de estudio que servirán de base científica y teórica.

##### **2.1.1. Internacionales**

(Álvarez, 2012), hizo una investigación sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno. El estudio realizado se enmarco en una investigación evaluativa, de nivel descriptivo, bajo un diseño de campo, no experimental y transeccional. Por otra parte en sus resultados se observó que hay una insatisfacción por parte de los clientes respecto al servicio ofrecido y que ellos esperaban, concluyéndose que hay aspectos que mejorar pero que también existe buenos resultados en cuanto a estructura e interacción con el personal y que el pero aspecto es el tiempo de espera.

(Lascurain, 2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” sustentada en la Universidad Iberoamericana de ciudad de México. Tuvo como objetivo diagnosticar los principales factores que tienen influencia sobre la calidad de servicio de la empresa, para establecer una propuesta de mejora viable que incremente la satisfacción y lealtad de los clientes. Como metodología fue cualitativo - descriptivo y de tipo no experimental, mediante los resultados se observó que no hay una satisfacción completa por parte de los trabajadores en un nivel regular, y que permite concluir que es necesario tomar acciones como manejar un canal de comunicación donde se pueda transmitir los problemas y poder solucionarlos.

(Velásquez, 2010), en su investigación titulada “Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa”-Paraguay. Tuvo como objetivo determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Como metodología se usó un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo, como resultados se observó en cuanto a la gestión administrativa que los el entorno, el trabajador y la tecnología alcanzaron un nivel satisfactorio, pero el desarrollo de las tareas y la competitividad obtuvo valores bajos, lo que le permite concluir que es necesario una optimización de los procesos y supervisión del desempeño mediante una calidad de la gestión más estable.

(Porras, 2013) en su investigación titulada “Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media del municipio de Villavicencio (Colombia) estudio de casos múltiples”. Tuvo como objetivo identificar las variables de tipo administrativo, organizacional, cultural y de conocimientos sobre gestión de la calidad, que condicionan la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en las instituciones públicas de educación preescolar, básica y media, del Municipio de Villavicencio. La metodología utilizada fue mixta y descriptiva. Se utilizó un cuestionario como instrumento, según resultados concluyó que la implementación de gestión de calidad se do en una forma regularmente efectiva que es necesario estudiar aspectos más consecuentes con las necesidades de la educación actual.

### **2.1.2. Nacionales**

(Elera, 2010), en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. La investigación se realizó en el colegio Dora Mayer del Callao. Tuvo como propósito identificar la relación existente entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo Se usó una metodología descriptiva transversal, y según los resultados obtenidos de la comunidad educativa de ese plantel incluido padres de familia la gestión institucional guarda una relación significativa con la calidad en el servicio pero que en resultados se encuentran en un nivel regular. Concluyéndose que

entre la gestión institucional existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

(Villavicencio, 2013), en su investigación titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo. Tuvo como objetivo conocer cuál es la calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A. Se utilizó el método deductivo-inductivo analítico y sintético y el estadístico y se aplicó la técnica de la encuesta. Y según los resultados se concluyó que la calidad de servicio se da en un nivel eficaz y que el punto más importante que le da esa calificación es la fiabilidad que los clientes perciben de sus trabajadores, generando confianza en los clientes.

(Pelaes, 2010), en su investigación titulada “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Según resultados se pudo observar una correlación significativa entre las variables de estudio por consiguiente también se observó que la retribución la calidad en la dirección la identificación con la organización se relacionan directamente con la satisfacción del cliente. Por otro lado los recursos no guardaron ninguna relación con la variable satisfacción. Concluyéndose que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

(Quichca, 2012), en su investigación titulada “Relación entre la gestión administrativa y el desempeño del docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto

provincia de Huamanga, Ayacucho, Perú”. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú. Como metodología se usó la metodología descriptiva correlacional. Los resultados obtenidos demuestran una relación significativa entre las variables de estudio, así mismo se observó que la calificación de los estudiantes en cuanto a las TICS con las que cuenta la institución fue pésima, muy por el contrario la calificación del desempeño docente fue de buena en su mayoría. Concluyéndose que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Bases Teóricas de la variable gestión administrativa institucional**

Para (Pérez, 2010, pág. 12), menciona que en cuanto a la ciencia en la gestión se desarrolla de acuerdo al grado de implicación y de aplicación, mayormente es avocada al ámbito organizacional, por otra parte al venir de las ciencias humanas, busca solo analizar la organización sino la manera de mejorar todos sus procesos para una mayor eficiencia. A partir de esto Pérez, plantea que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales:

Científicas: porque el conocimiento obtenido y en el cual se desarrollan se basa en la investigación.

Tecnológicas: porque el uso de herramientas que aporte al hacer y saber son primordiales en cualquier organización o movimiento social.

Profesionales: porque en base a sus necesidades el requerimiento mínimo es la profesionalidad. (p. 85) (10).

Para (López & Mariño, 2010, pág. 72), la gestión hoy en día se desarrolla como una ciencia en una situación que no podría imaginar en sus comienzos, cuyo objetivo no es en sí una organización o un fenómeno específico si no tratar el problema que causa las falencias en los procesos de aquellas actividades colectivas, buscar la racionalización y buena administración de los recursos. Por lo cual la ciencia de la gestión se desarrolla en aquellos colectivos que creen que el cambio conlleva un cambio de pensamientos y renovación de conocimientos que mejoren su forma de actuar en el eje social y organizativo.

Según (Veintimilla, 2006, pág. 67) “La gestión es un proceso desarrollado por una persona o grupo coordinado con alta capacidad y cualidad de líder que permitan ejercer actividades que serán dirigidas por ellos pero ejecutadas por otros individuos en función de lograr una calidad en los procesos por lo que difiere de una simple administración.”

(Anzola, 2002), menciona que “la gestión es aquella asociación de actividades que sirven para manejar un grupo de personas en función de un resultado de calidad, y objetivos en común mediante una planeación una sistema organizado una correcta dirección y el control debido en los procesos.”

Según este autor la gestión administrativa es un proceso que primero se planeará, organizará mediante una dirección y control oportuno en función de un resultado.

(Ruiz, 1995, pág. 205), refiere que la gestión administrativa es una herramienta importante, porque permite el diagnóstico no solo de los procesos de la empresa u organización sino de las políticas, los sistemas desarrollados y utilizados, la misma estructura organizacional, los recursos, la planificación o planes, lo que permite aumentar las capacidades y mejorar donde exista falencias con el fin de optimizar al conjunto y lograr el crecimiento deseado.

## **Gestión Administrativa**

(Anzola, 2002, pág. 70) menciona que “gestión administrativa es un esfuerzo coordinado que se ejecuta con el motivo de manejar u grupo para que logren los objetivos y metas deseados, designando labores o tareas acordes con las habilidades de cada individuo, con una planificación y organización de los procesos así como la dirección de los mismo manteniendo siempre el control de cada actividad”.

Según este autor la gestión administrativa es un proceso que primero se planea, organiza mediante una dirección y control oportunos en función de un resultado.

López (2015, p. 35), define a la gestión administrativa como los procesos que aplican los directivos en función de lograr los objetivos y metas de la organización en un tiempo determinado, asimismo la gestión permite organizar los esfuerzos con los recursos que se dispone, mediante estrategias administrativas por lo cual estos dos conceptos son complementarios en una proyección a futuro crecimiento.

Según (Veintimilla, 2006, pág. 68) la gestión administrativa son aquellos procesos que afectan a la organización como el plan, la estructura, el liderazgo y control, siendo el principal objetivo de la gestión mejora y hacer prospero al grupo social

(Robins & Coulter, 2005, pág. 7). Mencionan que la administración es la coordinación de las actividades que se desarrollan en un area determinado con eficacia, con el propósito de utilizar los recursos disponibles en la acción lo que la gestión administrativa refiere como quien es aquel que brinda esos recursos por lo cual hay una complementación en estos dos procesos.

(Hurtado, 2008, pág. 31), menciona que la administración ejecutada a través de la gestión genera un desarrollo de conocimientos que buscan mejorar los procesos haciéndolos más efectivos, mediante el profesionalismo de los integrantes mejorando la gestión en las organizaciones.

## **Dimensiones**

### **Dimensión 1: La planeación:**

La planificación es una antelación proyectiva de los directivos para poder edificar una estrategia que les permita lógicamente alcanzar las metas, no se basan en corazonadas o cosas ilógicas, los planes que se efectúen estarán basados en los objetivos de la organización, y establece el proceso a seguir además de la correcta administración de los recursos, que se requieren para lograr la meta trazada y la misión de la organización. (Anzola, 2002, pág. 45).

Según este autor la planificación es el planteamiento de la metodología a seguir en el propósito de mejorar los procesos.

Para (Amador, 2008) este proceso de la gestión se basa en poder determinar cómo se actuara en futuro respecto de cómo realizar las cosas y quien será el responsable de ello. La planificación se determina entre la situación actual y el cumplimiento de los objetivos del camino a seguir o hasta donde queremos llegar, mediante procesos que nos permitan minimizar el riesgo aprovechando los recursos disponibles y las oportunidades lógicas.

Planificar implica prevenir los posibles riesgos y falencias mediante estrategias que permitan a los procesos lógicos surgir adecuadamente, en función de cumplir con los objetivos de la organización y las metas planteadas con una coordinación y participación conjunta de las partes involucradas.

El autor menciona que la planeación depende de respetar una serie de pasos que se fijan a fin de cumplir los objetivos propuestos empleando distintas herramientas y la adecuada administración llegando así a las metas.

Según (Daft, 2004, pág. 45) la planeación implica la proyección de la empresa de la meta final y de qué forma logrará eso, mediante la selección de actividades determinadas que estén acorde a lo que se quiere llegar y efectuar los medios necesarios para apoyar esos procesos.



En este aspecto vemos que en la planeación se enfoca la visión de la empresa u organización.

Por otra parte (Louffat, 2012, pág. 38) define a la planificación como el primer paso de la gestión administrativa que es la cual genera el camino, la guía, la ases donde se edificara todos los procesos de la organización para poder cumplir sus objetivos, marcando el rumbo que se debe seguir en pos de lo planteado.

Los elementos básicos están constituidos en primer lugar por la definición de la misión, se establece la visión y los objetivos. Corresponde a los encargados de concebir las estrategias, tarea primordial que permite a la institución proponer caminos que la conduzcan al cumplimiento de sus objetivos. Para operacionalizar las estrategias se torna necesarios definir los cronogramas y presupuestos.

La planificación, al igual que los otros procesos administrativos, es un elemento que implica decisiones sobre escenarios de riesgo y muchas veces de incertidumbre.

### **Dimensión 2 Organización:**

Organizar es aquel proceso que se desarrolla para marcar un orden y definir las pautas por las cuales se efectuara el trabajo o actividad desempeñada, además de las jerarquías necesarias, y la distribución de los recursos, de una forma que permita alcanzar el objetivo de la organización. (Anzola, 2002, pág. 48)

Es decir es el establecimiento del proceso que seguirán los miembros del equipo en el cumplimiento de las metas en el tiempo de establecido.

Según, (Amador, 2008, pág. 72)

La organización: determina que recursos son necesarios asi como que actividades desarrollar son necesarias para lograr el crecimiento de la organización, para luego establecer un grupo operativo diseñando la estructura que deberán seguir, con metas específicas para cada grupo. Asimismo cada grupo dependerá de un

responsable de los recursos que permitirá el desarrollo de cada área. Por otro lado la organización ordena y distribuye correctamente las funciones y labores que cada miembro de la organización deberá desarrollar para que en conjunto se logre alcanzar las metas y objetivos planteados.

Es decir la organización trata primero de estudiar qué actividades y recursos son necesarios en función de que los miembros del equipo puedan expresar sus capacidades al máximo.

Según (Chiavenato, 2004), la organización está formada por normas, directrices, reglamentos que crean una forma de proceder por cada área de la empresa, para que cumplan los objetivos de cada uno y en conjunto se logre el crecimiento de la empresa mediante el equilibrio entre estos órganos o áreas que conforman los procesos que definen a la empresa.

Según este concepto la organización a parte del proceso, en este aspecto también se forma las bases sobre la cual regirá la organización o empresa enfocado a la meta que quiera llegar.

Por otra parte (Louffat, 2012, pág. 46), define a la Organización como el segundo movimiento de la gestión administrativa que es el que diseña y ordena los procesos por los cuales la organización busca cumplir la meta, de lo cual se basa en los siguientes pasos. El primero es establecer un modelo de acuerdo a las estrategias que la organización ha considerado, un diseño interno que sea más compatible. El segundo es definir la estructura organizacional, el tercero es establecer y desarrollar los manuales organizacionales que son un respaldo de las funciones y un mejor entendimiento de las responsabilidades de la estructura organizacional. Es necesario que exista un fundamento de las bases por las cuales se estructura el diseño organizacional para un sustento técnico.

### **Dimensión 3 Dirección:**

La dirección es la supervisión de los directivos del desarrollo de las actividades por parte de los trabajadores. Este proceso que realiza el gerente es de suma

importancia para las actividades de la organización y su éxito en la productividad. El gerente logra que se cumpla los pasos planificados y diseñados en la organización, mediante una dirección, e influencia que motive a los trabajadores a realizar sus tareas de manera más efectiva y eficiente, en pos de lograr los objetivos internos y por consecuencia lograr el objetivo de la organización. (Anzola, 2002, pág. 50).

Es decir una vez establecido el proceso y las bases por la cual se trabajara es importante que el gerente o los directores se enfoquen en que se cumplan mostrando su eficiencia en la dirección de la organización o empresa.

Según, (koontz & O'Donnell, 2000, pág. 78), dirección "Es el medio por el cual se logra cumplir con lo planificado y diseñado en el paso de la organización de los procesos, todo ello con la participación de los trabajadores y una gran autoridad que ejerza de forma decisiva un influencia sobre ellos para cumplir con los objetivos previstos y trazados"

Es decir, en este punto se toma las decisiones en función de lo planeado y organizado y es aquí donde se ve la facultad de la autoridad por obtener el máximo provecho de su grupo.

Según (Daft, 2004)

Menciona que la dirección es aquella influencia del gerente o administrador para lograr ejercer su influencia en los trabajadores para que logren cumplir con las metas de la organización motivándolos a hacerlo. Asimismo dirigir es forma valores mediante la cultura, infundir en el empleado el deseo de surgir de lograr desempeñarse de manera más eficiente, superándose. Al dirigir implica motivar a cada área y aquellos cercanos a la directiva. Por otro lado en mundo globalizado lleno de competencias internacionales el proceso de moldear culturalmente y motivar a un trabajador es un punto muy importante en el éxito de cualquier organización.

En este contexto la motivación es un factor importante en la dirección del grupo a fin de efectuar una mejor labor.

(Louffat, 2012, pág. 172), define a la Dirección como el tercer elemento del proceso administrativo encargado de velar por las relaciones humanas dentro de las instituciones.

La importancia de la dirección se da porque es la encargada de lograr que se desarrolle lo planificado al inicio de la gestión, practicar las estrategias que han sido planteadas para que los trabajadores logren cumplir las metas quienes son los actores principales y el gerente el director que los encamina. Administrar personas implica tratar de comprender su comportamiento individual y su comportamiento en grupos/equipos.

Es por ello que es primordial tener noción de liderazgo, uno que motive, uno que logre un equilibrio de la cultura y clima en la organización, que permita a los trabajadores desarrollarse en sus máximas capacidades mediante una motivación que identifique al trabajador con su organización y sus metas.

#### **Dimensión 4 Control**

La función de control es desarrollar un análisis que permitan encontrar las fallas en el sistema o en los procesos así como el desempeño de los integrantes con el fin de asegurar el futuro de la organización, y se alcancen los objetivos y la meta final. (Anzola, 2002, p. 52).

Según este contexto mediante el control se busca la evaluación del cumplimiento de lo planteado y organizado con el fin de asegurar lo esperado.

Para, (Amador, 2008, pág. 45), Control “Es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas.”

Es decir el control es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación.

Para (Daft, 2004) "control significa vigilar las actividades de los empleados, determinar si la empresa se dirige a la consecución de las metas y tomar las acciones correctivas que vayan necesitándose. Los directivos deben asegurarse que la empresa se dirija a la obtención de sus metas. Las tendencias recientes al empowerment (delegar el poder o facultar) y dar confianza a los empleados han hecho que muchas compañías puedan dar más independencia a sus trabajadores mediante capacitaciones que acrecienten esa independencia de corregir sus propios errores y busquen siempre el mejor desempeño y competitividad."

Según este autor el control supervisa las actividades realizadas por el grupo aplicándose medidas correctivas en el sentido del cumplimiento del proceso.

Por otra parte (Louffat, 2012, pág. 230) define al control, como el último elemento del proceso administrativo y se encarga de verificar el grado de eficacia y eficiencia de los resultados logrados en función de las metas esperadas para un periodo predefinido. El control debe realizarse no solo al final del periodo, sino permanentemente, a fin de poder subsanar alguna deficiencia administrativa en el momento oportuno.

Se daba mucha importancia a la auditoría financiera-contable, sin embargo, el control de una institución implica otros aspectos que los financieros, motivo por el cual se utilizan otros criterios de control basados en la auditoría administrativa, la cual sustenta su acción en la medición de indicadores de las diversas áreas administrativas (logística, recursos humanos, marketing, informática, etc.), los diversos recursos administrativos (financieros, materiales y humanos) y los elementos de proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control).

### **Bases Teóricas de la variable calidad del servicio**

Según (Abadi, 2004) la calidad es el desarrollo de las funciones y características principales que definen un bien o servicio, asimismo la calidad no puede ser medida por el organismo que lo constituye, se debe hacer una evaluación integral de todos los procesos.

Para (Domínguez, 2006, pág. 47) “La calidad es el potencial que desarrolla un sistema de manera confiable y sostenida en un determinado nivel de desempeño en el servicio”.

Por otro lado para (Martínez, 2005, pág. 57) “La calidad es una configuración de la gestión que poseen las empresas y organizaciones líderes, así como también es una forma de vida, por lo cual la calidad no es un hecho fijo sino es un hecho que se puede mejorar”.

Sin embargo el término calidad según (Vásquez, 2007), debería ser comprendido por los directivos de las organizaciones en la actualidad, como la satisfacción de cliente o usuario, cumpliendo las necesidades y expectativas que esperan del servicio o producto ofrecido.

También de acuerdo con (Pizzo, 2013), este término hace referencia al hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

### **Dimensión 1: Confiabilidad.**

Según (Abadi, 2004), es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Según (Sueiro, 2012) la Confiabilidad es la "capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas durante un período de tiempo determinado". Es decir, que habremos logrado la Confiabilidad requerida cuando el "ítem" hace lo que queremos que haga y en el momento que queremos que lo haga. Al decir "ítem" podemos referirnos a una máquina, una planta industrial, un sistema y hasta una persona. La Confiabilidad impacta directamente sobre los

resultados de la empresa, debiendo aplicarse no sólo a máquinas o equipos aislados sino a la totalidad de los procesos que constituyen la cadena de valor de la organización.

### **Dimensión 2: Respuesta.**

Según (Abadi, 2004), se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.

Según (Carreras, 2006) La Responsabilidad es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna (p. :35)

La responsabilidad es un valor moral que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

Según (Savater, 1998), la responsabilidad consiste en intentar ser sujetos. No se trata de ser simplemente un engranaje, de ser simplemente fatalidad, es decir algo necesariamente actúa de una manera determinada. (p.60)

### **Dimensión 3: Empatía.**

Según (Abadi, 2004), esto quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Según (Zeithman & Bitner, 2002): Empatía es “brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa”. (p.103)

La empatía, presenta para muchos una relación vinculante con un concepto que también proviene del idioma inglés: el “comportamiento pro-social” que implica al tipo de conducta que alguien puede tener a favor de otro ser social sin obtener nada a cambio (Singer & Lamm, 2009)

(Preston & de-Waal, 2002), definen este tipo de comportamiento como aquellas acciones que una persona hace para aliviar el sufrimiento de otro.

#### **Dimensión 4: Tangibles.**

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

Según (Donabedian, 2002), “Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 105)

Según (Zeithman & Bitner, 2002), “Elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. (p. 105)  
Para finalizar es importante identificar las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio, esta es más difícil de definir en comparación a la calidad en los productos. La calidad de servicio siempre variará, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente.

#### **Teoría de la calidad según Phill Crosby**

La respuesta de Crosby a la crisis de la calidad fue el Principio de "hacerlo correctamente la primera vez" ("doing it right the first time" DIRFT). También incluyó sus cuatro principios básicos: (Crosby, 1996.)

La definición de calidad está de acuerdo a las necesidades

El sistema de calidad es prevención

Un manejo estándar equivale a cero errores



**De los cuales se desprenden sus catorce principios:**

1. Compromiso de la dirección, la cual tiene que definir y comprometerse con una política de mejora de calidad.
2. Equipos de mejora de calidad, representantes de cada departamento encargados de cada equipo.
3. Medidas de calidad, reunir datos y estadísticas para analizar tendencias y problemas de la organización.
4. El costo de calidad, es el costo de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.
5. Tener conciencia de la calidad, enseñar a la organización el costo de la no calidad para de esta manera evitarlo.
6. Acción correctiva, se emprenderán acciones correctivas sobre posibles desviaciones.
7. Planificación de cero defectos, definir un programa de actuación para la prevención de errores que puedan llegar a suceder.
8. Capacitación del supervisor, la dirección recibirá la preparación sobre cómo elaborar y cómo se llevará a cabo el programa de mejora.
9. Día de cero defectos, se considera una fecha para llevar a cabo el cambio de la organización.
10. Establecer las metas, fijar objetivos para reducir los errores.
11. Eliminación de las causas error, eliminar barreras que impidan el cumplimiento óptimo del programa de cero defectos.
12. Reconocimiento, se ofrecen recompensas para aquellos que ayuden a cumplir las metas.
13. Consejos de calidad, se pretende unir a todos los trabajadores con comunicación.
14. Empezar de nuevo, la mejora de calidad es un ciclo por lo que nunca se deja de tener un cambio continuo.

La receta de Crosby para el impulso de la calidad considera un programa de 14 pasos. Su creencia era que si una compañía establecía un programa de gestión de la calidad tendría más ahorros que lo que pagaría por los costos de dicho programa ("quality is free").

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Aspectos tangibles:** La palabra tangible se utiliza para nombrar lo que puede ser tocado o probado de alguna forma. En un sentido más amplio, también hace referencia a aquello que puede percibirse con precisión.

**Atención:** La atención es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración.

**Calidad:** La calidad es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie. La palabra calidad tiene múltiples significados. De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades.

**Empatía:** Es la capacidad cognitiva de percibir, en un contexto común, lo que otra persona está pensando. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

**Gestión Administrativa:** Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

**Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

El método que se utilizó es el descriptivo puesto que la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada.

#### **3.2 Variables**

##### **Variable 1: Gestión Administrativa**

(Anzola, 2002, pág. 70) menciona que “gestión administrativa es un esfuerzo coordinado que se ejecuta con el motivo de manejar un grupo para que logren los objetivos y metas deseados, designando labores o tareas acordes con las habilidades de cada individuo, con una planificación y organización de los procesos así como la dirección de los mismos manteniendo siempre el control de cada actividad”.

##### **Variable 2: Calidad del Servicio**

Según (Abadi, 2004) la calidad es el desarrollo de las funciones y características principales que definen un bien o servicio, asimismo la calidad no puede ser medida por el organismo que lo constituye, se debe hacer una evaluación integral de todos los procesos.

### 3.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Operacionalización de la variable gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel y rango	Escala
Planeación	Diseño de Programación	1,2,3,4,5		
Organización	Valores institucionales	6,7,8,9,1		
	Perfiles	0		
Dirección	Condiciones de motivación		Eficiente (74-100)	Ordinal
	Adiestramiento	11,12,13,14,15	Regular (47-73)	Siempre (5)
			Deficiente (20-46)	Casi siempre(4)
	Monitoreo			A veces(3)
	Procesos			Casi nunca (2)
	Revisión			Nunca(1)
Control	Seguimiento a Nivel Gerencial			
	Evaluación de Manuales	16,17,18,19,20		
	Supervisión			

*Fuente:* Elaboración Propia (2016).

Tabla 2

*Operacionalización de la variable calidad del servicio*

<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Nivel y rango</b>	<b>Escala</b>
Confiabilidad	Horario de atención	1,2,3,		
	Capacitación	4,5		
	Tecnología aplicada			
	Personal itinerante			
	Actividades distribuidas			
Capacidad de respuesta	Agilidad			
	Situaciones imprevistas.	,6,7,8,		Ordinal
	Requerimiento	9,10		
	Comunicación			
	Necesidades de sus usuarios.		Buena (74-100) Regular(47-73) Malo(20-46)	Siempre (5) Casi siempre(4) A veces(3)
Empatía	Atención individual	11,12,		Casi nunca (2)
	Amabilidad	13,14,		
	Intereses	15		Nunca(1)
	Horarios establecidos			
	Cortesía y el buen trato			
Tangibilidad	Material publicitario			
	Presentación	,16,17		
	Ambientes cómodos	,18,19		
	Módulos de atención	,20		

*Fuente:* Elaboración Propia (2016)

### **3.3 Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

#### **3.3.2 Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

##### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

##### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

##### **Hipótesis específica 4**

Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

### 3.4. Tipos de investigación

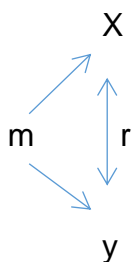
El presente trabajo de investigación responde a una investigación de tipo descriptiva - correlacional.

Es Descriptiva, ya que la investigación se describe las características por las cuales se medirán cada variable de estudio. (Bernal, 2010)

Es correlacional, porque la finalidad es encontrar el grado de relación que existe de una variable sobre otra, en función de sus características principales. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

### 3.5. Diseño de investigación

Es una investigación no experimental de corte transversal porque el estudio se realizó de manera objetiva sobre las variables planeadas observando el hecho expuesto para sus análisis y representa el siguiente diseño:



$m$  = Muestra de estudio

$x$  = Observación de la variable 1

$y$  = Observación de la variable 2

$r$  = Relación entre las variables

### **3.6. Población y muestra**

#### **3.6.1. Población**

De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones” (p.174).

La población objetivo estuvo compuesta por 33 trabajadores de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

#### **3.6.2. Muestra**

Según (Tamayo, 2005) dice que la muestra es: “una reducida parte de un todo, de la cual nos servimos para describir las principales características de aquél”. (p. 320).

Para la muestra se tomó el 100% de la población por ser una cantidad mínima.

#### **3.6.3. Muestreo**

El muestreo fue probabilístico y censal porque se tomó a toda la población como muestra.

#### **Criterios de selección**

##### **Criterios de Inclusión:**

Trabajadores de ambos sexos de edades entre 18 y 60 años.

Trabajadores de las áreas relacionadas Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajadores que desearon participar voluntariamente.

##### **Criterios de Exclusión:**

Trabajadores menores de 18 años.

Trabajadores de las áreas ajenas a la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajadores que no desearon participar.



### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

En cuanto a la técnica para la medición de la variable se utilizó la encuesta, que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), es una técnica basada en preguntas, que se desarrollan de forma estructural en base las dimensiones de los hechos a investigar, para lograr una obtención de datos posibles para edificar una proyección del resultado a gran escala. Mayormente usada en investigaciones sociales. (p. 165).

También se usó la técnica de la observación que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) se basa enteramente en el análisis a base de la experiencia que se realiza en la observación del hecho que se investiga.

#### **3.7.2. Instrumentos**

El instrumento utilizado es el cuestionario para la variable gestión administrativa que es un instrumento de medición es el recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente Hernández, Fernández y Baptista, (2010), el instrumento consto de 20 ítems, se desagregó en 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Y para la variable calidad del servicio se utilizó una ficha de observación de 20 ítems disgregado en las 4 dimensiones: confiabilidad, respuesta, empatía y tangibilidad.

#### **Ficha técnica de la variable gestión administrativa institucional**

Objetivo	: Determinar el nivel de la gestión administrativa
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la gestión administrativa, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: eficiente (74-100), regular (47-73) y deficiente (20 al 46).

#### **Ficha técnica de la variable calidad del servicio**

Objetivo	: Determinar el nivel de la calidad del servicio
Administración	: Individual
Tiempo	: 25 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: Escala de Likert

Se empleó un cuestionario con preguntas cerradas, con escala de Likert que consta de 20 ítems, con la finalidad de recolectar información específica acerca de la calidad del servicio, el cual contiene los siguientes aspectos distribuidos en: Bueno (74-100), regular (47-73) y Malo (20 al 46).

#### **3.7.3. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los datos, se utilizó el programa Spss 21.0 además del diseño por parte del programa Excel, analizando las variables en sus respectivas dimensiones a través de rangos de referencia para establecer el nivel encontrado y brindar los informes respectivos.

Para mostrar los resultados obtenidos, se trabajaron tablas de contingencia, porcentajes y gráficos de barras, elementos que ayudan a ver descripciones y su respectivo análisis.

#### **3.7.4. Validez y Confiabilidad**

##### **Validez**

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 3

*Validez de contenido del instrumento*

Indicador	Exp 1	Exp 2	Exp 3	Determinación
Claridad	SI	SI	SI	Aplicable
Pertinencia	SI	SI	SI	Aplicable
Relevancia	SI	SI	SI	Aplicable

*Fuente:* Elaboración propia

El instrumento fue validado por juicio de expertos obteniéndose un nivel de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado el cuestionario de acuerdo a las recomendaciones de los expertos.

**Confiabilidad de los instrumentos**

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba de Alfa de Crombach para ambas variables mostradas en los siguientes cuadros

Tabla 4

*Nivel de confiabilidad del instrumento gestión administrativa institucional*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,971	20

*Fuente:* Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,971 considerado como fuerte, lo que permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 4.

Tabla 5

*Nivel de confiabilidad del instrumento calidad del servicio*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	20

*Fuente:* Elaboración propia

La prueba de confiabilidad del instrumento procedido bajo la técnica del Alfa de Cronbach es de 0,958 considerado como fuerte, lo que permite inducir que el cuestionario presenta un excelente nivel de confiabilidad como se muestra en la tabla 5.

## CAPÍTULO IV

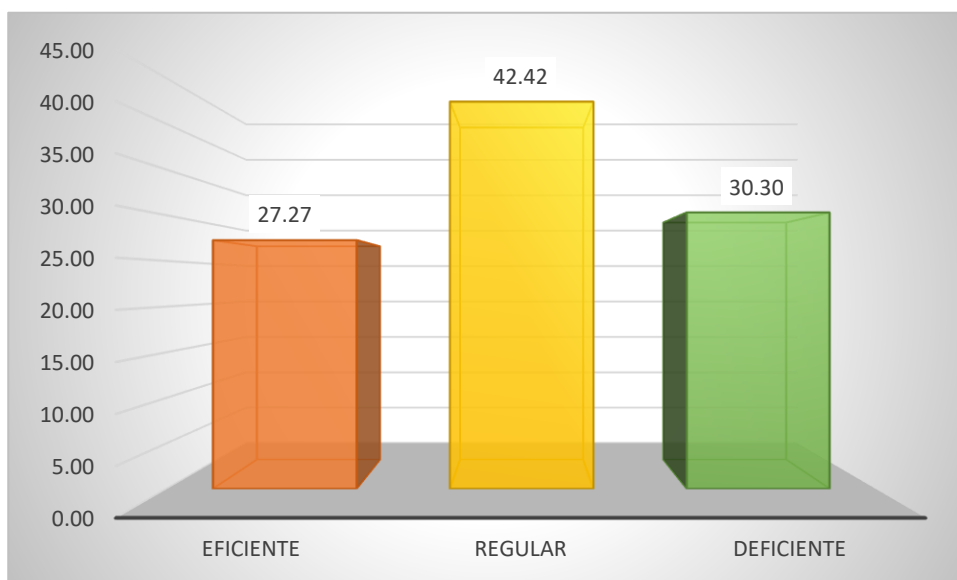
### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de los resultados

Tabla 6

*Distribución de datos según la variable gestión administrativa*

Niveles	f	%
Eficiente	9	27.27
Regular	14	42.42
Deficiente	10	30.30
Total	33	100.00



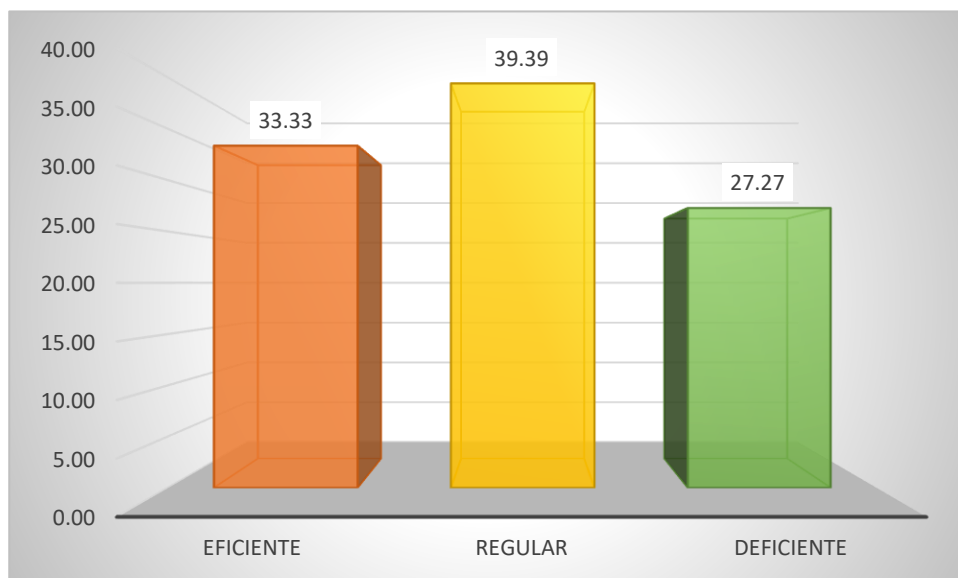
*Figura 1: Datos según la variable gestión administrativa*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la gestión administrativa es percibida por la muestra en un 42.42% como regular, por otro lado hay un 30.30% de la muestra que lo considera como deficiente y por ultimo hay un grupo del 27.27% que considera a la gestión administrativa como eficiente es decir cumple todos los procesos como se espera.

Tabla 7

*Distribución de datos según la dimensión planeación*

Niveles	f	%
Eficiente	11	33.33
Regular	13	39.39
Deficiente	9	27.27
Total	33	100.00



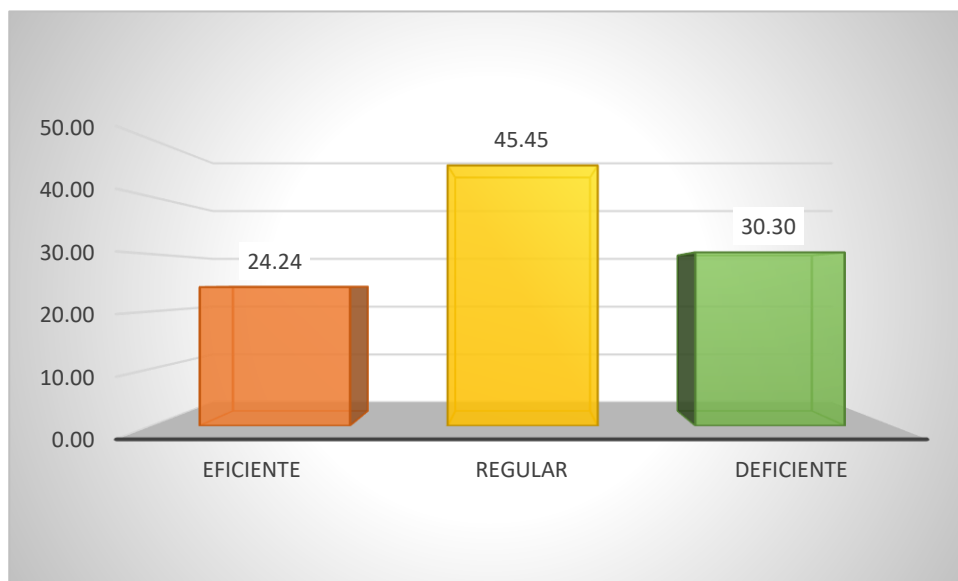
*Figura 2: Datos según la dimensión planeación*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la gestión administrativa en su dimensión planeación, es percibida por la muestra en un 39.39% como regular, por otro lado hay un 33.33% de la muestra que lo considera como eficiente y por ultimo hay un grupo del 27.27% que considera a la gestión administrativa en cuanto a su planeación como deficiente.

Tabla 8

*Distribución de datos según la dimensión organización*

Niveles	f	%
Eficiente	8	24.24
Regular	15	45.45
Deficiente	10	30.30
Total	33	100.00



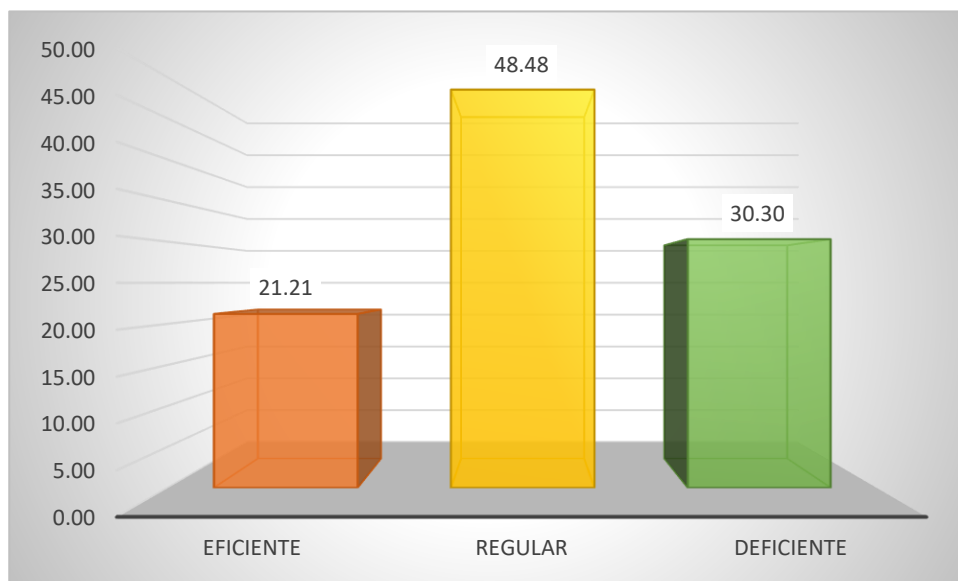
*Figura 3: Datos según la dimensión organización*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la gestión administrativa en su dimensión organización, es percibida por la muestra en un 45.45% como regular, por otro lado hay un 30.30% de la muestra lo considera como deficiente y por ultimo hay un grupo del 24.24% que considera a la gestión administrativa en cuanto a su organización como eficiente.

Tabla 9

*Distribución de datos según la dimensión dirección*

Niveles	f	%
Eficiente	7	21.21
Regular	16	48.48
Deficiente	10	30.30
Total	33	100.00



*Figura 4: Datos según la dimensión dirección*

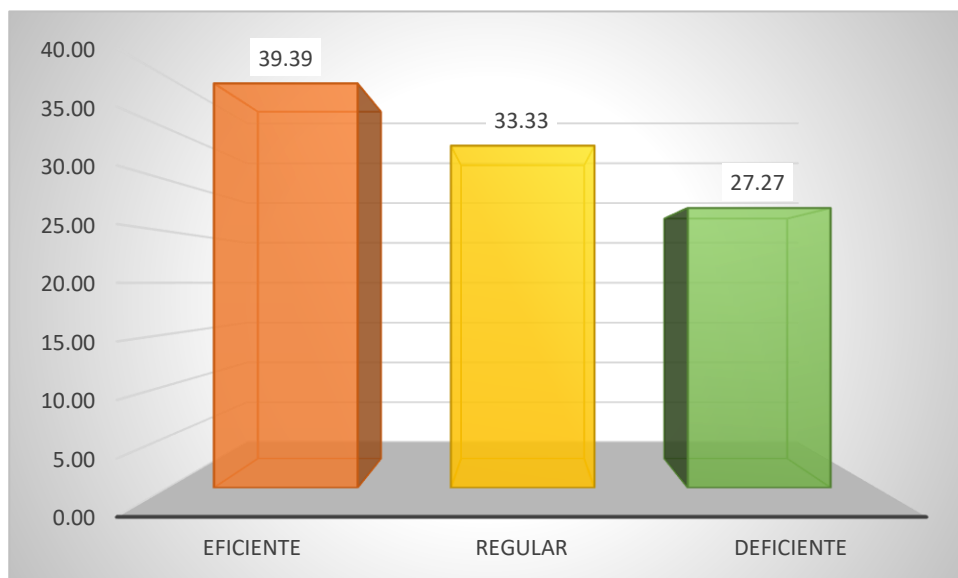
De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la gestión administrativa en su dimensión dirección, es percibida por la muestra en un 48.48% como regular, por otro lado hay un 30.30% de la muestra lo considera como deficiente y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera a la gestión administrativa en cuanto a su dirección como eficiente.



Tabla 10

*Distribución de datos según la dimensión control*

Niveles	f	%
Eficiente	13	39.39
Regular	11	33.33
Deficiente	9	27.27
Total	33	100.00

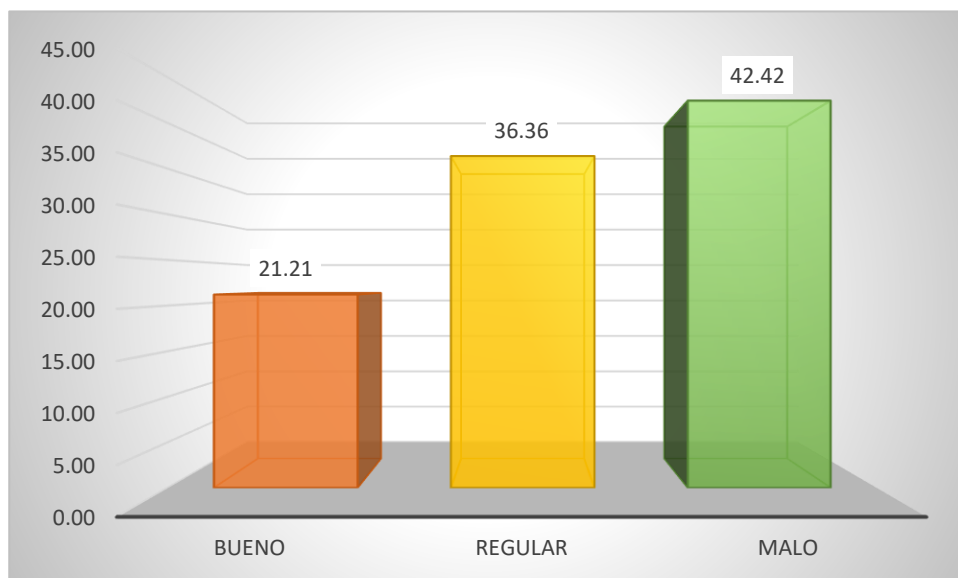
*Figura 5: Datos según la dimensión control*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la gestión administrativa en su dimensión control, es percibida por la muestra en un 39.39% como eficiente, por otro lado hay un 33.33% de la muestra lo considera como regular y por ultimo hay un grupo del 27.27% que considera a la gestión administrativa en cuanto a su control como deficiente.

Tabla 11

*Distribución de datos según la variable calidad de servicio*

Niveles	f	%
Bueno	7	21.21
Regular	12	36.36
Malo	14	42.42
Total	33	100.00

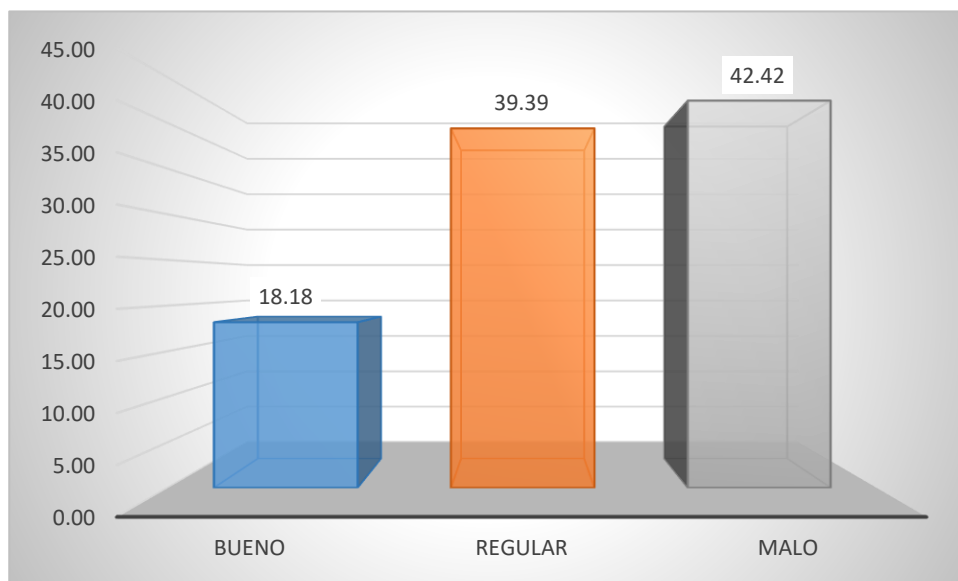
*Figura 6: Datos según la variable calidad de servicio*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la calidad de servicio, es percibida por la muestra en un 42.42% como mala, por otro lado hay un 36.36% de la muestra la considera como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio.

Tabla 12

*Distribución de datos según la dimensión confiabilidad*

Niveles	f	%
Bueno	6	18.18
Regular	13	39.39
Malo	14	42.42
Total	33	100.00



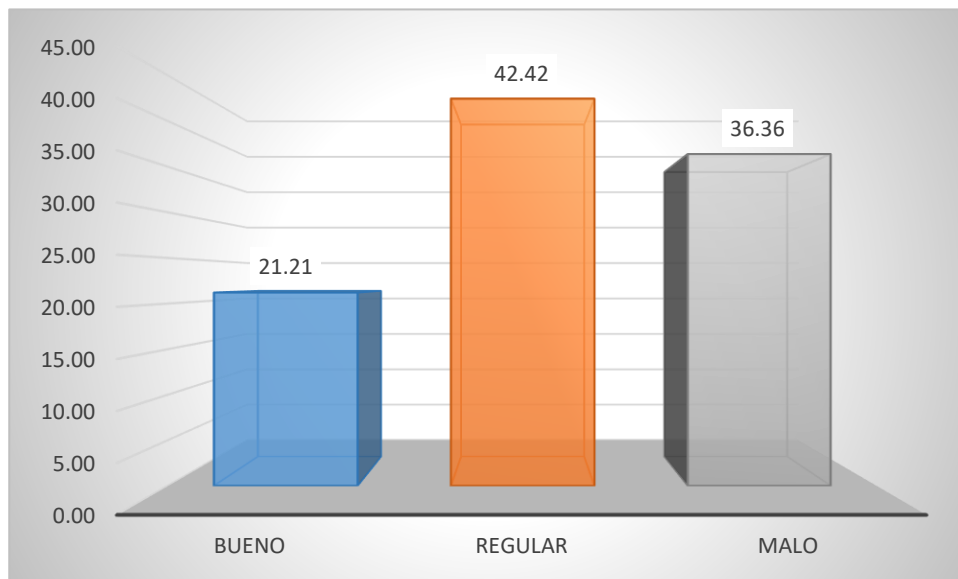
*Figura 7: Datos según la dimensión confiabilidad*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la calidad de servicio en su dimensión confiabilidad, es percibida por la muestra en un 42.42% como mala, por otro lado hay un 39.39% de la muestra la considera a la calidad del servicio en este aspecto como regular y por ultimo hay un grupo del 18.18% que considera que hay una buena calidad del servicio en cuanto a su confiabilidad.

Tabla 13

*Distribución de datos según la dimensión capacidad de respuesta*

Niveles	f	%
Bueno	7	21.21
Regular	14	42.42
Malo	12	36.36
Total	33	100.00



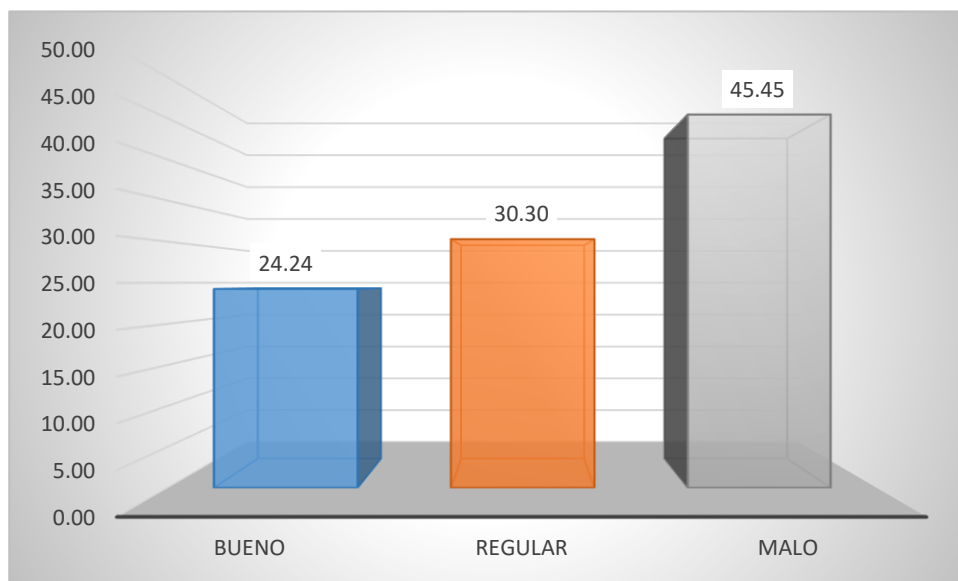
*Figura 8:* Datos según la dimensión capacidad de respuesta

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta, es percibida en un 42.42% como regular, por otro lado hay un 36.36% que considera a la calidad del servicio en este aspecto como mala y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio en cuanto a la capacidad de respuesta.

Tabla 14

*Distribución de datos según la dimensión empatía*

Niveles	f	%
Bueno	8	24.24
Regular	10	30.30
Malo	15	45.45
Total	33	100.00

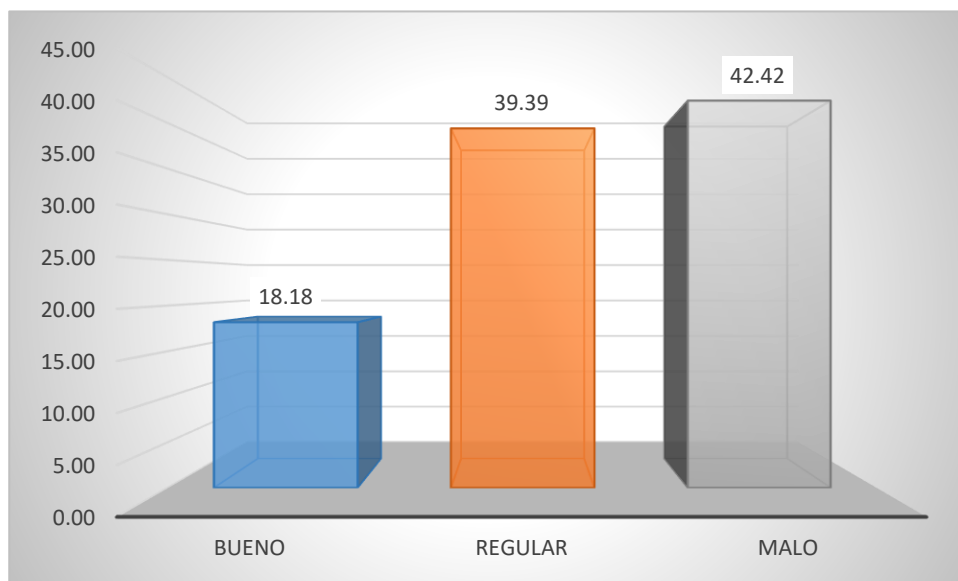
*Figura 9: Datos según la dimensión empatía*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la calidad de servicio en su dimensión empatía, es percibida en un 45.45% como mala, por otro lado hay un 30.30% que considera a la calidad del servicio en este aspecto como regular y por ultimo hay un grupo del 24.24% que considera que hay una buena calidad del servicio en cuanto a la empatía desarrollada.

Tabla 15

*Distribución de datos según la dimensión tangibilidad*

Niveles	f	%
Bueno	6	18.18
Regular	13	39.39
Malo	14	42.42
Total	33	100.00



*Figura 10: Datos según la dimensión tangibilidad*

De acuerdo a la tabla y grafica observada se puede determinar que la calidad de servicio en su dimensión tangibilidad, es percibida en un 42.42% como mala, por otro lado hay un 39.39% que considera a la calidad del servicio en este aspecto como regular y por ultimo hay un grupo del 18.18% que considera que hay una buena calidad del servicio en cuanto a la Tangibilidad.

## Contrastación de las hipótesis

### Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

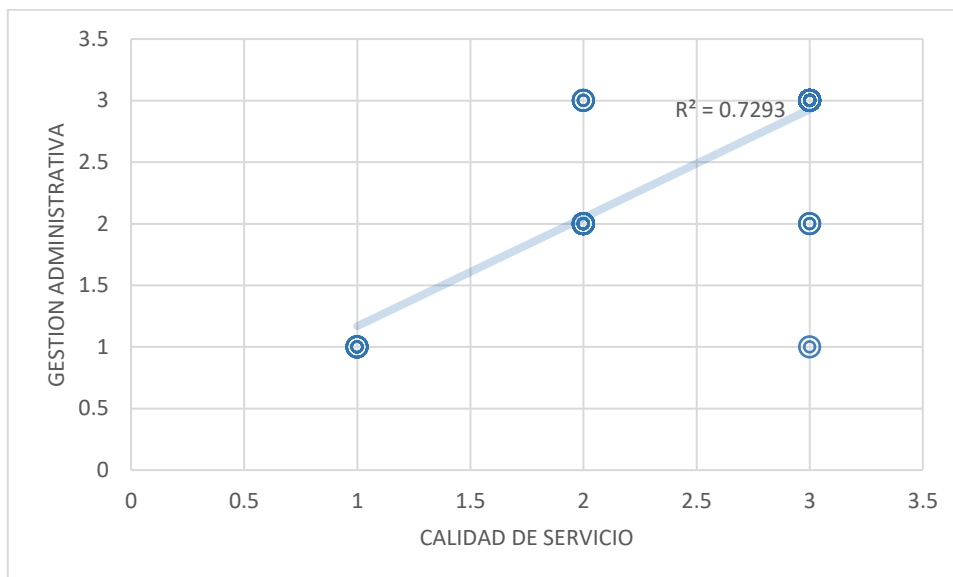
Tabla 16

*Spearman entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio*

	Gestión		Gestión	Calidad de
	administrativa		administrativa	servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	de 1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	de ,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que periten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.



*Figura 11:* Dispersión de datos de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio.

Según la gráfica de dispersión se puede detallar que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente de igual forma, es decir si la gestión administrativa mejora lo hará la calidad del servicio.



### Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

H0: No existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

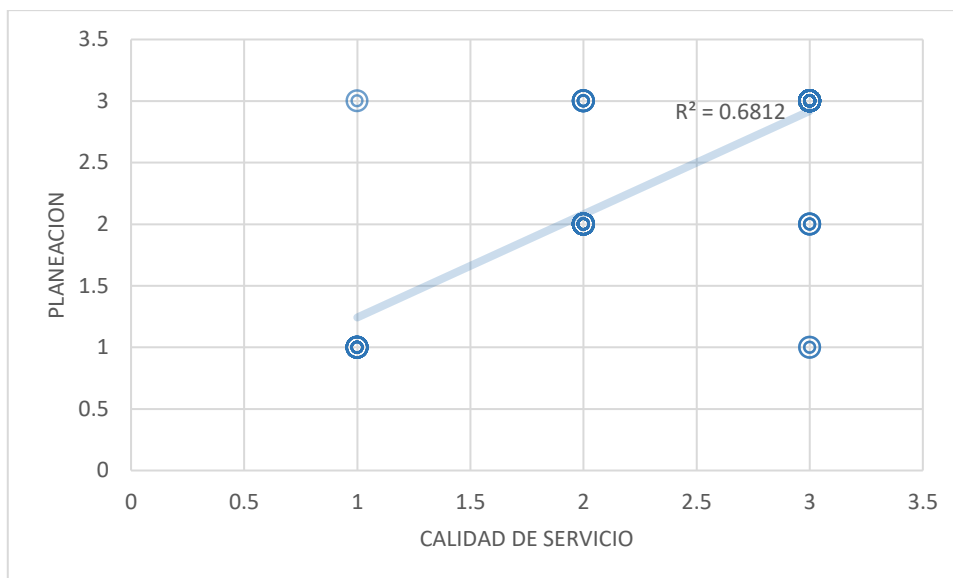
Tabla 17

*Spearman entre la planeación y la calidad del servicio*

	Planeación		Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.688 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.



*Figura 12:* Dispersión de datos de la planeación y la calidad de servicio.

Según la gráfica de dispersión se puede detallar que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente de igual forma, es decir si la planeación mejora lo hará la calidad del servicio.

### Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

H0: No existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

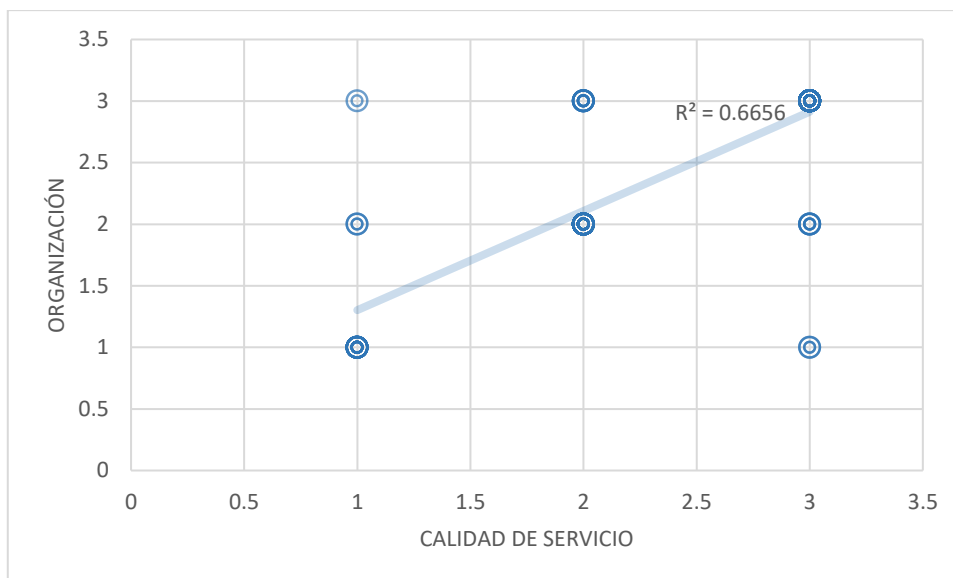
Tabla 18

*Spearman entre la organización y la calidad del servicio*

	Organización		Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,666**
		N	,001
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	33
		Sig. (bilateral)	,666**
		N	,001

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.666 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que periten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.



*Figura 13:* Dispersión de datos de la organización y la calidad de servicio.

Según la gráfica de dispersión se puede detallar que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente de igual forma, es decir si la organización mejora lo hará la calidad del servicio.

### Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

H0: No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

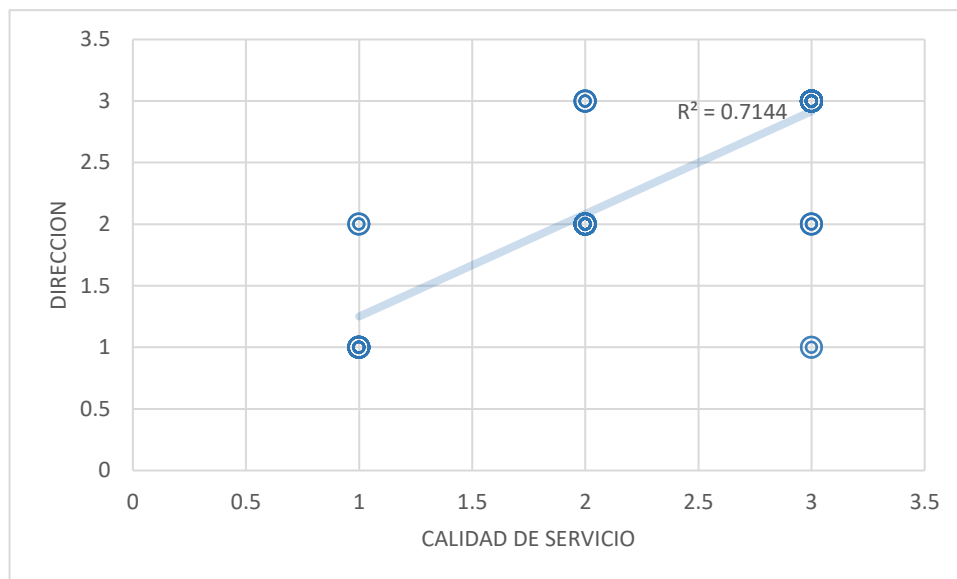
Tabla 19

*Spearman entre la dirección y la calidad del servicio*

			Dirección	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.710 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.



*Figura 14:* Dispersión de datos de la dirección y la calidad de servicio.

Según la gráfica de dispersión se puede detallar que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente de igual forma, es decir si la dirección mejora lo hará la calidad del servicio.

#### Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

H0: No existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal.

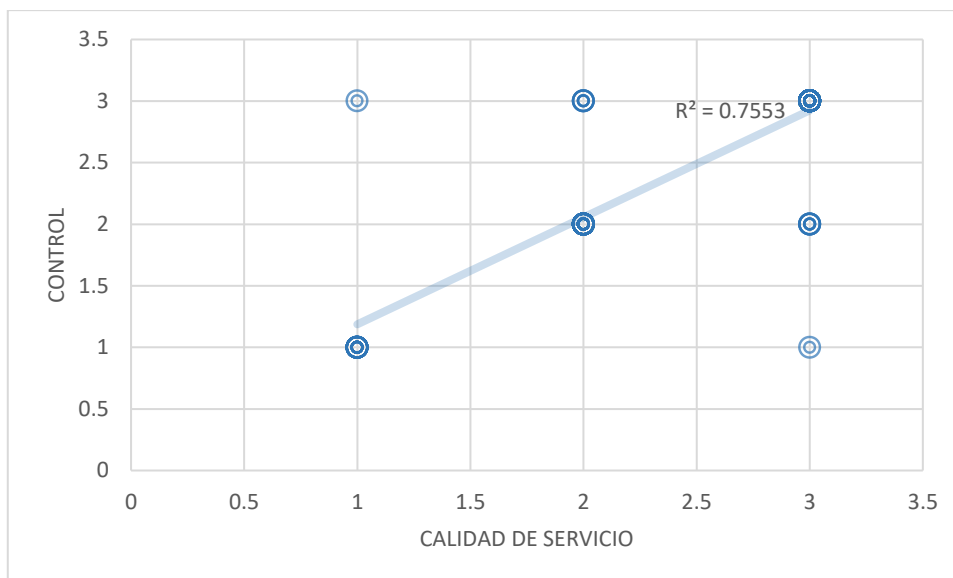
Tabla 20

*Spearman entre el control y la calidad del servicio*

			Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	33	33
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	33	33

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

**Interpretación:** según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.759 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.



*Figura 15:* Dispersión de datos del control y la calidad de servicio.

Según la gráfica de dispersión se puede detallar que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente de igual forma es decir si el control mejora lo hará la calidad del servicio.



## 4.2. Discusión

A través de los resultados obtenidos se puede determinar que la gestión administrativa es percibida por la muestra en un 42.42% como regular, por otro lado hay un 30.30% de la muestra que lo considera como deficiente y por ultimo hay un grupo del 27.27% que considera a la gestión administrativa como eficiente es decir cumple todos los procesos como se espera, también se evidencia que la calidad de servicio, es percibida por la muestra en un 42.42% como mala, por otro lado hay un 36.36% de la muestra la considera como regular y por ultimo hay un grupo del 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio, se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman se puede observar que existe una asociación significativa entre las variables de estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.721 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que periten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula. En la cual estos resultados se contrastan con el estudio realizado por (Álvarez, 2012), acerca de la satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela. En cuyos resultados se observó que hay una insatisfacción por parte de los clientes respecto al servicio ofrecido y que ellos esperaban, lo que deja concluir que hay aspectos que mejorar pero que también existe buenos resultados en cuanto a estructura e interacción con el personal y que el pero aspecto es el tiempo de espera. Existiendo una similitud con la presente tesis en obtener un nivel regular de la calidad de la atención.

Así mismo (Lascurain, 2012), en su tesis “Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica” quien concluyó que no hay una satisfacción completa por parte de los trabajadores en un nivel regular, y que permite concluir que es necesario tomar acciones como manejar un canal de comunicación donde se pueda transmitir los problemas y poder solucionarlos. En este sentido existe una similitud con el presente trabajo ya que se busca mejorar la gestión administrativa en función de la calidad del servicio y una de esas formas es mejorar la comunicación para percibir los problemas presentes.

Por otro lado el autor (Elera, 2010), en su investigación titulada “Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao”. Concluyeron según los resultados obtenidos de la comunidad educativa de ese plantel incluido padres de familia la gestión institucional guarda una relación significativa con la calidad en el servicio pero que en resultados se encuentran en un nivel regular. Existiendo una similitud en los resultados, al igual que en la investigación de (Villavicencio, 2013), titulada “Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A.” Trujillo quien concluyó que, la calidad de servicio se da en un nivel eficaz y que el punto más importante que le da esa calificación es la fiabilidad que los clientes perciben de sus trabajadores, generando confianza en los clientes. Existiendo una similitud con el presente trabajo existiendo un nivel regular en la gestión administrativa.

Estos resultados según (Pérez, 2010, pág. 12), las ciencias de gestión encuentran su posicionamiento científico según su grado de implicación y de aplicación, se interesan en las organizaciones en general, al provenir de las ciencias humanas y sociales y buscan no solamente analizar las organizaciones, sino también mejorar su funcionamiento, lo que las conduce a ser disciplinas “profesionalizantes”. A partir de esto Pérez, plantea que las ciencias de gestión son a la vez científicas, tecnológicas y profesionales.

## Conclusiones

**Primera:** Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman muestra una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.721 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

**Segunda:** Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman muestra una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.688 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

**Tercera:** Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman muestra una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.666 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

**Cuarta:** Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman muestra una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.710 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

**Quinta:** Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio, según la prueba estadística de la Rho de Spearman que muestra una asociación significativa entre las variables de estudio con un coeficiente de correlación del 0.759 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar su nula.

## Recomendaciones

**Primera:** A los directivos tomar los resultados en cuenta y realizar talleres de capacitación, motivación, práctica de valores, fortaleciendo las relaciones interpersonales entre ellos, asimismo lograr una atención eficiente hacia los usuarios y una mejor calidad del servicio.

**Segunda:** Se recomienda realizar un diagnóstico situacional de la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal posteriormente a la elaboración de un plan estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.

**Tercera:** Llevar una adecuada organización en los procesos de gestión para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos planteados por los directivos.

**Cuarta:** A la dirección realizar un control interno para analizar o inspeccionar los riesgos actuales en la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, de tal manera se brinde una adecuada gestión y un buen nivel de servicio por parte de los trabajadores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección.

**Quinta:** A los jefes llevar un control permanente y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada ante los usuarios, brindándoles de las herramientas necesarias para su correcto desarrollo profesional y que ofrezcan una atención de calidad. Referencias

## Referencias

- Abadi, M. (2004). *Administración General*. Argentina: Facultad de Ciencias Economicas, Universidad de Buenos Aires.
- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas-Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello.
- Amador, J. (2008). "Proceso Administrativo", disponible en: [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoadministrativo/](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/).
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. . México: Mc Graw – Hill Interamericana.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación*. . Caracas: Editorial Episteme, Oriol ediciones 3era edición.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. . Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Carreras, E. a. (2006). *Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia*: Ediciones morata Madrid, España.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*.
- Crosby, P. (1996.). *Reflexiones sobre calidad. 295 máximas del gurú mundial de calidad*. Mexico: McGraw Hill,
- Daft, R. (2004). *Administración*. Editor Cengage learning editores.
- Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. . Edit. ECOE ediciones.
- Donabedian, A. (2002). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad*. Mexico: Vol. 35 No.3.
- Elera, R. (2010). "Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2002). *ADMINISTRACION, Un Enfoque Basado en Competencias*. .

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de Investigación. Quinta edición.* . México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración.* Medellín, Colombia: Fondo Editorial ITM.
- Koontz, & O'Donnell. (2000). *Curso de Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas.* . México. : Litográfica Ingramex S.A.
- Lascurain, I. (2012). *“Diagnóstico y propuesta de Mejora de Calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica”.* Universidad Iberoamericana de ciudad de México.
- López, P., & Mariño, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: de la administración de empresas a la gestión de organizaciones\*.* Colombia: Fundación Universidad Central De Colombia.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo. 3a. ed.* Argentina: Editorial Cengage Learning Argentina.
- Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud.* México, D.F.: Editorial El Manual Moderno, S.A.,
- Pelaes, O. (2010). *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”.* . Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. .
- Pérez, C. (2010). *Evaluación del desempeño en el sector público. Ilustre Colegio de abogados de Lima.* . Lima: Recuperado de: <http://www.cal.org.pe/pdf/diplomados/09evaluacion.pdf>.
- Pizzo, M. (2013). *Como servir con excelencia.* Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de blog: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definición-de-calidad-en-el-servicio/.html>.
- Porras, E. (09 de nov. de 2013). *Implantación del sistema de gestión de la calidad en las instituciones públicas de educación pre escolar, básica y media del municipio de Villavicencio.* Villavicencio, Colombia.
- Preston, S., & de-Waal, F. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases.* . Behavioral and Brain Sciences. Vol 25: 1–20.

- Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo del Instituto Superior Particular "LA Pontificia" del distrito Carmén Alto Provincia de Huamanga - Ayacucho - Perú*. Perú, Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Robins, S., & Coulter, M. (2005). *La administración*. Mexico: Editorial Pearson Octava Edición.
- Ruiz, J. (1995). *Fundamentos para el análisis de Gestión Administrativa*. . Caracas: Editorial Panapo.
- Savater, F. (1998). *El valor de educar*. España.
- Singer, T., & Lamm, C. (2009). *The Social Neuroscience of Empathy*. [El enfoque social neurocientífico de la empatía]. *Annals of the New York Accademy of Sciences*. 1156: 81-96. [Versión digital].
- Sueiro, G. (2012). *¿Qué es la confiabilidad?* Gestión y tendencias; Ingeniero Industrial Practitioner certificado en RCM2.
- Tamayo, M. (2005). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Vásquez, M. (2007). *Concepto de calidad para la organización*. . Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>.
- Veintimilla, M. (2006). *"Principios básicos de gestión empresarial"*. .
- Velásquez, E. (2010). *"Calidad de la Gestión Administrativa de la facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa"*. Paraguay.: Universidad Nacional de Itapúa.
- Villavicencio, R. (2013). *"Calidad del servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A."*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Zeithman, V., & Bitner, J. (2002). *Marketing de servicio. 2da Edición*. Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

## **APÉNDICES**



## Apéndice 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	Hipótesis	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema principal:</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación existe entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación existe entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicos</b></p> <p><b>Hipótesis específica 1</b> Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 2</b> Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p>	<b>Variable : Gestión administrativa</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Niveles</b>	
			<b>Planeación</b>	Diseño de Programación		
			<b>Organización</b>	Valores institucionales Perfiles		
			<b>Dirección</b>	Condiciones de motivación Adiestramiento	Eficiente (74-100) Regular (47-73) Deficiente (20-46)	
<b>Control</b>	Monitoreo Procesos Revisión Seguimiento a Nivel Gerencial Evaluación de Manuales Supervisión					
			<b>Variable : Calidad del servicio</b>			
<b>Confiabilidad</b>	Horario de atención Capacitación Tecnología aplicada Personal itinerante					

<p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018?</p>	<p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación existe entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Objetivo específico 4</b> Determinar la relación existe entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis específica 3</b> Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específica 4</b> Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.</p>	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p> <p><b>Empatía</b></p> <p><b>Tangibilidad</b></p>	<p>Actividades distribuidas</p> <p>Agilidad Situaciones imprevistas. Requerimiento Comunicación Necesidades de sus usuarios.</p> <p>Atención individual Amabilidad Intereses Horarios establecidos Cortesía y el buen trato</p> <p>Material publicitario Presentación Ambientes cómodos Módulos de atención</p>	<p>Bueno (74-100) Regular (47-73) Malo (20-46)</p>
---	---	---	---	---	--

## APÉNDICE 2

### INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Colaborador (a)

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de la información sobre la Gestión administrativa institucional en la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, Lima 2016.

#### INSTRUCCIONES

Presentamos una escala valorativa, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas, marque con un aspa (X), la alternativa que considera pertinente en cada caso de acuerdo a la pregunta planteada que a continuación se presentan.

Por favor contestar con la mayor sinceridad. No hay que tener recelo alguno, se garantiza total discreción y absoluta reserva.

#### Escala valorativa

CÓDIGO	CATEGORÍA	
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>La Planeación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Se realiza en forma participativa la programación de actividades en la entidad.					
<b>2</b>	Las decisiones para la programación de actividades es consultada					
<b>3</b>	Los trabajadores tienen claro los objetivos de la entidad					
<b>4</b>	Existe un plan estratégico en la entidad					

5	La entidad cuenta con manuales de procedimientos actualizados.					
	<b>La Organización</b>					
6	Se cuenta con manuales de funciones actualizados en la entidad					
7	Se realiza la difusión de los valores en la institución					
8	Existe una buena comunicación en la entidad.					
9	Se han actualizado los perfiles de puestos en la entidad					
10	Considera que la cantidad asignada a cada trabajador es proporcional.					
	<b>La Dirección</b>					
11	La entidad realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.					
12	La institución cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.					
13	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.					
14	Existe liderazgo funcional en la entidad.					
15	Se evidencian conflictos laborales frecuentemente					
	<b>Control</b>					
16	Se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.					
17	Se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.					
18	Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.					
19	Existe medidas de seguimiento y control en su área de trabajo					
20	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas					

## FICHA DE OBSERVACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

N°	ITEMS					
<b>DIMENSIÓN CONFIABILIDAD</b>		1	2	3	4	5
1	El horario de atención está acorde con la demanda en la atención del administrado.					
2	El personal orientador está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.					
3	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempo de respuesta.					
4	EL área cuenta con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.					
5	Las tareas y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención al administrado.					
<b>DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible hacia el administrado.					
7	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.					
8	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna					
9	La comunicación que se emplea en la oficina es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.					
10	La institución se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios.					
<b>DIMENSIÓN EMPATÍA</b>						
11	La Oficina de Administración de la UNFV ofrece una atención individual efectiva.					
12	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV demuestran amabilidad y buen trato.					
13	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV se preocupan por los intereses del administrado.					

14	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV tienen horarios establecidos (citas) para atender al administrado y siempre los cumple.					
15	En la institución se practica la cortesía y el buen trato.					
	<b>DIMENSIÓN TANGIBILIDAD</b>					
16	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV cuentan con un atractivo material publicitario.					
17	La información publicitaria de la Oficina de Administración de la UNFV es buena.					
18	Los profesionales de la Oficina de Administración de la UNFV cuentan con una buena presentación.					
19	La estructura y ambientes de la Oficina de Administración de la UNFV son cómodos y de excelente calidad.					
20	Los módulos de atención son los adecuados para brindar una buena atención al administrado.					

**Apéndice 03: Base de datos de la variable gestión administrativa**

encuestados	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
3	1	1	2	1	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2
4	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
7	1	1	2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	1	2	3	2	3
8	3	3	1	2	5	2	5	3	3	1	2	5	2	5	3	3	2	5	2	5
9	3	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
10	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
11	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
12	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	2	2	5	2	5
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
16	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
17	3	5	2	5	2	5	2	5	5	2	5	2	5	2	5	5	5	2	5	2
18	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2





**Base de datos de la variable calidad de servicio**

encuestados	item01	item02	item03	item04	item05	item06	item07	item08	item09	item10	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17	item18	item19	item20
1	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	3	1	2	2	4	1	3	1	2	2
2	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
3	1	2	1	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
4	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
6	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
7	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
8	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
9	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
10	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
11	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
12	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
13	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
14	1	1	1	2	2	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
15	3	3	5	5	5	3	4	5	5	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2
16	2	2	2	5	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
17	5	2	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
18	1	2	3	3	3	2	2	2	4	4	1	1	2	2	4	4	1	1	2	2

19	5	5	2	2	2	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
20	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
21	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
22	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
23	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
24	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
25	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
26	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
27	2	5	2	5	5	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
28	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1
29	3	3	3	3	3	2	2	2	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2
30	2	2	2	2	2	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
31	5	2	5	2	2	3	4	5	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5
32	1	2	1	2	2	1	1	1	5	4	1	1	2	2	5	4	1	1	2	2
33	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5

## Apéndice 04: Confiabilidad de la variable gestión administrativa institucional

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	33	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	33	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	20

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	54,92	528,599	,722	,970
item02	54,67	498,171	,847	,968
item03	54,62	509,133	,706	,970
item04	54,69	499,831	,837	,969
item05	54,23	511,041	,716	,970
item06	54,69	499,831	,837	,969
item07	54,23	511,041	,716	,970
item08	53,79	507,342	,792	,969
item09	54,67	498,171	,847	,968
item10	54,62	509,133	,706	,970
item11	54,69	499,831	,837	,969
item12	54,23	511,041	,716	,970
item13	54,69	499,831	,837	,969
item14	54,23	511,041	,716	,970
item15	53,79	507,342	,792	,969
item16	54,67	498,171	,847	,968
item17	54,69	499,831	,837	,969
item18	54,23	511,041	,716	,970
item19	54,69	499,831	,837	,969
item20	54,23	511,041	,716	,970

## Confiabilidad de la variable calidad del servicio

### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	33	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	33	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	20

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
item01	58,37	388,146	,623	,957
item02	58,17	386,671	,712	,956
item03	58,47	395,462	,523	,958
item04	58,07	393,118	,574	,958
item05	58,07	393,118	,574	,958
item06	58,73	398,567	,848	,955
item07	58,16	381,484	,865	,954
item08	57,58	364,894	,864	,953
item09	56,17	424,162	,325	,960
item10	58,14	407,121	,365	,960
item11	58,57	378,423	,904	,953
item12	58,60	377,470	,915	,953
item13	57,73	371,497	,912	,953
item14	57,73	371,497	,912	,953
item15	56,17	424,162	,325	,960
item16	58,14	407,121	,365	,960
item17	58,57	378,423	,904	,953
item18	58,60	377,470	,915	,953
item19	57,73	371,497	,912	,953
item20	57,73	371,497	,912	,953