



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración

Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTORES

Geraldine Tatiana DE LA CRUZ PALOMINO
Danny Martín ORTEGA LAURENTE

ASESOR

Mg. Luis Alonso CASTRO PÉREZ

Lima, Perú

2023



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

De la Cruz, G., Ortega, D. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Geraldine Tatiana De la Cruz Palomino
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75436489
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-4505-0284
Datos de autor 2	
Nombres y apellidos	Danny Martín Ortega Laurente
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75944613
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-2606-3493
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alonso Castro Pérez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07948954
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9608-9959
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	María Celina Huamán Mejía
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	06152205

Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	José Hugo Tezén Campos
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08560926
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	José Manuel Martel Garay
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	42256507
Miembro del jurado 3	
Nombres y apellidos	Luis Alonso Castro Pérez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07948954
Datos de investigación	
Línea de investigación	No aplica
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Facultad de Ciencias Administrativas País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.05772 Longitud: -77.081516
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2020-Diciembre 2021
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



Acta de Sustentación N° 0007/V-FCA-EPA/2023
Modalidad de Sustentación de Tesis
No Presencial

Ley Universitaria N° 30220
Resolución Rectoral N° 00744-R-20
Resolución Rectoral N° 007615-2023-R/UNMSM
Resolución Decanal N° 001876-2022-D-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 0009/FCA-EPA/2023
Resolución Decanal N° 001028-2023-D-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 0016/FCA-EPA/2023
Resolución Directoral N° 000041-2023-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000042-2023-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000064-2023-EPA-FCA/UNMSM
Resolución Directoral N° 000065-2023-EPA-FCA/UNMSM

Lima, 17 de octubre del 2023

Siendo las 18:00 horas y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidenta : Dra. María Celina Huamán Mejía
Miembro : Dr. José Hugo Tezén Campos
Miembro : Mg. José Manuel Martel Garay
Docente Asesor : Mg. Luis Alonso Castro Pérez

Para evaluar el proceso de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración de los bachilleres:

Geraldine Tatiana De la Cruz Palomino
Danny Martín Ortega Laurente

Los integrantes del Jurado Evaluador califican con **Quince (15) aprobados** a la sustentación de la Tesis titulada **“Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021”**; de acuerdo con la Legislación Universitaria y a la documentación sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Evaluador los declara **Aptos** para que se les otorgue el Título Profesional de:

Licenciado (a) en Administración

Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 19:50 horas se levanta la sesión y en fe de lo actuado firman la presente:

Dra. María Celina Huamán Mejía
Presidenta

Dr. José Hugo Tezén Campos
Miembro

//////.....



...../////

REF.: Acta de Sustentación N° 0007/V-FCA-EPA/2023 Modalidad de Sustentación de Tesis No Presencial

Mg. José Manuel Martel Garay
Miembro

Mg. Luis Alonso Castro Pérez
Docente Asesor



Firmado digitalmente por CASTILLO
MAZA Juan Victoriano FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.10.2023 23:11:35 -05:00

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
V° B° Director
Escuela Profesional de Administración



Firmado digitalmente por GRANADOS
MAGUIÑO Mauro Amaru FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.10.2023 20:23:53 -05:00

Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño
V° B° Vicedecano Académico de Pregrado
Facultad de Ciencias Administrativas



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Vicerrectorado de Investigación y Posgrado



CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Luis Alonso Castro Pérez, en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal N° 001876-2022-D-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es "Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021", presentada por los bachilleres Geraldine Tatiana De la Cruz Palomino y Danny Martín Ortega Laurente para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de 9% de similitud, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Firma del asesor: _____

DNI: 07948954

Nombres y apellidos del asesor: Luis Alonso Castro Pérez



Huella digital

Resumen

El presente estudio se realizó de acuerdo al objetivo de determinar la correlación existente entre las variables de la Gestión administrativa y la Calidad del servicio que se brinda a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM. A través del planteamiento del problema enfocamos la importancia que tienen las universidades públicas y la necesidad de impulsar la evaluación de la gestión administrativa y calidad de servicio para poder potenciar la calidad de la educación y así, se convierta en un proceso constante apoyando a todos los comprometidos. El estudio es de tipo cuantitativo y correlacional con un diseño no experimental, la muestra es estratificada y está constituida por 253 estudiantes de la escuela profesional de administración que reciben el servicio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. Para la instrumentalización de estudio se aplicó la técnica de encuesta e instrumento cuestionario valorado con Escala Likert y posterior procesamiento en programa SPSS. El resultado fue Rho de Spearman de 0.655 que indica una relación significativa, donde queda comprobada la hipótesis señalada. En conclusión, es evidenciada la relación alta positiva y directa entre las dos variables de estudio que se han tomado en cuenta.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, Universidad pública.

Abstract

The present study was carried out according to the objective of determining the existing correlation between the variables of Administrative Management and the Quality of the service provided to the students of the Faculty of Administrative Sciences of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM. Through the approach of the problem we focus on the importance of public universities and the need to promote the evaluation of administrative management and quality of service in order to enhance the quality of education and that it becomes a constant process supporting all those involved. The study is of a quantitative type and correlates with a non-experimental design, the sample is stratified and is made up of 253 students from the professional school of administration who receive the service of the Faculty of Administrative Sciences of the UNMSM. The instrumentalization of the study was applied the survey technique and the questionnaire instrument valued with the Likert Scale and subsequent processing in the SPSS program. The result was Spearman's Rho of 0.655, which indicates a significant relationship, where the indicated hypothesis is verified. In conclusion, the high positive and direct relationship between the two study's variables that have been taken into account is evidenced.

Keywords: Administrative management, Quality of service, Public university.

ÍNDICE

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Descripción de la situación problemática.....	8
1.2. Formulación del problema.....	11
1.2.1. Problema General.....	11
1.2.2. Problemas Específicos.....	11
1.3. Objetivos de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	12
1.4. Justificación de la investigación.....	12
1.4.1. Justificación Teórica.....	12
1.4.2. Justificación práctica.....	13
1.5. Viabilidad de la investigación.....	13
1.6. Limitaciones del estudio.....	14
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes del estudio.....	15
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	15
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	16
2.2. Bases teórica.....	18
2.2.1. Gestión administrativa.....	18
2.2.2. Calidad del servicio.....	32
2.3. Definición de términos.....	42
3. CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	45
3.1. Formulación de hipótesis.....	45
3.1.1. Hipótesis general.....	45

3.1.2.	Hipótesis específicas.....	45
3.2.	Identificación de variables y operacionalización.....	45
3.3.	Operacionalización de las variables.....	45
4.	CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	46
4.1.	Diseño metodológico.....	46
4.1.1.	Nivel de investigación.....	46
4.1.2.	Tipo de investigación.....	46
4.1.3.	Diseño de investigación.....	46
4.2.	Diseño muestral.....	47
4.2.1.	Población.....	47
4.2.2.	Muestra.....	47
4.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
4.4.	Validación de los instrumentos de recolección de datos.....	50
4.5.	Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos.....	51
4.6.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de resultados.....	51
4.7.	Aspectos éticos.....	52
5.	CAPÍTULO V: RESULTADOS.....	52
5.1.	Presentación y análisis de los resultados.....	52
5.1.1.	Resultados descriptivos.....	52
5.1.2.	Prueba de Normalidad.....	61
5.2.	Contrastación de la hipótesis.....	62
5.3.	Discusión.....	68
5.4.	Conclusiones.....	71
5.5.	Recomendaciones.....	72
6.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	73

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables - Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.....	80
ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos.....	82
ANEXO 4: Fichas de validación de Instrumentos por expertos.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la calidad del servicio	35
Tabla 2 Dimensiones de modelos / escalas de calidad de servicio	37
Tabla 3 Escala SERVQUAL	40
Tabla 4 Población	47
Tabla 5 Población y muestra final de estudio	48
Tabla 6 Validación por expertos	50
Tabla 7 Confiabilidad del instrumento	51
Tabla 8 Resultados de la frecuencia de la Gestión Administrativa	52
Tabla 9 Resultados de la frecuencia de Planeación	53
Tabla 10 Resultados de la frecuencia de Organización	54
Tabla 11 Resultados de la frecuencia de Integración del Personal	55
Tabla 12 Resultados de la frecuencia de Dirección	56
Tabla 13 Resultados de la frecuencia de Control	57
Tabla 14 Resultados de la frecuencia de la Calidad del servicio	58
Tabla 15 Resultados de la frecuencia de Fiabilidad	58
Tabla 16 Resultados de la frecuencia de Capacidad de Respuesta	59
Tabla 17 Resultados de la frecuencia de Seguridad	60
Tabla 18 Resultados de la frecuencia de Empatía	60
Tabla 19 Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables	61
Tabla 20 Resultados del coeficiente Rho de Spearman	62
Tabla 21 Relación entre Planeación y Calidad de servicio	63
Tabla 22 Relación entre Organización y Calidad de servicio	64
Tabla 23 Relación entre Integración de personal y Calidad de servicio	65
Tabla 24 Relación entre Dirección y Calidad de servicio	66
Tabla 25 Relación entre Control y Calidad de servicio	67

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1.Descripción de la situación problemática

Un problema relevante a tener en cuenta es la baja calidad del servicio educativo, que debe tenerse en cuenta cada vez más para el planteo de soluciones efectivas. Una de las consecuencias negativas principales de este problema es la formación deficiente de profesionales en distintos campos como las ciencias naturales, sociales, de la salud, del comportamiento, entre otras (Ibarra, Vela y Ríos 2020). Recordemos que la sociedad necesita de profesionales competentes que produzcan nuevo conocimiento y solucionen problemas que se presentan día a día en la realidad (Casimiro, Barbachan, Ticlla, y Casimiro, 2019).

Las universidades son actores claves en el servicio educativo, si la calidad del servicio educativo que brindan es baja, se formarán profesionales poco competitivos, lo cual repercute de manera negativa en el desarrollo profesional individual y el desarrollo de la comunidad (Majid, Atefeh y Davood, 2020). El problema de calidad del servicio educativo ha sido evidenciado por nivel internacional, por ejemplo, Daza, Viloría y Miranda (2019) encontraron que la calidad del servicio educativo de las universidades estatales colombianas es deficiente; infirieron que estas universidades casi nunca preparan a los estudiantes para el logro de las competencias requeridas, ni colocan al estudiante egresado en puestos laborales acorde al perfil en que fue formado.

Asimismo, Al-Shuaibi (2016) encontró un nivel bajo y medio de calidad del servicio educativo en universidades estatales y privadas de Thamar y Al Hikma respectivamente, que se encuentran en el país de Yemen. También Basantes, Vinueza, Coronel, Dávalos y Miño (2019) afirmaron que los servicios que brinda la universidad pública en Chimborazo de es menor a las expectativas de los estudiantes. Por otra parte, Majid, Atefeh y Davood (2020) evaluaron la calidad del servicio en unidades educativas públicas en Irán, determinando que existen amplias brechas entre lo que los estudiantes esperan recibir de servicio educativo.

Las universidades públicas peruanas, no son ajenas a este problema, Zambrano (2017) estudió la calidad del servicio de los alumnos profesionales de ecoturismo de una universidad estatal madre Diosina, determinando un nivel regular de una escala que tenía alternativas bueno, regular y malo. Asimismo, Cano, Navas, Salas y Solano (2015) determinaron una

calidad educativa poco eficiente en diferentes universidades del Perú, argumentando además que año tras año aumenta la cantidad de estudiantes matriculados, sin embargo, poco se hace para perfeccionar la calidad del servicio.

Según el contexto descrito, la gestión administrativa juega un papel importante en las universidades, puesto que se hace cargo de manejar todos los recursos y procesos pertinentes para el funcionamiento de la institución, ya sea en la eficiencia del uso de los recursos, toma de decisiones, aseguramiento de calidad e innovación continua (Mendivel, Lavado y Sánchez, 2020). Si la gestión administrativa es efectiva, competente y está enfocada en el servicio al estudiante, es más probable que los estudiantes reciban una alta calidad de servicio (Martínez, Fernández, Pat y García, 2020).

El problema en las organizaciones (como las universidades) surge cuando existe una deficiente gestión administrativa (Placencia, 2017; Iniguez y Villacrés, 2012). Este problema se ha evidenciado también a nivel internacional, por ejemplo, Iniguez y Villacrés (2012) evaluaron la gestión administrativa de varias universidades públicas en Ecuador, determinando un problema de nivel 2 de una escala 1 a 4.

En Perú Ascona y Cabezas (2015) en un estudio realizado en la Universidad Nacional de Huancavelica encontró que más del 50% de los estudiantes perciben una deficiente gestión administrativa. Asimismo, Ureña (2015) encontró una regular gestión administrativa en una universidad pública de la Región Junín. Carrascal (2018) encontró que el 100% de la población encuestada percibe en un nivel medio (de una escala de bajo, medio y alto) las gestiones administrativas en una universidad pública limeña.

Con lo descrito anteriormente, se evidencian problemas respecto a calidad del servicio educativo y la gestión administrativa en universidades públicas a nivel internacional y nacional, en la mayoría de los casos antes del año 2020. Esto hace pensar lo siguiente: si antes de la pandemia de Covid-19 existen evidencias de la presencia de estos problemas, cuanto más será durante el tiempo de la pandemia (2020, 2021), un hecho fortuito que nadie esperaba.

En línea de lo descrito, en Lima se encuentra funcionando la Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM, Decana de América desde el año 1551. Entre una de sus facultades se encuentra la Facultad de Ciencias Administrativas que tiene tres escuelas

profesionales, entre ellas la Escuela Profesional de Administración cuyos estudiantes serán nuestra unidad de estudio.

El desarrollo de las actividades de muchas instituciones se vio interrumpida a consecuencia de la pandemia mundial por Covid-19 que afectó al mundo entero, al igual que otras universidades, la UNMSM se tuvo que adaptar para continuar brindando sus servicios a los estudiantes, ya que el Presidente de la República Martín Vizcarra por recomendación del MINSA tuvo que suspender de manera indefinida el inicio de las clases presenciales como medida de prevención para evitar el contagio de este peligroso virus.

A fin de no retrasar más las actividades como en otras universidades, la UNMSM rápidamente programó cursos y talleres sobre el uso de plataformas de E-learning para reforzar el conocimiento sobre el uso de herramientas como Google Meet, Classroom, Microsoft Team y Cisco Webex con la finalidad de que tanto profesores y alumnos estuvieran familiarizados con estas herramientas virtuales y poder continuar con el adecuado desarrollo de las clases, que desde ese momento debían ser virtuales.

Es por ello que surgió esta investigación, a razón académica, se ejecutó con la finalidad de adquirir conocimientos y complementar con aquellos que son previos, es decir conocer sobre la prevalencia del problema de gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNMSM en tiempos de pandemia, y sobre la relación de ambas variables. La relevancia científica del estudio se presentó en la necesidad de conocer aquella relación, resultando un tema de interés que no siempre es tomado en cuenta por las instituciones universitarias.

La investigación también se justifica en el beneficio que implica los resultados para los líderes de la universidad en estudio, ya que pueden utilizarlos como base para plantear soluciones eficientes, de suceder esto, finalmente el beneficio sería para los estudiantes y la comunidad. Finalmente, se aplicó los principios éticos en toda la investigación, respetando a los participantes, su dignidad y manteniendo la confidencialidad con respecto a los datos que fueron emitidos mediante los instrumentos, y también respetando los derechos de autor de trabajos que se han utilizado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?
- ¿En qué grado se relaciona la organización y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?
- ¿Existe relación significativa entre la integración del personal y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?
- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?
- ¿Cuál es el grado de relación que existe entre el control y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- Analizar la relación de la organización y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- Comprobar la relación entre la integración de personal y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- Identificar la relación entre el control y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La presente investigación llena un vacío de conocimiento respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo medido en una población específica (Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM), evaluado en contexto determinado (Pandemia covid 19). Los resultados de esta investigación sirven de respaldo para la teoría de gestión administrativa de Koontz, Weihrich y Cannice en su Libro Administración: perspectiva global y empresarial y para el modelo teórico SERVQUAL de la calidad del servicio.

Se obtendrán resultados de esta investigación que servirán de fuentes de consulta para académicos en general y como antecedentes para futuros investigadores. Los académicos en general podrán comprender más la naturaleza de las variables gestión administrativa y calidad del servicio, los constructos teóricos utilizados.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación empieza porque los autores perciben señales prácticas que indicaban una posible presencia de problemas de gestión administrativa y Calidad del servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. Entre estas señales se encuentra, el cambio o perturbación del funcionamiento habitual de las universidades por la emergencia sanitaria por el covid 19. Los resultados de esta investigación sirven como base para proponer y ejecutar soluciones al problema práctico encontrado de gestión administrativa y calidad del servicio.

Majid, Atefeh y Davood (2020) afirman que, si se tiene un bajo nivel de la calidad de servicio y gestión administrativa en las escuelas estatales de educación superior, se presentan consecuencias trascendentales que afectan directamente la competitividad de los estudiantes cuando egresen y su profesionalismo.

La importancia de esta investigación también radica en contribuir con la ODS número cuatro denominada Educación de calidad, la cual según el informe de la CEPAL (2019), tiene como fin general:

Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos (p.29)

Esta ODS nos plantea que el efecto que conlleva brindar una educación de calidad mejorará la vida de las personas y el desarrollo sostenible, en la actualidad hay mucho avance en cuanto a la mejoría de la educación en cada uno de los niveles sin embargo aún hay necesidad de incrementar en gran medida los esfuerzos para conseguir mayor avance (CEPAL, 2019). Es por eso que esta investigación quiere sumar esfuerzo con esta finalidad y contribuir con esta ODS de gran relevancia.

1.5. Viabilidad de la investigación

Esta investigación también se sustenta por su viabilidad, ya que se cuenta con el acceso a datos primarios que se necesitan para poder medir a las variables de estudio y responder a la pregunta de investigación planteada debido a la facilidad de comunicación con los estudiantes a través de redes sociales para llevar a cabo las encuestas. Asimismo, el problema de estudio es viable abordarlo con el método científico; en este caso, con el enfoque cuantitativo de investigación a un nivel relacional, con técnicas e instrumentos validados. Los

autores realizaron los esfuerzos necesarios para conseguir los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación.

1.6. Limitaciones del estudio

Hubieron de tiempo para el desarrollo de la investigación en general, ya que fueron prolongados los tiempos de atención a las solicitudes de permisos requeridos. Todo esto por el contexto de emergencia sanitaria por covid 19. Asimismo, se presentaron limitaciones de espacio a causa de la cuarentena y/o distanciamiento social establecido por el gobierno central. No se puede dejar de mencionar las limitaciones de recursos económicos principalmente por la cuarentena establecida.

Otra limitación fue la escasez de recursos de información, principalmente encontrar antecedentes de estudio a nivel internacional y nacional sobre las variables de estudio tomando a la pandemia como contexto. Por último, fue imposible la aplicación de los instrumentos de forma presencial.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Alvarado e Izaguirre (2015) en el artículo titulado: “Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones” de la revista *Pensamiento & Gestión*, teniendo como propósito analizar y la medición de dimensiones de calidad del servicio que prestan los trabajadores administrativos de las universidades estatales mexicanas. Utilizó el enfoque cuantitativo a nivel descriptivo y se aplicó un cuestionario dirigido a los investigadores, al personal docente y a los estudiantes de postgrado y licenciatura. Los resultados obtenidos muestran que en ciertas universidades hay un trato cordial de parte del personal administrativo, sin embargo, en otras existe un trato injusto por parte de algunos funcionarios, lo que afecta el servicio ofrecido y provoca cierta preocupación de los usuarios. Finalmente, de acuerdo a las conclusiones obtenidas, se indica que la calidad del servicio son aspectos importantes para los estudiantes, y que existe una tendencia a demostrar que la plana administrativa es consciente y sabe que el acceso de los usuarios a los servicios solicitados, es relativamente importante para ellos.

Rodríguez, Solá y Chaves (2016) en el artículo titulado: “La gestión administrativa de programas de educación a distancia con mediación virtual en universidades de Colombia” de la revista *European Journal of Scientific Research*, tuvo como objetivo analizar las opiniones sobre la gestión administrativa de la educación a distancia en estudiantes de 3 universidades colombianas. Utilizó un enfoque descriptivo y aplicó un cuestionario con escala de Likert. Los resultados obtenidos muestran una adecuada gestión administrativa en diversos procesos tales como: capacitación, inducción y apoyo en las labores académicas. Por último, se concluyó que los estudiantes opinan que con una adecuada infraestructura tecnológica mejoraría la gestión administrativa ya que esta facilita la investigación y el acceso a los servicios administrativos.

Viraiyan & Kamalanabhan (2016) en el artículo titulado: "Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL)" de la revista *Emerald Insight*, tuvo como objetivo desarrollar una herramienta de medición válida y confiable que pretendía evaluar la calidad del servicio en la educación superior. Empleó un enfoque de métodos mixtos, adhiriéndose a una filosofía de investigación pragmática; utilizó expertos y pruebas piloto para validar el instrumento en desarrollo. Se desarrolló un

instrumento integral manteniendo un alto nivel de rigor en cada nivel de su construcción. El modelo final fue un modelo jerárquico denominado HESQUAL que consta de cinco dimensiones primarias, nueve subdimensiones e incluía un total de 48 ítems. Finalmente se concluyó que el modelo además de válido es confiable, con el objetivo de determinar la calidad de servicio en educación superior.

Mendoza (2019) en el artículo titulado: “Gestión Administrativa En Facultades Académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno” de la revista llamada Investigación y Negocios, cuyo objetivo fue analizar los procesos y procedimientos de la gestión administrativa que se lleva a cabo en 4 de las facultades más grandes de esta universidad pública de Bolivia para poder identificar deficiencias y el nivel de percepción, para lo cual se aplicó un cuestionario para recoger la opinión de los evaluados respecto a la gestión administrativa. Los resultados obtenidos muestran que existen ciertas insuficiencias en la gestión administrativa, es decir en los procedimientos y procesos que se realizan en las mencionadas facultades académicas por ejemplo la celeridad en la atención de los trámites que se realizan dentro de las facultades, que calificaron como deficiente. Al finalizar su investigación, se concluyó que la mayor parte de los participantes declaran que la gestión administrativa, los procedimientos y procesos organizacionales actuales de la universidad son insuficientes.

Kanti (2020) en el artículo titulado: “Students’ Perception of Quality of Medical Education in a Medical College in West Bengal, India” de la revista Indian Journal of Public Health, cuyo objetivo fue identificar la percepción que tienen los estudiantes respecto a la calidad de los servicios educativos en la facultad de medicina en India. Fue un estudio transversal donde se midió la calidad educativa usando el instrumento SERVQUAL mediante un cuestionario dirigido a los estudiantes que midió la expectativa y percepción de los estudiantes de esta facultad. Los resultados muestran brechas negativas de calidad en las cinco dimensiones. Por lo cual se concluye la necesidad de una mejora general de los servicios educativos, se deben mejorar las instalaciones al igual que el trato que el personal y los maestros tienen con los estudiantes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Inquilla, Calsina y Velazco (2017) realizó un artículo científico que se titula “La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano Puno – Perú 2017” propuso como objetivo lo siguiente: Identificar cuáles son los

atributos de los servicios tanto investigativos como administrativos para comprobar si es fiable y consistente internamente para la estimación del nivel de calidad y factores precisos del servicio que se ha percibido, se utilizó en esta investigación el método de diseño transversal correlacional. Se utilizó como instrumento de medición al cuestionario SERVQUAL con la ayuda de la escala Likert. La muestra de estudio se encontró compuesta por alumnos, docentes y trabajadores. Entre sus resultados o conclusiones resaltan que la calidad percibida se ubica por debajo de los valores de expectativas, lo que quiere reflejar que los usuarios tenían mayores expectativas respecto al servicio, es decir, esperaban recibir un mejor servicio. Se concluyó que las características de cualidades, tanto de los servicios académicos como los de administración son confiables y coherentes para poder la evaluación de la calidad de servicio.

Panduro, Bollet y Ramírez (2019) realizó un artículo científico que se titula “Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019”, con el objetivo de determinar cuál es la relación que hay en las variables de gestión administrativa y desempeño laboral en una Universidad Pucallpina, durante 2018 y 2019. Para la metodología utilizaron el diseño descriptivo correlacional, considerando como muestra a trabajadores del área administrativa, también se utilizó la estadística descriptiva del programa SPSS. Entre sus resultados o conclusiones resalta que la variable desempeño laboral por los trabajadores encuestados refieren siempre un nivel en relación a la variable gestión administrativa, de esta forma aplicando la prueba estadística Chi-cuadrado, resultó bastante significativa, por este motivo la hipótesis de la investigación se acepta. Como conclusión, se encontró existe relación significativa entre las variables de desempeño laboral y la gestión administrativa de la Universidad de Pucallpa en los años 2018-2019.

Moquillaza y Carrillo (2017) en su artículo científico titulado “ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias”, realizada en la revista Industrial Data de la UNMSM, tuvo como objetivo presentar un modelo de desarrollo empleando las normas ISO 9001, que busca influir en la satisfacción de los coordinadores académicos de una Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Privada de Lima, con esto se espera impactar también en la satisfacción de los universitarios, basado en un proceso frecuente que busque continuamente la mejoría. Este artículo nos presenta un modelo de desarrollo aplicativo de las normas ISO 9001. La investigación tuvo un nivel explicativo, utilizó una encuesta en una muestra de universitarios matriculados en la Facultad de Ciencias Administrativas del semestre 2015-I. Entre sus resultados o conclusiones indican la factibilidad de implementar

un sistema de gestión de calidad y que la implementación de ISO 9001 en dicha institución, esto generó la satisfacción de los coordinadores académicos e impactó de manera favorable en el grado de satisfacción de los universitarios, así como en la imagen externa de la institución.

Bao-Condor (2020) en su artículo titulado “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú.” tuvo como objetivo, determinar qué relación hay entre la calidad de servicio percibida por los usuarios y la gestión administrativa de la Escuela de Posgrado, Huánuco, se usó un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, prospectivo y transversal; se tomó como muestra de estudio fue de 147 alumnos de la Escuela de Postgrado, seleccionado a través del método de muestreo probabilístico, para lo cual se usó la fórmula para población finita: Asimismo, para la recopilación de datos se hizo uso de dos cuestionarios, que fueron verificados con anterioridad por expertos para comprobar si son válidos o viables. Finalmente, se tuvo como conclusión que tanto la gestión administrativa como la calidad de servicio están relacionadas según la percepción de los usuarios de esta Escuela de Posgrado.

Carrascal (2018) en su tesis de posgrado titulada “Gestión Académico-Administrativa, y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle -2016” planteó como objetivo determinar la correlación entre las variables planteadas en la investigación de la Facultad señalada como objeto de estudio. Utilizó como método el estudio descriptivo, analítico, observacional y de diseño correlacional tomando como muestra a los alumnos. Lo obtenido a través de que se aplique el cuestionario – encuesta como instrumento para ambas variables. Entre sus resultados o conclusiones se evidencia la existencia de una significativa relación entre la calidad de servicio y la gestión académico - administrativa de los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales lo que se midió de acuerdo a la satisfacción del alumno.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Definiciones de Gestión Administrativa

En cuanto a la definición de gestión administrativa, una primera definición detalla que, la gestión administrativa es una actividad importante y de gran valor en las organizaciones. Tiene como finalidad organizar el conjunto de actividades que implica a las

áreas u órganos de una organización para alcanzar objetivos trazados, mediante la correcta utilización de los recursos adecuados y cumpliendo con los procesos correspondientes, a través de las etapas del proceso administrativo (Anzola, 2002).

Para Muñiz (como se citó en Bowen y Vaca, 2015) la gestión administrativa brinda a la organización un soporte administrativo a las actividades empresariales que se realicen en sus diferentes áreas funcionales, con la finalidad que a través de su aplicación se logren los resultados planteados y obtener ventajas competitivas.

La gestión administrativa es el medio para crear y conservar un ambiente donde se trabaje en colectivo y cada individuo cumpla eficientemente los objetivos propuestos, siendo muy particular y consistente en el desarrollo de las diligencias de planeación, organización, ejecución y control para cumplir con los objetivos establecidos con los recursos que dispone la organización (Quichca, 2012).

En este sentido, Chiavenato (2014) también tiene una definición similar, indicado que, la gestión administrativa consiste en desarrollar acciones que apunten a la coordinación de un grupo; es decir, es la forma como se alcanzan los objetivos, utilizando recursos humanos y físicos, teniendo en cuenta la realización de tareas como planear, organizar, controlar y dirigir.

La gestión administrativa se refiere al proceso mediante el cual se coordinan y optimizan los recursos de la organización con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad para el cumplimiento de los objetivos impuestos. (Munch, 2014)

Para Koontz, Weihrich y Cannice. (2014) gestionar la administración es el procedimiento mediante el cual las personas realizan las funciones de gerencia como planear, organizar, integrar personal, controlar y dirigir, en ese sentido también se crea y persevera un ambiente en el que cada individuo, que trabaja en grupo, cumple propósitos específicos de forma eficaz, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograrlo.

Asimismo, Reynoso (2017) en los que respeta a la definición gestión administrativa, menciona que esta variable engloba a cuatro elementos importantes como “planear, organizar, dirigir y controlar, para el logro de los objetivos organizacionales”.

Mendoza Briones (2017), define la gestión administrativa como un sistema que brinda acciones coherentes adecuadamente orientadas a cumplir con los objetivos establecidos en la

empresa, mediante la aplicación de las funciones clásicas de gestión administrativa, como la organización, planeación, control y dirección.

Ramirez, Ramirez y Calderon (2017), partiendo del concepto que George Terry plantea sobre administración, define a la gestión administrativa como las actividades que se efectúan en la organización a cargo del gerente desarrollando actividades para cumplir los objetivos trazados de acuerdo a las fases del proceso administrativo.

Mendoza (2019), La gestión administrativa señalada en base a enfoques determinados por expertos nos aporta contar con los instrumentos justos para la aplicación eficiente y de esa forma tener claro cuáles serán las directivas por la cual se origina un cambio tanto en el procedimiento y aplicación dentro de una organización.

Teniendo en cuenta, las definiciones antes mencionadas, podemos inferir que la gestión administrativa es vital para alcanzar los objetivos planteados por la organización a través de fases adecuadamente definidas con el motivo de alcanzar la máxima eficacia, calidad y eficiencia.

2.2.1.2. Teorías relacionadas

A lo largo de los años se han construido teorías respecto a la gestión administrativa, a partir de la necesidad de los dirigentes o gerentes de las organizaciones que se formaban con el objetivo de obtener productividad con la división del trabajo o especialización. (Robbins y Coulter, 2014)

Entre estas teorías, se encuentra la teoría de la administración científica que surge entre los años 1903 - 1911. Esta teoría fue propuesta por Frederick Winslow Taylor, la cual se basa en el uso de métodos científicos para definir la mejor manera de realizar un trabajo; la teoría surge al percibir una baja eficiencia o productividad en la organización y Taylor se propone como objetivo dar una solución al problema utilizando el método científico, realizando experimentaciones con trabajadores, en la línea de probar diversas técnicas y directrices que siguen siendo utilizadas por gerentes en la actualidad, como ejemplo, cuando diseñan incentivos para producción y definen las tareas fundamentales, teniendo en cuenta el tiempo y las actividades realizadas para eliminar actividades inútiles. (Robbins y Coulter, 2014)

Por otra parte, se encuentra la teoría clásica de la administración de acuerdo a las ideas de Henri Fayol en 1916, su enfoque es diferente al metódico propuesto por Taylor ya que esta teoría brinda una mirada más amplia y universal en relación con una estructura

organizacional. Mediante el estudio de las prácticas de los gerentes, este teórico hace hincapié en las funciones básicas que debe tener la estructura organizacional, las cuales deben de tener seis funciones básicas: técnicas, comerciales, financieras, funciones de seguridad, contables y administrativas; así como también su teoría considera 14 principios fundamentales: “dimisión del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad, iniciativa y espíritu de grupo”. (Chiavenato, 2014).

Siguiendo la línea de temporalidad, se manifiesta la Teoría que se refiere a las relaciones humanas alrededor del año 1930, esta surgió gracias a los estudios realizados por Hawthorne y marca el comienzo de una teoría basada en valores humanistas de la administración. Esta teoría marca un antes y después en beneficio de los trabajadores ya que disminuye el valor que se le daba a la realización de tareas para concentrarlo en las personas. (Chiavenato, 2014). Sin embargo, a partir de 1940 surgieron diferentes críticas a estas teorías expuestas revelando la falta de un enfoque sólido de la teoría organizacional, permitiendo el surgimiento de la teoría burocrática.

La teoría burocrática se desarrolló en el año 1940 y toma como base los trabajos realizados por Max Weber que tuvo como objetivo formular un modelo ideal de organización (Chiavenato, 2014). Esta propuesta planteada por Weber tiene como características contar con: “Impersonalidad, orientación profesional, división del trabajo, jerarquía de autoridad, selección formal y normas, además de reglamentos formales, estas características en la actualidad siguen estando vigentes en organizaciones de gran tamaño”. (Robbins y Coulter, 2014)

Alrededor de 1950 surgió la Teoría Estructuralista como intento de conciliar la teoría clásica y de relaciones humanas para obtener un planteamiento más amplio y que las integrara. Los autores estructuralistas como Etzioni, Blau y Scott relacionaron el ambiente externo que abarca diferentes aspectos con la organización, inaugurando los estudios sobre la influencia que provoca el ambiente externo en las organizaciones, en esta teoría también se establecen alcances que ayudan a analizar y comparar organizaciones mediante el estudio de los objetivos organizacionales para observar su alcance y eficacia (Chiavenato, 2014).

Siguiendo la línea de temporalidad, en el contexto se estaban dando diferentes cambios en el mundo organizacional que provocó que se deje de lado las estructuras convencionales dando paso a teorías que se adapten a las nuevas circunstancias.

A partir de 1960, según Robbins y Coulter (2014), surgen las teorías contemporáneas de administración; este autor, teniendo en cuenta el periodo de tiempo de 1960 a la actualidad, menciona a dos teorías principales: i) *la teoría sistémica* y ii) *la teoría de contingencias*, es importante mencionar, que estas teorías, a diferencia de las anteriores (que se enfocan en los gerentes y trabajadores) tienen en cuenta al contexto o entorno de las organizaciones, espacio donde no tienen control los gerentes o administradores.

La influencia de la cibernética fue fundamental para que se desarrolle la teoría sistémica. La teoría de sistemas surgió en base a las ideas e investigaciones realizadas por Ludwig, esta teoría es compleja, es necesario conocer algunos aspectos puntuales para poder aplicarla, esta se enfoca en ver a las organizaciones como un sistema abierto donde las decisiones tomadas por un área pueden repercutir positiva o negativamente en otra, también reconoce que en la organización existirá una dependencia con su ambiente externo, su enfoque integrador permite la posibilidad de comprensión de diferentes aspectos de la organización. (Robbins y Coulter, 2014).

La teoría de contingencias o también llamada teoría situacional, es una de las más recientes, esta fue propuesta en base a las investigaciones realizadas por Chandler, Burns y Stalker, esta teoría resalta que no existe una teoría que prime en las organizaciones, plantea que es relativo y depende de las circunstancias entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas a usar que sean adecuadas para alcanzar los objetivos de la organización (Chiavenato, 2014).

En la actualidad están surgiendo nuevos enfoques, el mundo cambió y con ella también la teoría administrativa está cambiando. Esto gracias a la influencia de la tecnología de la información, los avances científicos, la globalización, la incertidumbre e inestabilidad. Algunos conceptos que se han desarrollado son la reingeniería, el concepto de la calidad total, el benchmarking todas estas enfocadas a generar resultados positivos en la organización (Chiavenato, 2014).

La gran mayoría de teorías planteadas a lo largo del siglo xx han intentado ofrecer soluciones universales y únicas para dar respuesta a los problemas o situaciones que se generen en las organizaciones, estas fueron las posturas de los primeros teóricos de la administración que plantearon estructuras que debían de funcionar en todos los casos de una manera muy general. Sin embargo, las teorías más modernas como la teoría situacional

ofrecen a los administradores la opción de elegir entre los diferentes enfoques o modelos de gestión los pensamientos más apropiados para ponerlo en práctica en situaciones particulares.

Es por ello que esta investigación será abordada teniendo en cuenta a lo establecido en el enfoque contemporáneo, en la teoría de contingencias o también llamada teoría situacional, ya que esta teoría resalta que no existe una teoría que prime en las organizaciones, plantea que es relativo y depende de las circunstancias entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas a usar que sean adecuadas para alcanzar los objetivos de la organización.

2.2.1.3. Proceso Administrativo

Se puede definir proceso administrativo como una secuencia o una transformación continuada de una respectiva idea para poder llegar a finalidades adecuadamente precisadas, también se refiere a la transformación de materiales en producto, así como de datos en información con objetivo preciso. Respecto a nuestros fines en el ámbito empresarial se utilizará la terminología proceso para hacer referencia a la variación tanto de ideas como objetivos precisos que fija la administración de la empresa, para asegurar que se cumple lo ya previsto para por último proceder con las alteraciones o cambios que le conciernen. (Hernández y Pulido, 2011).

Importancia del Proceso Administrativo en la gestión empresarial

El Proceso Administrativo es un instrumento imprescindible para la administración dentro de una empresa ya que esta permitirá comprender la dinámica del funcionamiento y se podrán dar también las bases para la elaboración de las estructuras (Hernández y Pulido, 2011).

2.2.1.4. Dimensiones de gestión de admiración

Respecto a las dimensiones de gestión administrativa, es muy importante indicar que es lo que se entiende por dimensión y para qué sirve; en este sentido, hay que tener en cuenta que las variables de investigación se pueden clasificar de diversas maneras, como, por ejemplo, por su naturaleza pueden ser cualitativas y cuantitativas, por su relación pueden ser independiente y dependientes, y por su complejidad pueden ser variables simples y complejas. Esta última clasificación es de vital importancia para entender la dimensión de las variables, ya que las dimensiones son producto de la descomposición de una variable

compleja, descomposición necesaria para cuantificar o estudiar la variable en su totalidad (Hernández y Mendoza, 2018).

La variable gestión de administración es una variable compleja, ya que no se puede medir o estudiar directamente, se necesita descomponerla en elementos más simples o dimensiones para el respectivo estudio. En este sentido, en las siguientes líneas se detallan autores que indican las dimensiones de la variable:

Amaru (2009), plantea que los componentes que contengan al proceso administrativo deben ser sencillos y poderosos, que permita la posibilidad de estudiar y practicar la administración en forma lógica y adecuada. Amaru también menciona que Fayol fue el primero en proponer una división y desde entonces se han planteado por lo menos cuatro versiones un tanto diferentes y principales del proceso administrativo.

Henri Fayol planteó en 1911 la siguiente división del proceso administrativo:

1. Pronosticar: Atisbar el porvenir y encaminar el plan de operación.
2. Ordenar: constituye el doble espécimen tangible y comunitario de organización.
3. Mandar, conducir y encaminar al personal.
4. Armonizar, juntar, aunar, ajustar todos los actos y los impulsos del grupo colectivo.
5. Verificar: Controla que se dé todo mediante las normas establecidas y ordenadas.

Siguiendo la línea temporal en 1937 Luther Gulick propone siete elementos del proceso administrativo:

1. Planeación
2. Organización
3. Asignación de personal
4. Dirección
5. Coordinación
6. Información
7. Control y elaboración de presupuesto.

Amaru (2009), plantea que los autores de la década de 1960 en adelante han adoptado la siguiente división del proceso administrativo:

1. Planeación

2. Organización
3. Liderazgo
4. Control.

De la misma forma Amaru (2009), menciona que los Autores orientados a la administración de proyectos, a partir de 1969 adoptan la siguiente división del proceso administrativo:

1. Concepto básico del proyecto
2. Planeación
3. Ejecución
4. Monitoreo y control,
5. Finalización del proyecto.

Para Hernández y Pulido (2011), para administrar y gestionar una empresa y cumplir sus objetivos se tiene que realizar mediante:

1. Planeación
2. Organización
3. Integración
4. Dirección
5. Control

Para Munch (2014), las cinco funciones gerenciales en este libro son:

1. Planear
2. Organizar
3. Integrar el personal
4. Dirigir
5. Controlar.

Para Chiavenato (2014), la gestión de administración reside en la *planeación, organización, control y dirección*. Asimismo, según Reynoso (como se citó en Chávez et al., 2020). La variable engloba cuatro elementos importantes: *la planeación, organización, control y dirección*. Mendoza Briones (2017), también concuerda con estos autores, indicando que la gestión administrativa tiene como funciones clásicas: *Planear, organizar, dirigir y controlar*.

Las dimensiones consideradas en esta investigación están en base a 5 funciones planteadas por Koontz, Weihrich y Cannice en su Libro *Administración: una perspectiva*

global y empresarial”. Este planteamiento se ha utilizado y probado durante muchos años por diferentes autores y a pesar de haber formas diferentes de planteamiento, la gran mayoría de los libros de texto y autores actuales han adoptado este marco o uno similar. (Koontz, *et al.*, 2014).

Koontz, *et al.* (2014) las cinco funciones gerenciales alrededor de las cuales está organizado el conocimiento administrativo son:

1. Planear
2. Organizar
3. Integrar el personal
4. Dirigir
5. Controlar.

2.2.1.5. Planear

Para planear será necesario elaborar misión y objetivo, así como los hechos para poder lograrlo requiriendo decidir, esto quiere decir elegir plan de acciones futuras entre diferentes alternativas, existen diferentes tipos de planes que va desde los aspectos generales como los objetivos generales y propósitos hasta las aspectos más específicos y detallados a seguir. De planeación también se entiende que permitirá la determinación de los escenarios futuros y el camino hacia donde se dirigirá la empresa, así como la determinación de los resultados que se quisiera conseguir y las estrategias con el fin de minimizar los riesgos. (Koontz, *et al.*, 2014).

La planeación nos ayudará a determinar el rumbo de la organización, así como los resultados que se quieran lograr. Esto se dará a través del análisis del entorno y el establecimiento de estrategias para poder evitar riesgos, logrando la misión y visión establecidos por la organización con éxito. (Münch, 2014)

La importancia de la planeación:

La planeación permite que se establezca el camino a que va a tomar la organización, por ello es importante, ya que no solo viene a ser el punto de partida del proceso administrativo también es parte esencial de los éxitos que logre la organización, de esta manera junto a la planeación se va a promover la eficiencia, la optimización de recursos reduciendo costos para poder incrementar la productividad estableciendo de manera clara los resultados (Münch, 2014).

Indicadores

Koontz, *et al.* (2014) plantea que los planes pueden clasificarse como:

1. Misiones o propósitos: El propósito de una empresa donde se señala la función o las tareas básicas de una empresa.
2. Visión: Proyección a largo plazo que indicará hacia dónde quiere llegar la organización.
3. Objetivos o metas: Los fines hacia los que se dirige la organización y de los otros componentes del proceso administrativo.
4. Estrategias: Los planes que permitirá la gerencia y el uso de recursos necesarios para alcanzar los propósitos u objetivos, la orientación y valores son importantes para formular la estrategia.
5. Procedimientos: Son planes que establecen un sistema de actuación necesario que permitirá soportar actividades futuras.
6. Programas: Se detallarán un conjunto de actividades, tareas, pasos a seguir, así como otros elementos necesarios para lograr una acción determinada.
7. Presupuesto: Los presupuestos son informes de resultados que se esperan obtener planteados en términos numéricos se ocupa mucho en el ámbito operativo.

2.2.1.6. Organizar

Organizar es la fase del proceso administrativo que va suponer el establecer una estructura adecuada y deliberada de funciones que las personas desempeñarán en la organización, adecuado e intencional en el sentido de que se asegura que todas las actividades que se establezcan serán con la finalidad de lograr las metas con las personas más calificadas para realizarlo. (Koontz, *et al.*, 2014).

En ese sentido Münch (2014), también nos menciona que esta dimensión va a consistir en el correcto diseño, así como de la determinación de las estructuras, procesos, métodos y procedimientos que van a ayudar a simplificar y optimizar el trabajo dentro de la organización.

Importancia de la Organización

Algunos de los propósitos que tiene la organización es simplificar, optimizar, coordinar funciones y recursos, es decir lograr que el funcionamiento en la organización

resulte fácil de aplicar mediante procesos fluidos realizados por los integrantes de la organización, teniendo en cuenta la satisfacción de los clientes. Es por ello que mediante esta etapa se deben de definir las áreas funcionales, los procesos, sistemas, estructuras y jerarquías para alcanzar el logro de los objetivos planteados por la organización aprovechando las ventajas que ofrece el correcto funcionamiento de esta etapa del proceso. (Münch, 2014)

Indicadores

1. Estructura organizacional

Una adecuada estructura organizacional permite planear la organización y evitar debilidades como las líneas de autoridad poco claras, las líneas de comunicación demasiado largas, la burocracia y las prácticas anticuadas. (Koontz, *et al.*, 2014).

2. Cultura organizacional apropiada

La cultura organizacional vienen a ser las creencias y los valores compartidos que los integrantes de la organización tienen en común. Esta se puede identificar a partir del comportamiento, acción y pensamiento dentro de un mismo ambiente organizacional. (Koontz, *et al.*, 2014).

3. Departamentalización por funciones de la empresa

Agrupación de labores de acuerdo a las funciones de la empresa con la finalidad de desarrollar las tareas con la precisión, la eficiencia y la especialización necesaria para hacer más simples tanto los procesos como el trabajo. (Koontz, *et al.*, 2014).

2.2.1.7. Integrar el personal

Integrar a los miembros de la empresa tiene que ver con cubrir y mantener cubiertos cada puesto establecido en la estructura organizacional. Esto se realiza al reconocer los requerimientos de fuerza de trabajo; tener claro las personas disponibles y reclutarlos, así como seleccionar, colocar, promover, evaluar y planear sus carreras; teniendo muy en cuenta el compensar y capacitar, también desarrollar candidatos que puedan realizar las tareas con efectividad y eficiencia. (Koontz, *et al.*, 2014).

Respecto a Integración Münch (2014), también nos señala que mediante esta dimensión se elegirá y obtendrán los recursos indispensables para que se puedan ejecutar las

decisiones que son requeridas para que se dé la realización del programa y estará basada según la estructura organizacional.

Importancia de la integración del personal

En esta fase del proceso administrativo va estar orientado a adquirir todos aquellos elementos con la finalidad de poder llevar a cabo lo establecido en las fases anteriores (planeación y organización), a través de la integración la organización obtendrá los recursos adecuados para mejorar el desempeño de sus actividades. Esta fase va a comprender recursos tanto tecnológicos, financieros, materiales y humanos. A pesar de que normalmente en algunas organizaciones se descuida la integración de recursos humanos, los estudios han demostrado lo contrario, demostrando que este factor es importante para cualquier organización, ya que del desempeño de la misma depende el correcto aprovechamiento de los demás recursos (Münch, 2014).

Indicadores

1. Habilidades y características personales necesarios

Se contemplan las habilidades técnicas, humanas, conceptuales y de diseño las importancias relativas de éstas van a variar según el nivel de la organización. (Koontz, *et al.*, 2014).

2. Capacitación del personal

En parte va a consistir en el uso de programas que en su mayoría suelen ser de corto plazo facilitando el proceso de aprendizaje ayudando al área administrativa a realizar mejor su trabajo. (Koontz, *et al.*, 2014).

2.2.1.8. Dirección

Dirigir tiene que ver con influir en las personas para que estas puedan ser parte tanto de las metas organizacionales y de grupo; es importante señalar que la dirección tiene mucha relación con el aspecto interpersonal y emocional de administrar. De acuerdo a ello, los gerentes normalmente comparten la misma opinión de que los problemas que surgen en la organización tienen que ver con las personas, sus deseos y actitudes, así como también de cómo se comportan personalmente y en grupo, por ello, es necesario que los gerentes efectivos deben ser líderes efectivos. (Koontz, *et al.*, 2014).

Para Münch (2014), en la dimensión dirección se llevará a cabo la ejecución de los programas establecidos según el esquema organizacional planteado y sobre todo mediante el esfuerzo del trabajo en equipo, la motivación, la comunicación y el liderazgo.

Importancia de la dirección

En este punto podemos notar que cada una de las etapas de los procesos administrativos son fundamentales, sin embargo, es en esta fase donde se realizará todo lo planeado, así como se llevará a cabo la ejecución apropiada de todos los elementos de la administración. Es decir, en esta fase se conformará al proceso administrativo la aplicación de todas las etapas correspondientes al proceso administrativo, teniendo en cuenta que el triunfo de la organización se dará en gran medida gracias a una dirección oportuna. (Münch, 2014).

Indicadores

1. Motivación

La motivación, término genérico aplicado a todo modelo de impulso, fervor, necesidad, sueño y fuerzas relacionadas, en la cual, los directivos incentivan a sus empleados realizando actividades que van a satisfacer esos impulsos, indicándoles a actuar de la manera deseada. (Koontz, *et al.*, 2014).

2. Liderazgo

Se refiere a la capacidad para influenciar en los individuos para que en unión participen dispuestos y entusiasmados para lograr los objetivos. Donde no sólo será necesario alentar a los individuos a que desarrollen ganas de trabajar, sino a que lo realicen con intención y confianza. (Koontz, *et al.*, 2014).

3. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la suma de actividades individuales y diferentes aspectos, que involucran la energía colectiva logrando que las tareas se cumplan. (Koontz, *et al.*, 2014).

4. Comunicación

La importancia de la comunicación reside en la función de dirigir esta consistirá en el traslado de información del emisor al receptor, cada vez que este último comprenda la información. (Koontz, *et al.*, 2014).

5. Negociación

Dentro de las funciones de los grupos de trabajo se encuentra el tomar decisiones para emplearlo es necesario negociar de forma que todos los miembros puedan aportar diferentes puntos de vista para realizar el desarrollo de la elección al tomar decisiones, sin embargo, es

necesario puntualizar que no siempre las decisiones de grupo serán siempre mejores que las individuales. (Koontz, *et al.*, 2014).

2.2.1.9. Control

Controlar va a significar medir y enmendar el desempeño tanto personal como organizacional para tener la certeza de que exista la sincronía de los hechos que conforman los planes. Esta incluirá medir la distorsión respecto de los planes y metas para saber dónde hay desviaciones de los estándares y ayudar a enmendar las desviaciones. En resumen, controlar va a facilitar llevar a cabo los planes. Es así como planear debe anteceder al control, ya que los planes se logran junto al control, serán guías para gerentes para el uso de recursos y lograr alcanzar metas indicadas; examinándose para determinar con exactitud si se conforman a los planes. (Koontz, *et al.*, 2014).

Münch (2014), señala que esta dimensión es la fase del proceso administrativo donde se dará y establecerá los estándares para poder medir los resultados que se han obtenido todo esto con el fin de poder corregir las desviaciones que se encuentren poder prevenirlas y lograr la mejora continua en la empresa.

Importancia del control

Esta última fase estará muy ligada a la planeación, mediante esta fase se dará la evaluación de los resultados obtenidos con relación a lo establecido en la primera fase de planeación con la finalidad de corregir los percances detectados y reiniciar el proceso. En esta fase es importante que se empleen las técnicas, formas y pautas de control para obtener la mayúscula complacencia de todos los implicados cumpliendo con la misión y objetivos planteados por la organización (Münch, 2014).

Indicadores

1. Sistema y proceso de control

En esencia, los sistemas de control son los mismos y se encargan comúnmente del efectivo, los procedimientos en el área administrativa, la calidad del producto y de diferentes aspectos que consideremos necesario. Para realizar el proceso de control de forma básica y en cualquier lugar se necesitará que se establezcan estándares que van a permitir medir el desempeño de acuerdo a ellos y, en consecuencia, subsanar las variaciones. (Koontz, *et al.*, 2014).

2. Técnicas de control y tecnologías de la información

Se utilizan diversas herramientas y técnicas para ayudar a los gerentes a controlar, estas técnicas serán consideradas herramientas fundamentales, ya que la función de estos será lograr que los planes tengan éxito, una técnica muy conocida es la de Gantt que sirve para evaluar diversas partes de un proyecto. (Koontz, *et al.*, 2014).

La tecnología de información (TIR) ayuda de forma exponencial al control organizacional y de una forma no tan costosa, permitirá a la empresa apoyar a los gerentes y administrativos en el desempeño de sus tareas de manera clara, en el momento oportuno y de forma efectiva y eficiente. (Koontz, *et al.*, 2014).

3. Productividad

La productividad supone la medición de la producción e insumos en un periodo dado considerando de manera clave la calidad, por otro lado, medir el trabajo que realiza un empleado en el área operativa es relativamente sencilla, pero se complica en el área del capital intelectual como el administrativo, siendo este último un elemento para la gestión. (Koontz, *et al.*, 2014).

2.2.2. Calidad del servicio

2.2.2.1. Definiciones de calidad

Es pertinente primero definir el término calidad. Respecto a este término existen diversas definiciones un tanto redundantes, sin embargo, estas ayudan a clarificar su significado, a continuación, se citarán algunas definiciones:

Para Juran (Como se citó en Gutiérrez 2010): La calidad se da cuando un producto es apropiado para su uso, además menciona que un producto satisface mejor las necesidades del cliente si tiene la menor cantidad de deficiencias, por lo tanto, un producto que minimice o que no posea defectos será un producto de calidad.

En la misma línea, la American Society for Quality –ASQ menciona que cada persona o cada sector posee una propia definición sobre la calidad, por ello calidad es un término subjetivo. En un sentido más técnico se tienen dos significados para la calidad: Se puede decir que son los atributos que tiene los servicios o bienes para complacer las necesidades de los consumidores. O también podemos decir que calidad implica que el servicio o producto tenga cero deficiencias (Gutiérrez, 2010).

Por otro lado, en la norma ISO-9000:2005 la calidad está definida como la medida en que el conjunto de características propias del servicio o producto puede cumplir con los requisitos, donde la palabra requisito se entiende como aquella necesidad o expectativa que se tiene.

En otros términos, se puede decir también que la calidad se define de acuerdo al cliente, ya que será la opinión, que es generalmente de rechazo o de aprobación, que este tenga sobre el producto o servicio. Si se logra cubrir todas las expectativas que esperaba un cliente y más, este quedará satisfecho. Entonces la calidad está estrechamente relacionada a la satisfacción del cliente, cuando el cliente percibe en el producto o el servicio por lo menos lo que él esperaba, habrá satisfacción (Gutierrez, 2010).

2.2.2.2. Definiciones de calidad de servicio

En las siguientes líneas, se presentan conceptos importantes de la variable calidad del servicio, objeto de estudio de este trabajo. Parasuraman, Zeithaml, y Berry (citado en Al-Fawzan, 2005) lo define como un cotejo entre las expectativas de servicio que recibirá el consumidor y la percepción de lo que realmente recibe por parte del proveedor del servicio; teniendo en cuenta que las expectativas son los deseos respecto al servicio y la percepción se refiere a la evaluación o experimentación del servicio recibido.

De igual manera González, Camisón y Cruz (2006) definen la calidad del servicio como una proximidad entre el servicio que el cliente espera recibir y el servicio que recibe. La calidad depende de que exista concordancia en todo el proceso y se evite en lo posible los fallos que provoquen desajustes, para asegurar una percepción de la calidad que por lo menos cubra las expectativas y necesidades de los clientes.

Entonces, la calidad de servicio se refiere a la disimilitud existente en las expectativas y las necesidades que posee el consumidor, es lo que desea obtener o recibir como algo de calidad y el grado de satisfacción que logra la empresa, en otras palabras, la calidad realizada; es por ello que muchos autores mencionan que la calidad de servicio es un desajuste entre las expectativas y las percepciones sobre los resultados. Donde las expectativas son las necesidades o deseos de los clientes y la percepción son las creencias respecto al servicio brindado (González *et al.*, 2006).

Los clientes realizan una comparación entre lo deseado y lo esperado que creen que recibirán. Así el consumidor califica de alta calidad aquel servicio que iguale o exceda las

expectativas que inicialmente tenía, por otro lado, este servicio será calificado de baja o mala calidad cuando estas expectativas no llegan a ser satisfechas al experimentar el servicio (González *et al.*, 2006).

En misma línea, Woodside, Frey & Daly (como se citó en Tehseen, Syed, Imam, & Raza, 2020) afirman que la calidad del servicio es considerada de acuerdo a cómo evalúa el cliente a los servicios que le presta la empresa u organización, por este motivo es muy importante que las organizaciones se enfoquen y prioricen la calidad del servicio brindada a los clientes, ya que los clientes dan un feedback mostrando confianza sobre los productos y servicios que son brindados (Tehseen *et al.*, 2020).

Cuando un cliente percibe que los productos y servicios cubren sus expectativas o al menos están a la altura, hay una mejora en la confianza hacia los productos y servicios que ofrece la organización. Asimismo, toda empresa tendrá una ventaja competitiva si la percepción del cliente por el servicio prestado se ubica en una zona próxima a lo que esperaba recibir y representará una desventaja cuando se ubica por debajo de esta zona adecuada o aceptable para el cliente (González *et al.*, 2006).

De darse el caso en que la percepción exceda a lo que el cliente esperaba recibir, este se sorprenderá y existirá mayor posibilidad de que se obtenga lealtad o fidelidad por parte de este cliente satisfecho. Actualmente las organizaciones desean recoger la mayor cantidad de quejas emitidas por los clientes insatisfechos ya que esto proporciona información necesaria para hacer las correcciones pertinentes y ofrecer un servicio de mejor calidad que satisfaga mejor a sus clientes (González *et al.*, 2006).

2.2.2.3. Dimensiones y modelos para medir la calidad del servicio

Cualquier organización que desee lograr altos niveles de calidad en los servicios que presta debe poner énfasis en aquellos atributos que los clientes toman en cuenta para calificar el servicio que reciben, dichos elementos son aquellos que el cliente logra percibir y mediante los cuales puede calificar al servicio como de alta o baja calidad; en este sentido. Los estudios de las dimensiones de la calidad dotan a la organización de información valiosa e importante que mostrarán ciertos aspectos que deben ser reforzados para obtener aprobación por parte del cliente. (Ruiz-Ollaha, 2001).

Teniendo en cuenta las definiciones de calidad del servicio, es importante indicar que también es una variable compleja, ya que no se puede medir o estudiar directamente, se necesita descomponer en elementos más simples o dimensiones para su respectivo estudio;

cabe mencionar que, en algunos casos, cuando la variable es muy compleja, las respectivas dimensiones se necesitan descomponer en elementos más simples llamados indicadores.

La referencia más utilizada respecto a las dimensiones es la que dieron Parasuraman *et al.* (como se citó en González *et al.* 2006); ellos proponen varios criterios que utilizan los clientes para estimar la calidad del servicio. Guardando la relación entre sí de las dimensiones, ya que son muy importantes y pueden variar de acuerdo a cada tipo de servicio y por cada cliente. A continuación, se muestra una tabla con estas dimensiones e indicadores de la variable calidad del servicio:

Posteriormente estas dimensiones fueron reducidas por los mismos autores antes mencionados, tomando en cuenta a la calidad de servicio, que son los componentes concretos que son de ayuda, además están presentes en el servicio, su fiabilidad o también entendida como la capacidad de cumplir con el servicio prometido, la capacidad de respuesta o disposición por parte de la empresa para brindar un servicio dinámico, seguridad o los conocimientos que tienen los trabajadores y las habilidades que tienen para inspirar confianza, finalmente la empatía o atención personalizada que se ofrece al cliente (González *et al.*, 2006)

Seguidamente, se considera pertinente, en la siguiente tabla, presentar una síntesis de los modelos propuestos a lo largo de los años, para medir la calidad del servicio.

Tabla 1

Dimensiones de la calidad del servicio

-
1. Elementos tangibles, que abarca la evidencia física del servicio:
 - Apariencia de las instalaciones físicas.
 - Mantenimiento.
 - Modernidad de equipos.
 - Apariencia física del personal.
 - Aspecto de los materiales o herramientas usados para dar el servicio.
 2. Fiabilidad, que implica el desempeño de la organización al prestar el servicio y si esta cumple las promesas, involucra:
 - Realizar el servicio a la hora señalada.
 - Mantener registros correctamente.
 - Precisión en la facturación.
 3. Capacidad de respuesta, entendido como la disposición por atender con la mayor rapidez posible a los clientes:
 - Conclusión de trámites en tiempo razonable.
 - Atención rápida y sin inconvenientes.
-

-
- Disposición para absolver dudas o inquietudes.
4. Profesionalidad, que implica que los trabajadores deben tener las habilidades y conocimientos que se necesitan para prestar el servicio de manera apropiada:
 - Conocimiento y habilidad por parte del personal de contacto.
 - Conocimiento y habilidad del personal de apoyo operativo.
 - Capacidad de investigación de la organización.
 5. Cortesía, que implica amabilidad, respeto, atención y consideración en el trato que reciben los clientes:
 - Consideración por la propiedad del cliente.
 - Apariencia ordenada y limpia por parte del personal de contacto.
 6. Credibilidad, que indica veracidad, confiabilidad y honestidad cuando se presta el servicio:
 - Reputación de la organización.
 - Nombre de la organización.
 - Características del personal de contacto.
 7. Seguridad, entendido como la ausencia de peligros, riesgos o dudas:
 - Seguridad física.
 - Seguridad financiera.
 - Confidencialidad.
 8. Accesibilidad, implica la facilidad de contacto con la organización:
 - Accesibilidad telefónica (líneas desocupadas, sin tiempo de espera).
 - Tiempo de espera para recibir el servicio.
 - Horario de funcionamiento cómodo.
 - Ubicación de las instalaciones en un lugar conveniente.
 9. Comunicación, que indica la capacidad para escuchar y mantener informado al cliente, también ajustar el lenguaje de acuerdo a los clientes:
 - Explicar en qué consiste el servicio.
 - Informar el costo del servicio.
 - Explicar que se solucionarán los problemas si estos se presentan.
 10. Comprensión del cliente, implica un esfuerzo por conocer y comprender al cliente y sus necesidades:
 - Proporcionar atención individualizada.
 - Aprender las necesidades específicas del cliente
 - Reconocer al cliente habitual.
-

Nota. Extraído de Parasuraman *et al.*, (1985)

Posteriormente estas diez dimensiones se redujeron por estos autores, tomando en cuenta cinco dimensiones de calidad de servicio que serían: los componentes concretos que son de ayuda y están presentes en el servicio, la fiabilidad o también entendida como la capacidad de cumplir con el servicio prometido, la capacidad de respuesta o disposición por parte de la empresa para brindar un servicio eficaz, seguridad o los conocimientos que tienen

los trabajadores y las habilidades que tienen para inspirar confianza, finalmente la empatía o atención personalizada que se ofrece al cliente (González *et al*, 2006)

Ahora, se considera pertinente, en la siguiente tabla, presentar una síntesis de los modelos propuestos a lo largo de los años, para realizar el cálculo de la calidad del servicio.

Tabla 2

Dimensiones de modelos / escalas de calidad de servicio.

Estudio	Modelo/Escala	Dimensiones
Gronroos, (1982)	Service Quality Model	Calidad técnica, calidad funcional, imagen corporativa.
Parasuraman et al., (1985)	GAP Model	Fiabilidad, capacidad para dar una respuesta, competición, accesibilidad, cordialidad, comunicación, credibilidad, seguridad, entendimiento / discernimiento del cliente, tangibles.
Haywood-Farrer, (1988)	Service Quality Attributes	Instalaciones físicas, procesos y procedimientos, comportamiento y convivencia de las personas, juicio profesional.
Parasuraman et al., (1988)	SERVQUAL	Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, tangibles.
Cronin & Taylor, (1992)	SERVPERF	Igual que SERVQUAL, pero con declaraciones solo de rendimiento.
Dabholkar et al., (1996)	RSQS	Aspectos físicos, fiabilidad, interacción personal, resolución de problemas, política.
Philip & Hazlett, (1997)	PCP Model	Atributos fundamentales, básicos y periféricos.
Frost & Kumar (2000)	INTSERVQUAL	Fiabilidad, tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, empatía (SERVQUAL).
Brady & Cronin, (2001)	Service Quality Model	Calidad de la interacción personal, calidad del entorno del servicio físico, calidad del resultado.
Yoo & Donthu (2001)	SITEQUAL	Valor competitivo, garantía de calidad del producto, claridad de los pedidos, facilidad de uso, diseño estético, velocidad de

Loiacono et al. (2002)	WebQual	procesamiento, seguridad, valor corporativo y de marca, exclusividad del producto.
Parasuraman et al., (2005)	E-S-Qual	Integridad en línea, tiempo de respuesta, confianza, comunicaciones personalizadas, facilidad de comprensión, operaciones intuitivas, atractivo visual, innovación, atractivo emocional, imagen coherente, información adaptada a la tarea, ventaja relativa.
Parasuraman et al., (2005)	E-RecS-Qual	Eficiencia, cumplimiento, disponibilidad del sistema, privacidad. Capacidad de respuesta, compensación, contacto.

Nota: Fuente: Yarimoglu (Extraído en Amat-Lefort *et al.*, 2020)

En la línea de tiempo que muestra la tabla anterior, se puede observar que, a partir del modelo SERVQUAL, las siguientes propuestas tiene como base a este modelo; cabe mencionar que de todas estas propuestas o modelos para entender y medir la calidad del servicio, las más utilizados son los modelos SERVQUAL y SERVPERF , entre los autores que han utilizado estos modelos se encuentran: Kanti, (2020); Basantes ,Vinueza, Coronel, Davalos, Miño (2018); Majid, Atefeh, Davood, (2020); Mamani, Calsina y Velasco (2017).

Modelo de medición SERVQUAL

El modelo SERVQUAL (Service Quality) fue propuesto por Parasuraman *et al.*, (1988), ellos pusieron énfasis en la percepción de la calidad, sus dimensiones y las preguntas que deben conformar el cuestionario que se utilice para medir la calidad. Ellos mencionan que un servicio será de calidad si las expectativas que tenían inicialmente los clientes sobre el servicio son igualadas o superadas por las percepciones.

Entonces el modelo SERVQUAL busca identificar y calcular las expectativas y las percepciones. En otras palabras, se puede decir que la medición de calidad es el resultado de la diferencia entre la percepción y la expectativa de los clientes. Acerca a las dimensiones que tiene la calidad del servicio, como ya se mencionó, al inicio plantearon diez dimensiones que luego fueron reducidas a cinco, estas son: fiabilidad, tangibilidad, capacidad de resolución, convicción y empatía (ver tabla 2).

González *et al.*, (2006) indica que, para aplicar este modelo se requiere utilizar un cuestionario que permita recoger las mencionadas expectativas y las percepciones de los

clientes respecto a ciertos ítems. Estos ítems se refieren a aspectos relacionados a la calidad del servicio y es aplicable a diferentes tipos de organización.

Numerosos estudios aplicados con este modelo han demostrado consistencia y han hecho de este un instrumento genérico que permite medir la diferencia entre expectativas y percepciones en la calidad, además ha sido aplicado en diversos sectores de actividad como: el sector turístico (calidad en el servicio de los hoteles), agencias de viaje, restaurantes, compañías aéreas y también para medir la calidad del servicio del sector educativo; sin embargo, este modelo no estuvo exento de cuestionamientos que señalan que se deberían hacer ciertos ajustes distintos para cada sector de aplicación (González *et al*, 2006)

SERVQUAL se refiere a una escala que se usa para medir la calidad percibida en el servicio brindado y está formada por subescalas que miden las 5 dimensiones propuestas por sus autores para calidad. Emplea una escala de tipo Likert con un rango de respuesta del 1 al 7, donde 1 indica que el cliente está fuertemente en desacuerdo y 7 muestra que se encuentra fuertemente de acuerdo). El cliente que responde la encuesta valora cuáles fueron sus expectativas y percepciones en cada ítem por separado. Esto significa que el cuestionario tiene 44 preguntas conformadas por 22 ítems de expectativas y 22 de percepciones además de cinco preguntas adicionales sobre la trascendencia de todas las dimensiones tomadas en cuenta de calidad de servicio, donde en las dimensiones existe un absoluto de 100 puntos. (Parasuraman *et al.*, 1988).

A continuación, en la siguiente tabla se muestran, las dimensiones, ítems y escala de medición de la variable calidad del servicio, propuesta por Parasuraman et al. (1993), la denominaron modelo o escala SERVQUAL.

Tabla 3

Escala SERVQUAL

Dimensión	Ítem	Aspecto a valorar	Expectativa (E)	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (100 puntos en total)
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Modernidad de equipos.	1 a 7	1 a 7	%
	2	Apariencia atractiva de las instalaciones.			
	3	Buena apariencia de los trabajadores.			
	4	Elementos tangibles			

atractivos.					
FIABILIDAD	5	Cumple las promesas.			
	6	Interés por resolver los problemas.	1 a 7	1 a 7	%
	7				
	8	Realiza el servicio a la primera.			
	9	Concluye en el plazo pactado. No comete errores.			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	10	Hay comunicación en los colaboradores.			
	11	Rapidez en los colaboradores.	1 a 7	1 a 7	%
	12	Hay disposición por ayudar.			
	13	Hay una respuesta de los colaboradores.			
SEGURIDAD	14	Los colaboradores transmiten confianza.			
	15	Los clientes se sienten seguros con el proveedor.	1 a 7	1 a 7	%
	16	Los colaboradores son amables.			
	17	Los colaboradores están bien formados.			
EMPATÍA	18	Hay una atención individualizada.			
	19	Tiene un horario conveniente.	1 a 7	1 a 7	%
	20	Se brinda una atención personalizada.			
	21	Existe preocupación por los intereses de los clientes.			
	22	Existe una comprensión de las necesidades de los clientes.			

Nota. Extraído de Parasuraman *et al.*, (1993)

Los datos que se obtienen de este modelo sirven para evaluar la calidad global y permite identificar aquellos criterios o dimensiones más importantes para los clientes donde posteriormente se pondrá mayor esfuerzo para mejorar; el modelo sirve identificar algún problema de calidad, este debe ser complementado con un estudio más profundo en aquellas

deficiencias identificadas como de falta de calidad, para finalmente aplicar acciones de mejora (González et al, 2006)

Modelo de medición SERVPERF

González *et al.* (2006) menciona que este modelo fue planteado como alternativa al modelo SERVQUAL por Cronin y Taylor quienes implementaron una escala que posibilita realizar una medición de la calidad percibida, pero a diferencia de la anterior está basada solo en las percepciones que el cliente tiene sobre el servicio brindado. Este modelo utiliza las 22 afirmaciones respecto a las percepciones en el modelo SERVQUAL, descarta las otras 22 de expectativa, por lo tanto, reduce a la mitad la cantidad total de preguntas, esto hace que el SERVPERF sea un instrumento más fácil de usar e implique menos costos. Como se mencionó, este modelo supera las limitaciones y cuestionamientos de diversos autores del anterior modelo por utilizar las expectativas para medir la calidad.

Asimismo, para poder evaluar la calidad de servicio se permite utilizar cuestionarios con escalas estandarizadas como los modelos SERVQUAL o SERVPERF, ya que ambos son considerados como instrumentos válidos para diversos contextos, pues estos tienen una fiabilidad y validez que ya fueron demostradas por varios investigadores. Ambos modelos son parecidos, sin embargo, para esta investigación se utilizará el modelo SERVPERF, ya que este modelo es más fácil de usar y supera ciertas limitaciones que tiene el modelo SERVQUAL.

Es importante mencionar que, debido al contexto, en un mundo afectado por el coronavirus, en el que se realizará la investigación, no se tomará en cuenta la primera dimensión de elementos tangibles ni los indicadores que están establecidos en el modelo SERVPERF. Esto se debe a que las clases se están desarrollando de manera virtual, por lo tanto, los estudiantes no podrán brindar una opinión de cómo están actualmente las instalaciones, ya que siempre se hacen algunas modificaciones; así mismo los equipos, si estos pasaron por mantenimiento, si arreglaron los muebles y carpetas, si cambiaron las computadoras y proyectores, etc.

2.3. Definición de términos

- **Gestión:** Proceso que utiliza diferentes funciones y actividades para poder alcanzar objetivos planteados por la organización, los directivos en la gestión utilizan criterios que son guías para llevar a cabo los procesos.

- Administración: Disciplina conformada por principios, técnicas y prácticas y su aplicación posibilita que se establezcan sistemas de esfuerzo en conjunto, mediante los cuales se puede lograr objetivos comunes que de manera individual no es sencillo lograr.
- Optimizar: Este término es entendido como la mejor forma de realizar una actividad.
- Eficacia: Medida de realizar un proceso para alcanzar los objetivos planteados en un plazo determinado.
- Prever: Tomar medidas adecuadas como un programa de acciones pensando en lo que puede suceder en el futuro.
- Organizar: Tiene como propósito la optimización, simplificación de funciones y recursos para que resulte fácil y fluido los procesos realizados en la organización.
- Dirigir: Acción de orientar o guiar a otras personas de la forma más adecuada para alcanzar los objetivos propuestos.
- Proceso: Desarrollo de un conjunto de acciones en cadena con un orden determinado para alcanzar un resultado deseado.
- Asignar: Señalar las acciones o recursos que le corresponden a determinada persona para el cumplimiento de sus funciones.
- Controlar: Proceso que se usa para asegurar y evaluar que las acciones que están sincronizadas con los planes se realicen de forma correcta.
- Recursos: Son un conjunto de elementos que la organización dispone para usarlo a su conveniencia y resolver alguna necesidad.
- Objetivos: Es el fin que se desea alcanzar, cualquier acción que se realice estará encaminada para alcanzar este fin.
- Competencia: Consta de las capacidades humanas como: conocimientos, valores, capacidades y pensamientos que poseen las personas en sus distintas interacciones.
- Competitividad: Obtener una posición destacada mediante el desarrollo de ventajas respecto a sus competidores.
- Covid-19: Se denomina así a la enfermedad infecciosa que tiene como origen un tipo de coronavirus que fue descubierto en Wuhan, China en diciembre del año 2019. Actualmente afecta a varios países por lo que se cataloga como pandemia.

- Eficiente: Cuando se logran los resultados esperados utilizando la menor cantidad de recursos que se tienen.
- Empatía: Es la capacidad que posee una persona para comprender la situación, los sentimientos y emociones de las demás personas y ponerse en su lugar.
- Feedback: Término cuya traducción al español significa retroalimentación. Se refiere a aquella respuesta por parte de los colaboradores o clientes respecto a lo que se ofrece.
- Google Forms: Es una herramienta útil, fácil y sencilla de usar que permite recopilar todo tipo de información mediante encuestas. Nos permite crear un formulario de acuerdo al tipo de trabajo que queramos hacer y facilita su tabulación.
- ISO 9000: Es el conjunto de normas de control y gestión de la calidad que pueden ser aplicadas a cualquier tipo de organización para aumentar la productividad, reducir costos y garantizar calidad.
- Innovación: Es el proceso que introduce novedades, modifica lo que ya existe y lo mejora.
- Pandemia: Se denomina pandemia cuando una enfermedad infecciosa se expande y afecta a personas que habitan varios países en diferentes continentes.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

- La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La planeación se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- La organización se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- La integración de personal se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- La dirección se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.
- El control se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.

3.2. Identificación de variables y operacionalización

En esta investigación se estudian variables complejas de naturaleza cualitativa, estas son:

Variable 1: Gestión administrativa

Variable 2: Calidad de servicio

3.3. Operacionalización de las variables

La operacionalización de las variables está basada en desagregar las variables en los niveles que sea necesario: dimensiones e indicadores los cuales estarán indicados en la Matriz de operacionalización de variables que se encuentra en el (Anexo 2) de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

4.1.1. Nivel de investigación

Este estudio se realizó a nivel correlacional, ya que el objetivo principal fue medir cada una de las variables de estudio (gestión de administración y calidad del servicio) y determinar el nivel de relación y como es la relación. Esto se fundamentó con lo descrito por Hernández y Mendoza (2018), indican que en la investigación a nivel relacional el eje central es determinar la relación de dos o más variables, pero aclara que, no se refiere a la relación causa efecto, sino, a la relación directa o inversa de las variables.

4.1.2. Tipo de investigación

El tipo de esta investigación es cuantitativo, ya que sigue todas etapas propias del enfoque cuantitativo de investigación, teniendo en cuenta que, las variables de estudio planteadas fueron cuantificadas y los resultados fueron interpretados por métodos estadísticos. Esto se fundamenta con lo descrito por Hernández y Mendoza (2018) que respecto a la investigación cuantitativa indican que tiene etapas recurrentes y complementarias, en las cuales no se puede saltar una o más, el orden de las etapas riguroso; este tipo de investigación parte de una idea que se va acotando, se emanan objetivos y preguntas de investigación, además, se realiza una revisión de la literatura y de acuerdo a ello, se construye una perspectiva o marco teórico, además, se fijan hipótesis y de acuerdo a ello, se procede a la determinación de las dos variables, se proyecta un plan para comprobar las hipótesis (diseño), haciéndose una medición de las variables, se examinan las mediciones alcanzadas empleando métodos estadísticos, y así se despoja un encadenamiento de conclusiones. En cuanto a su finalidad es aplicativa ya que sus aportes estarán dirigidos a iluminar la comprensión y/o solución si la requiere de algún fenómeno también porque se va a poner en aplicación los conocimientos generados en el marco teórico de la investigación y tiene como fin resolver un problema. Por último, según su prolongación en el tiempo es transversal ya que el estudio está considerando un momento puntual a fin de medir la situación en ese tiempo.

4.1.3. Diseño de investigación

En esta investigación se utilizó un diseño no - experimental o también denominado, diseño de campo. Esto se fundamenta con los descrito por Hernández y Mendoza (2018), ya

que mencionan que un diseño de investigación es un plan o estrategia general para obtener o recolectar datos primeros y es afín a una investigación cuantitativa de nivel relacional.

4.2. Diseño muestral

4.2.1. Población

En este estudio, la población objetivo estará compuesta por estudiantes de la escuela profesional de administración. Aclarando que la población estudiantil que se plantea estudiar se realizará con los alumnos que pertenezcan a las últimas cuatro bases de estudio de la carrera de administración base 2016, 2017, 2018 y 2019 que se encuentren estudiando de manera regular en la carrera profesional de administración, consideramos a los estudiantes de estas bases porque han pasado algún tiempo, más de doce meses aproximadamente, relacionándose y tomando los servicios de la Facultad, por ello se goza de una mirada un poco más precisa acerca de la calidad que esta ofrece y demostrarán de manera más objetiva el nivel de satisfacción.

En la tabla posterior se podrá observar la distribución de la población de acuerdo a los bases de estudio a la que pertenecen:

Tabla 4

Población

Carrera Profesional	Bases de Estudio por año de ingreso				Total
	2019	2018	2017	2016	
Administración de Empresas	191	188	183	175	737

Nota: Fuente: Sistema Único de Matrícula – UNMSM (Elaboración propia)

4.2.2. Muestra

4.2.2.1. Tipo de muestreo

Para esta investigación se utilizará la técnica del muestreo probabilístico estratificado, ya que la población está conformada por subconjuntos que poseen características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior (Arias, 2016).

Por lo tanto, se utilizará la siguiente fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 N.P.Q}{Z^2 P.Q. + (N-1)E^2}$$

n_0 = Tamaño de la muestra final

N= Población (737 estudiantes)

Z= Valor asociado a un nivel de confianza (Z=1.96 si es 95% de confianza)

E= Margen de error (0.05)

P= probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia (0.5)

Para la elección de ciertos valores en la fórmula anterior Hernández y Mendoza (2018) precisa lo siguiente:

El nivel de error (E) común para una investigación en ciencias empresariales es 5% (o 0.05 en términos de proporciones).

Cuando no tenemos marcos de muestreo previo, usamos un porcentaje estimado de 50% (se asume que “p” y “q” serán de 50% de igual probabilidad o 0.50 en términos de proporciones y que resulta lo más común, especialmente cuando se selecciona por vez primera una muestra en una población).

Finalmente, el nivel deseado de confianza se complementa con el error máximo aceptable, el cual es el porcentaje de “acertar en la representatividad de la muestra”. Si el error elegido fue de 5%, el nivel esperado de confianza será de 95%, por lo tanto, Z=1.96.

Precisado lo anterior, el resultado es el siguiente:

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 737 * 0.5 * 0.5}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + (737-1) * 0.05^2}$$

$$n_0 = 253$$

Entonces la muestra estará conformada por 253 estudiantes distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 5

Población y muestra final de estudio

Administración de Empresas	N° de estudiantes - Población	Porcentaje	N° de estudiantes muestra final	Porcentaje
Base 19	191	25.92	66	25.92
Base 18	188	25.51	64	25.51
Base 17	183	24.83	63	24.83
Base 16	175	23.74	60	23.74
TOTAL	737	100.00	253	100.00

Nota: Fuente. Elaboración propia

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según los autores, Hernández y Mendoza (2018) existen técnicas dentro del diseño de investigación que ayudan a recolectar los datos o resultados necesarios para contestar a la pregunta de investigación cuantitativa o comprobar la hipótesis; Asimismo, la técnica necesita de instrumentos para obtener y almacenar los datos; dentro del diseño de investigación no experimental se encuentran la técnica de la encuesta, entrevista y observación, con sus respectivos instrumentos. En esta investigación, la técnica utilizada es la encuesta y como instrumento el cuestionario.

El cuestionario para la gestión administrativa tiene como sustento al constructo (dimensiones e indicadores) de Chiavenato (2006), constructos utilizados por muchos investigadores en tesis y artículos científicos publicados. El cuestionario para la calidad del servicio educativo fue adaptado del modelo SERVQUAL propuesto por primera vez por Parasuraman en 1985, luego ha sido adaptado y utilizados por múltiples investigadores de la calidad del servicio en escenarios específicos.

Los datos necesarios para esta investigación se obtuvieron de los alumnos regulares de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas de la

UNMSM que se han matriculado este año y llevaron clases virtuales. Estos datos se recolectaron a través de un formulario que será creado en Google Forms para que los alumnos puedan responder de manera virtual por el actual contexto en el que nos encontramos.

4.4. Validación de los instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se consideró un instrumento adecuado para la recolección de datos para cada variable, será necesario que reúna ciertos requisitos primordiales, entre ellos la validez y confiabilidad.

Según Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), la validación será el nivel en que el instrumento realmente mide la variable que se pretenda medir en la investigación, contrastando que los indicadores con los ítems establecidos miden la variable.

En esta investigación se realizó la validación de los instrumentos por la metodología de juicio de expertos, mediante las fichas de revisión realizadas por los expertos no se tuvo ninguna observación y se obtuvo puntajes mayores al 80% en ambos instrumentos como se observa en la tabla siguiente. Las fichas de validación de los expertos se muestran en el Anexo 4.

Tabla 6

Validación por expertos

Categorías	Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Instrumento	Cuestionario	Cuestionario
Items	27	19
Validación por expertos	88% , 93%	89%, 93%

Nota: Fuente. Elaboración propia

4.5. Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a Hernández, R. y Mendoza, C. (2018), la confiabilidad tiene que ver con la precisión o la exactitud de tal forma que si se aplica repetidamente el instrumento el resultado tendrá un mismo objetivo.

En esta investigación la confiabilidad del instrumento, en principio, se determinó mediante una prueba piloto que consistió en obtener respuestas de los cuestionarios de un tercio de la muestra de estudio, a partir de estos resultados se determinó el Coeficiente Alfa de Cronbach. Hernández, R. y Mendoza, C. (2018) un cuestionario es confiable a partir de un alfa de Cronbach mayor o igual a 0.72. En la siguiente tabla se muestran los valores del alfa de Cronbach del cuestionario de gestión administrativa y calidad del servicio respectivamente, observándose que ambos cuestionarios son confiables.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento

Categorías	Gestión Administrativa	Calidad del Servicio
Ítems	27	19
Confiabilidad (Alpha de Cronbach)	0.916	0.896

Nota: Fuente. Elaboración propia

En la tabla anterior el cuestionario de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio es confiable porque el índice Alfa de Cronbach obtenido mediante los datos de la encuesta, es mayor que 0.75 (Hernández, R. y Mendoza, C. 2018). Estos resultados muestran que el instrumento es válido y confiable, por tanto, se puede aplicar a la muestra de estudio.

4.6. Técnicas estadísticas para el procesamiento de resultados

Los resultados de cada una de las variables de estudio, en principio, se procesaron con a la estadística descriptiva, específicamente con tablas de frecuencias absolutas y relativas, las cuales permitieron observar el grado de problema de la gestión administrativa y calidad del servicio en la facultad de ciencias administrativas de la UNMSM, teniendo en cuenta las escalas ordinales utilizadas. Luego, se realizó el supuesto de normalidad para las dos

variables y sus dimensiones, hecho que permitió definir si se realizan pruebas correlacionales paramétricas o no paramétricas. El software utilizado fue el IBM SPSS.

4.7. Aspectos éticos

El presente trabajo respeta el código de ética de la UNMSM y la resolución de conducta ética emitida por la FCA que aplica a los docentes, estudiantes y el personal administrativo. En todo el desarrollo de esta investigación se ha honrado los derechos de autor de los trabajos utilizados.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de los resultados

5.1.1. Resultados descriptivos

En la siguiente tabla se muestran los Resultados de la frecuencia de la Gestión Administrativa en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría (51 %) está de acuerdo con la gestión administrada; Sin embargo, hay todavía un 39,5 % que no está en acuerdo ni en desacuerdo y un 7,1% que está en desacuerdo. Esto es una evidencia de que todavía hay algo por mejorar respecto a la gestión administrada, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 8

Resultados de la frecuencia de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

V1_TOTAL (agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	18	7,1	7,1	7,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	39,5	39,5	46,6
	De acuerdo	129	51,0	51,0	97,6

Totalmente de acuerdo	6	2,4	2,4	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se evidencian los resultados de la frecuencia de la Planeación que se realiza en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría (49.4 %) está de acuerdo con la planeación ejercida; Sin embargo, hay todavía un 37,2 % que no está en acuerdo ni en desacuerdo y un 9,1% que está en desacuerdo. Esto es una evidencia de que todavía hay algo por mejorar respecto a la planeación que se empeña, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 9

Resultados de la frecuencia de Planeación de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D1_V1 (agrupado) PLANEACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o				
En desacuerdo	23	9,1	9,1	9,1
Ni deacuerdo ni en desacuerdo	94	37,2	37,2	46,2
De acuerdo	125	49,4	49,4	95,7
Totalmente de acuerdo	11	4,3	4,3	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se evidencian los Resultados de la frecuencia de la Organización que se realiza en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría (47.0 %) no está en acuerdo ni en desacuerdo con la planeación ejercida; Sin embargo, hay un 38,7 % que está de acuerdo y un 12.6% que está en desacuerdo. Esto es una evidencia de que es necesario reforzar y mejorar respecto a la organización ejercida, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 10

Resultados de la frecuencia de Organización de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D2_V1 (agrupado) ORGANIZACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	32	12,6	12,6	13,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	47,0	47,0	60,1
De acuerdo	98	38,7	38,7	98,8
Totalmente de acuerdo	3	1,2	1,2	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se exponen los Resultados de la frecuencia de la Dimensión Integración del personal que se realiza en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253

encuestados, la mayoría (47.0 %) está de acuerdo con la Integración de Personal que se evidencia; Sin embargo, hay un 38,3 % que no está en acuerdo ni en desacuerdo y un 10.7% que está en desacuerdo. Esto es una evidencia de si bien hay un gran porcentaje que es de acuerdo es necesario seguir mejorando respecto a la Integración del Personal que se percibe, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 11

Resultados de la frecuencia de Integración del Personal de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D3_V1 INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	27	10,7	10,7	11,1
Ni deacuerdo ni en desacuerdo	97	38,3	38,3	49,4
De acuerdo	119	47,0	47,0	96,4
Totalmente de acuerdo	9	3,6	3,6	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se revelan los Resultados de la frecuencia de la Dimensión llamada Dirección que se realiza en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253

encuestados, la mayoría (46.2 %) está de acuerdo con la Dirección que existe en EPA; Sin embargo, hay un 40,7% que no está en acuerdo ni en desacuerdo y un 11.5% que está en desacuerdo. Esto es una evidencia que es necesario seguir mejorando respecto a lo que implica la Dirección, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 12

Resultados de la frecuencia de Dirección de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D4_V1 DIRECCIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	29	11,5	11,5	11,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	103	40,7	40,7	52,6
De acuerdo	117	46,2	46,2	98,8
Totalmente de acuerdo	3	1,2	1,2	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se exponen los resultados de la frecuencia de la Dimensión Control que se realiza en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría (43.9 %) está de acuerdo con el Control que ejerce el área administrativa; Sin embargo, hay un 43,5 % que no está en acuerdo ni en desacuerdo y un 10.3% que está en

desacuerdo. Esto es una evidencia de si bien hay un gran porcentaje que está de acuerdo es necesario seguir implementando medidas respecto a la variable Control, es decir, diseñar y ejecutar acciones para que el porcentaje de la frecuencia se ubique en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 13

Resultados de la frecuencia de Control de la Gestión Administrativa en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D5_V1 CONTROL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o				
Totalmente en desacuerdo	2	,8	,8	,8
En desacuerdo	26	10,3	10,3	11,1
Ni deacuerdo ni en desacuerdo	110	43,5	43,5	54,5
De acuerdo	111	43,9	43,9	98,4
Totalmente de acuerdo	4	1,6	1,6	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se revelan los Resultados de la frecuencia de la Calidad del servicio en la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría (68,8 %) está de acuerdo con que el servicio que se brinda es de calidad; sin embargo, existe un 21,7 % que no está de acuerdo ni en desacuerdo y un 2,8% que está en desacuerdo. Esto evidencia que todavía hay algunos aspectos por mejorar respecto a la calidad del servicio ya que ese

porcentaje de personas que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo muestran algunas dudas en su respuesta sobre la calidad del servicio que se les brinda, por ello se deberían realizar algunos cambios para mejorar y obtener un mayor porcentaje en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 14

Resultados de la frecuencia de la Calidad del servicio en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

		V2_TOTAL (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	En desacuerdo	7	2,8	2,8	2,8
o	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	21,7	21,7	24,5
	De acuerdo	174	68,8	68,8	93,3
	Totalmente de acuerdo	17	6,7	6,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se indican los Resultados de la frecuencia de la Fiabilidad que ofrece la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría, un 62,8% está de acuerdo con la fiabilidad ofrecida; Sin embargo, hay un 29,6 % que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 2,8% que está en desacuerdo. Esto muestra de que a pesar que una gran mayoría está de acuerdo con la fiabilidad que ofrece la facultad también hay un porcentaje importante de estudiantes que no están seguros de su respuesta, por lo tanto, se deben hacer ciertos cambios para obtener un mayor porcentaje de estudiantes de acuerdo y totalmente de acuerdo con la fiabilidad ofrecida por la facultad.

Tabla 15

Resultados de la frecuencia de Fiabilidad de la Calidad del servicio en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D1_V2 (agrupado) FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	En desacuerdo	7	2,8	2,8	2,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	75	29,6	29,6	32,4
	De acuerdo	159	62,8	62,8	95,3
	Totalmente de acuerdo	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se indican los Resultados de la frecuencia de la Capacidad de respuesta que ofrece la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría, un 57,3% está de acuerdo con la capacidad de respuesta que tiene la facultad; Sin embargo, hay un 31,2% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 6,3% que está en desacuerdo. Esto muestra de que a pesar que una gran mayoría está de acuerdo con la capacidad de respuesta que tiene la facultad también hay un porcentaje significativo de estudiantes que manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo cual se deberían tomar acciones con el fin de incrementar la cantidad de estudiantes en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 16

Resultados de la frecuencia de Capacidad de Respuesta de la Calidad del servicio en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D2_V2 (agrupado) CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
	En desacuerdo	16	6,3	6,3	6,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	31,2	31,2	37,9
	De acuerdo	145	57,3	57,3	95,3
	Totalmente de acuerdo	12	4,7	4,7	100,0
	Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se muestran los Resultados de la frecuencia de la Seguridad que ofrece la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría, un 67,6% está de acuerdo con la seguridad que brinda la facultad; Sin embargo, se observa un 19,8% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5,5% que está en desacuerdo. Esto muestra de que a pesar que hay un alto porcentaje de estudiantes que manifestaron estar de acuerdo con la seguridad que ofrecen los trabajadores de la facultad siempre en toda organización se debe apuntar a la excelencia, por lo tanto, se deberían ejecutar algunas acciones para tener aún más porcentaje de estudiantes que estén de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 17

Resultados de la frecuencia de Seguridad de la Calidad del servicio en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D3_V2 (agrupado) SEGURIDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
o En desacuerdo	14	5,5	5,5	5,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	19,8	19,8	25,7
De acuerdo	171	67,6	67,6	93,3
Totalmente de acuerdo	17	6,7	6,7	100,0
Total	253	100,0	100,0	

En la siguiente tabla se muestran los Resultados de la frecuencia de la Empatía ofrecida en la Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Como se puede observar, de un total de 253 encuestados, la mayoría, un 60,1% está de acuerdo con la empatía que tienen los trabajadores de la facultad; Sin embargo, hay un 24,9% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 7,9% que está en desacuerdo. Esto muestra de que a pesar que una gran mayoría está de acuerdo con la empatía que ofrecen los trabajadores de la facultad también hay un porcentaje importante de estudiantes que no están seguros de su respuesta, por lo tanto, se deben hacer ciertos cambios para obtener un mayor porcentaje de estudiantes conformes con la empatía que tienen los trabajadores cuando brindan el servicio.

Tabla 18

Resultados de la frecuencia de Empatía de la Calidad del servicio en la Escuela profesional de Administración de la UNMSM.

D4_V2 (agrupado) EMPATÍA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
álido				
Totalmente en desacuerdo	1	,4	,4	,4
En desacuerdo	20	7,9	7,9	8,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	24,9	24,9	33,2
De acuerdo	152	60,1	60,1	93,3
Totalmente de acuerdo	17	6,7	6,7	100,0
Total	253	100,0	100,0	

5.1.2. Prueba de Normalidad

La muestra está compuesta por 253 participantes, por lo tanto, es mayor que 50 elementos muestrales, entonces se asume el criterio de los teóricos Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$).

Tabla 19

Prueba de normalidad de las puntuaciones de las variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_TOTAL (agrupado)	,314	253	0,000
V2_TOTAL (agrupado)	,390	253	0,000

Para conocer si los datos cumplen o no distribución normal, se planteó las siguientes hipótesis:

Ho: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

En la tabla al observar, en la columna del nivel de significancia (Sig.), ambas variables presentan valores menores a 0.05, esto conlleva a rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa, es decir, los resultados de ambas variables tienen no una distribución normal, así que el estadístico de correlación a emplear durante el siguiente proceso será el coeficiente de Rho de Spearman, ya que se trata de puntuaciones no paramétricas.

5.2. Contrastación de la hipótesis

Para la relación entre las variables de estudio y/o dimensiones de la variable 1 con la variable 2, coeficiente de Rho de Spearman prueba las siguientes hipótesis:

H₀: No existe una relación significativa en las variables

H₁: Existe una relación significativa entre las variables

Tabla 20

Resultados del coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación en la gestión administrativa y la calidad del servicio en la escuela profesional de Administración en la UNMSM.

			Correlaciones	
			V1_TOTAL (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	V1_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	0,655**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	0,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	253	253

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

En la tabla anterior, puesto que la significancia es menor a 0.05, evidencia que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio a un nivel de confianza del 95%. Es decir, se refuta la hipótesis nula, ya que existe una relación significativa en las variables, como se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es de 0.655, como se muestra en la siguiente tabla significa que la relación es alta positiva.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Tabla 21

Relación entre Planeación y Calidad de servicio

Correlaciones

			D1_V1 (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	D1_V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	0,623**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,623**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

En la tabla anterior, puesto que la significancia es menor a 0.05, se evidencia la relación significativa a un nivel de confianza del 95% entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Es decir, se rechaza la hipótesis nula (Existe una relación significativa en las variables), como se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es de 0.623, que según la siguiente tabla significa que la relación es alta positiva.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Tabla 22

Relación entre Organización y Calidad de servicio

Correlaciones

			D2_V1 (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	D2_V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

En la tabla anterior, puesto que la significancia es menor a 0.05, la relación entre la organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio es significativa a un nivel de confianza del 95%. Es decir, se rechaza la hipótesis nula (Existe una relación significativa

en las variables), como se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es de 0.559, que según la siguiente tabla significa que la relación es moderada.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Tabla 23

Relación entre Integración de personal y Calidad de servicio

Correlaciones

			D3_V1 (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	D3_V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

En la anterior tabla, debido a que la significancia es menor a 0.05, la relación es significativa a un nivel de confianza del 95% entre las variables de la gestión administrativa y la calidad del servicio es significativa a un nivel de confianza del 95%. Es decir, se refuta la

hipótesis nula (Existe una relación significativa en las variables), como se puede observar el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.634, según la siguiente tabla significa que la relación es alta positiva.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Tabla 24

Relación entre Dirección y Calidad de servicio

Correlaciones

			D4_V1 (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	D4_V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

En la anterior tabla, puesto que la significancia es menor a 0.05, la relación entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad del servicio es significativa a un nivel de

confianza del 95%. Es decir, se refuta la hipótesis nula (Existe una relación significativa en las variables), como se puede observar el coeficiente de Rho de Spearman es de 0.619, que según la siguiente tabla significa que la relación es alta positiva.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Tabla 25

Relación entre Control y Calidad de servicio

Correlaciones

			D5_V1 (agrupado)	V2_TOTAL (agrupado)
Rho de Spearman	D5_V1 (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	253	253
	V2_TOTAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	253	253

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

En la tabla anterior, puesto que la significancia es menor a 0.05, la relación entre el control de la gestión administrativa y la calidad del servicio es significativa a un nivel de

confianza del 95%. Es decir, se rechaza la hipótesis nula (Existe una relación significativa en las variables), como se puede observar el coeficiente Rho de Spearman es de 0.585, que según la siguiente tabla significa que la relación es moderada.

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

5.3. Discusión

Se encontró en esta investigación un coeficiente de correlación igual a 0.655 para la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio, lo cual significa que dicha relación es significativa y directa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel de significancia del 95 %. Estos resultados concuerdan con Bao-Condor (2020) y Carrascal (2018) quienes encontraron una correlación entre las variables que se estudiaron (0.742 y 0.830 respectivamente) en los alumnos de la escuela de posgrado de Huánuco y en los Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, 2016 respectivamente. Asimismo, otros autores concuerdan, como por ejemplo Inquilla, Calsina, Velazco (2017) de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - Perú 2017 donde resaltan que la calidad percibida se ubica por debajo de los valores de expectativas, lo que los usuarios tenían mayores expectativas respecto al servicio, es decir, esperaban recibir un mejor servicio. Sin embargo, se concluye que, las características de los servicios académicos y administrativos son confiables y consistentes para examinar la calidad de servicio.

Por otra parte, los resultados que se dedujeron de esta investigación no concuerdan con los resultados de Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019. Estas diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por las diferencias en las variables de estudio ya que buscaron una relación entre variable desempeño

laboral con la gestión administrativa, y por las diferencias en el contexto y tiempo para la recopilación de datos.

Se encontró en esta investigación un coeficiente de correlación igual a 0.623 para la relación entre la Calidad de servicio y Planeación, por lo que indica que dicha relación es significativa y directa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel de significancia del 95%. Estos resultados concuerdan con Carrascal (2018), quien encontró un coeficiente de correlación igual a 0.583 en los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle – 2016. Asimismo, otros autores concuerdan, como por ejemplo Bao-Condor (2020) en los alumnos de una escuela de posgrado, Huánuco.

Por otra parte, los resultados de este estudio no concuerdan con los resultados indicados por Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, en los años 2018-2019; y Moquillaza y Carrillo (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada de Lima. Las diferencias podrían ser explicadas posiblemente por tratarse la relación de variables de estudio diferentes al presente estudio, pero también por las diferencias en el contexto y tiempo para la recolección de datos.

En este estudio se encontró un coeficiente de correlación igual a 0.559 para la relación entre la Organización y Calidad de servicio, evidenciando que dicha relación es significativa y directa encontrándose una relación moderada en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel de significancia del 95%. Estos resultados concuerdan con Carrascal (2018), quien encontró un coeficiente de correlación igual a 0.563 en los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - 2016. Asimismo, otros autores concuerdan, como por ejemplo Bao-Condor (2020) en los usuarios de la escuela de posgrado, Huánuco-Perú.

Por otra parte, los resultados de este estudio no concuerdan con los resultados hallados por Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019; y Moquillaza y Carrillo (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada de Lima. Dichas diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por tratarse la relación de variables de estudio diferentes al presente estudio, pero también por las diferencias en el contexto y tiempo para la recolección de datos.

En este estudio se encontró un coeficiente de correlación igual a 0.634 para la relación entre la Integración de personal y Calidad de servicio, lo cual significa que dicha relación es significativa y directa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel de significancia del 95%. Estos resultados no concuerdan con los resultados de Carrascal (2018) porque no consideró como dimensión en su variable de estudio de la gestión administrativa. Por otro lado también no concuerdan con Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, en los años 2018-2019; y Moquillaza y Carrillo (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada de Lima, donde las diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por tratarse de diferencias en los variables de estudio que buscaron una relación entre variables diferentes al presente estudio, pero también por las diferencias en el contexto y tiempo para la recopilación de datos.

En esta investigación se encontró un coeficiente de correlación igual a 0.619 para la relación entre la Calidad y Dirección de servicio, lo que indica que dicha relación es significativa y directa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel del 95% de significancia. Estos resultados concuerdan con Carrascal (2018), quien encontró un coeficiente de correlación igual a 0.327 en los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - 2016. Asimismo, otros autores concuerdan, como por ejemplo Bao-Condor (2020) en los usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú.

Por otra parte, los resultados de esta investigación no concuerdan con los resultados de Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019; y Moquillaza y Carrillo (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada de Lima. Estas diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por tratarse la relación de variables de estudio diferentes al presente estudio, pero también por las diferencias en el contexto y tiempo para la recopilación de datos.

En este estudio se encontró un coeficiente de correlación igual a 0.585 para la relación entre la el Control y Calidad de servicio, lo cual significa que dicha relación es significativa y directa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con un nivel de significancia del 95%. Estos resultados concuerdan con Carrascal (2018), quien encontró un coeficiente de correlación igual a 0.426 en los usuarios de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique

Guzmán y Valle - 2016. Asimismo, otros autores concuerdan, como por ejemplo Bao-Condor (2020) en los usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú.

Por otra parte, el producto o resultados de esta investigación no concuerdan con los productos o resultados que da Panduro, Bollet y Ramírez (2019) de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018-2019; y Moquillaza y Carrillo (2017) de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Privada de Lima. Las diferencias podrían ser explicadas, posiblemente por tratarse la relación de variables de estudio diferentes al presente estudio, pero también por las diferencias en el contexto y tiempo para la recolección de datos.

5.4. Conclusiones

1. Existe relación significativa y directa entre gestión administrativa y calidad de servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.655$). Esto significa que al mejorar la gestión administrativa también se verá una mejora en la calidad del servicio educativo.
2. Existe relación significativa y directa entre dimensión planeación de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.623$).
3. Existe relación significativa y directa entre la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.559$).
4. Existe relación significativa directa y significativa entre la integración de personal como dimensión de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.634$).
5. La relación es directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.619$).

6. Existe relación significativa y directa entre el control como dimensión de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM ($r = 0.585$).

5.5. Recomendaciones

1. Se recomienda diseñar y ejecutar acciones para mejorar la calidad de servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM, por ejemplo, implementando un sistema óptimo de gestión de calidad total.
2. Se recomienda diseñar y ejecutar acciones para mejorar la gestión en la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM a partir de los resultados detallados de este trabajo, teniendo en cuenta cada una de las dimensiones e indicadores de la variable.
3. Para futuras investigaciones se recomienda investigar la calidad del servicio y gestión administrativa para comparar con los resultados de este trabajo, de esta manera demostrar el efecto de la pandemia de covid 19 en la calidad del servicio educativo y gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Fawzan M. A. (2005). Assessing Service Quality in a Saudi Bank. *Journal of King Saud University - Engineering Sciences*, 18(1), 101 - 114. doi: [https://doi.org/10.1016/S1018-3639\(18\)30824-9](https://doi.org/10.1016/S1018-3639(18)30824-9)

Al-Shuaibi, M. a. S. (2016). El nivel de calidad de los servicios educativos en las universidades públicas y privadas de la República de Yemen, un estudio de evaluación de las universidades de Dhamar y Al-Hikma Al-Yamani (árabe). *The Arab Journal for Quality Assurance of University Education.*, 9 (1), 77. Recuperado de <http://search.shamaa.org/FullRecord?ID=112822>

Alvarado, L. e Izaguirre, F. (2015). Calidad del servicio en universidades públicas mexicanas: perspectiva de análisis desde las dimensiones. *Pensamiento & Gestión*, (38), 95-118. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n38/n38a07.pdf>

Amaru, C. (2009). *Fundamentos de administración Teoría general y proceso administrativo*. Ciudad de México, México: Pearson

Amat-Lefort, N., Marimon, F., Mas-Machuca, M. (2020). Towards a new model to understand quality in collaborative consumption services. *El Sevier. Journal of Cleaner Production*. (266), 1-12 doi: <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121855>

Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas (2ª ed.)*. México: McGrawhill.

Ascona y Cabezas (2015). *Gestión del conocimiento para mejorar la Gestión Administrativa de la Facultad de Ingeniería Electrónica y Sistemas de la UNH* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1280>

Bao-Condor, C. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104-114. doi: <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>

Basantes, R., Vinueza, A., Coronel, J., Dávalos, E. y Miño, G. (2019). Brecha según el modelo SERVQUAL entre las expectativas y las percepciones de los estudiantes con respecto a los servicios educativos en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Didáctica y Educación*, 10(1), 135 - 146. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7242006>

Bowen C. y Vaca T. (2015). *Diseño de un Plan de Gestión Administrativa y Financiera para la empresa Lubripernos de la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de titulación). Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9045>

Cano, N., Navas, K., Salas, R. y Solano, K. (2015). *Nivel de calidad en el Sector Universitario en el Perú*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/9565>

Carrascal, G. (2018). *Gestión Académico-Administrativa, y la Calidad de Servicio al Usuario de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle sede Rimac - 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2451>

Casimiro, W., Barbachan, E., Ticlla, F. y Casimiro, C. (2019). Estrategias didácticas para la enseñanza de la investigación científica. *Revista de Ciencias Humanas y Sociales*. 35(89), 1470-1506. Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/27532/28216>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2019) *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40155>

Chávez, M., Castelo, A. y Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEP*, 18(5), 17-24. Recuperado de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198>

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.

Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. F. (2019). Gerencia del talento humano y calidad del servicio educativo en universidades públicas de la Región Caribe de Colombia. *Revista Espacios*. 40(44), 10-20. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/19404410.html>

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

Gutiérrez H. (2010). *Calidad total y productividad*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Hernández, S. y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial - Enfoque basado en competencias*. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.

Ibarra, M., Vela, J. y Ríos, E. (2020). Capital intelectual, gestión del conocimiento y desempeño en universidades. *Investigación Administrativa*, 49(126), 1 - 20. doi: <https://doi.org/10.35426/iav49n126.06>

Iñiguez H. y Villacrés F. (2012). *Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría "B" de Guayaquil y propuesta de plan mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción*. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/3666>

Kanti, D. (2020). Students' Perception of Quality of Medical Education in a Medical College in West Bengal, India. *Indian Journal of Public Health*, 60(1), 4-9. doi: 10.4103/0019-557X.177256.

Koontz H., Weihrich, H y Cannice, M. (2014). *Administración, una perspectiva Global y Empresarial*. Ciudad de México, México: Mc. Graw Hi.

Lopez, C. y Serrano, A. (2001). Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras. *Revista Colombiana de Marketing*, 2(3), 1-11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900303>

Majid, A. y Davood, Y. (2020). A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units. *Socio Economic Planning Science*, 73, 2-9. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100816>

Mamani, J., Calsina, W. y Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: Casó Universidad Nacional del Altiplano - Puno - Perú 2017. *Comuni@ccion*, 8(1), 5-13. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100001&script=sci_abstract

Martínez, D.; Pérez, A.; Pat, L. y García, J. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-27. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672020000100138&script=sci_arttext

Mendivel, R.; Lavado, C. y Sánchez, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262

Mendoza Briones, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. *Revista digital Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008

Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Ciudad de México, México: Pearson.

Moquillaza, S. y Carrillo, F. (2017) *ISO 9001 y gestión académica para entidades universitarias*. Industrial Data, vol. 20. *Industrial Data*, 20(1), 27-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81652135003>

Organización Internacional de Normalización. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2005*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *American Marketing Association*, 49(4), 41-50. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/1251430?origin=JSTOR-pdf&seq=1>

Panduro, L., Bollet, F. Ramirez, L. y Chenet, M. (2019) Desempeño laboral y gestión administrativa de la Universidad Privada de Pucallpa, 2018- 2019. *Revista de la Universidad Privada De Pucallpa*, 4(2), 47-50. doi: <https://doi.org/10.37292/riccva.v4i2.149>

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al IV ciclo 2010* (Tesis de Maestría). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/1694>

Ramirez, A., Ramirez, R. y Calderon, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *CE Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Rodríguez, M., Solá, T. y Chaves, E. (2016). La gestión administrativa de programas de educación a distancia con mediación virtual en universidades de Colombia. *European Journal of Scientific Research*, 12(34), 90-101. doi: 10.19044/esj.2016.v12n34p90

Ruiz-Olalla C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio*. Madrid, España: Ediciones AECA

Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. Ciudad de México, México: Pearson

Tehseen, F., Syed, Z., Imam, A. y Raza, A. (2020). The impact of airline service quality on passengers' behavioral intentions using passenger satisfaction as a mediator. *Elsevier*, 85, 2-10. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101815>

Ureña B. (2015) *La calidad de la gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes de la carrera de psicología de las Universidades de la Región Junín* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional del Centro del Perú. Junín. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4165>

Viraiyan, T. y Kamalanabhan, A. (2016). Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL). *Emerald Insight*, 24(2), 2-7. <https://doi.org/10.1108/QAE-06-2014-0028>.

Zambrano, K. (2017). *Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí - Ecuador* (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12672/>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia - Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V. Independiente Gestión Administrativa V. Dependiente Calidad de servicio	Nivel: Correlacional
	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?	Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.		Tipo: Cuantitativa, aplicativa.
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Diseño: No experimental
	¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?	Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.	La planeación se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.		Población: Alumnos de las Bases 16, 17, 18 y 19 de la Escuela Profesional de Administración, FCA-UNMSM.
					Muestra: 253 alumnos de las Bases 16, 17, 18 y 19 de la Escuela Profesional de Administración, FCA-UNMSM

	¿En qué grado se relaciona la organización y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?	Analizar la relación de la organización y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.	La organización se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.		
	¿Existe relación significativa entre la integración de personal y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?	Comprobar la relación entre la integración de personal y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.	La integración de personal se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.		
	¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?	Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.	La dirección se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.		

	<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el control y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021?</p>	<p>Identificar la relación entre el control y la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.</p>	<p>El control se relaciona con la calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021.</p>		
--	--	---	--	--	--

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables - Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Técnica / Instrumento	Escala
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Misión	1	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Visión	2		
		Objetivos y metas	3		
		Estrategias y tácticas	4, 5		
		Procedimientos	6,7		
		Programas	8		
		Presupuesto	9		
	ORGANIZACIÓN	Estructura Organizacional	10		
		Cultura organizacional apropiada	11		
		Departmentalización por funciones de la empresa	12		
	INTEGRACIÓN DEL PERSONAL	Habilidades y características personales necesarios	13,14,15		
		Capacitación y desarrollo de la persona	16		
	DIRECCIÓN	Comunicación	17,18		
		Liderazgo	19		
		Motivación	20		
		Trabajo en equipo	21		
		Negociación	22		
	CONTROL	Sistema y proceso de control	23,24		
		Técnicas de control y tecnologías de la información	25,26		
		Productividad	27		

CALIDAD DEL SERVICIO	FIABILIDAD	Cumple las promesas.	1,2		
		Interés por resolver los problemas.	3		
		Realiza el servicio a la primera.	4		
		Concluye en el plazo pactado.	6		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Considera que los colaboradores de la FCA se comunican adecuadamente con los usuarios al brindar el servicio.	7		
		Rapidez en los colaboradores.	5,8		
		Hay disposición por ayudar.	9		
		Hay una respuesta de los colaboradores.	10		
	SEGURIDAD	Los colaboradores transmiten confianza.	11,12		
		Los colaboradores son amables.	13		
		Los colaboradores están bien formados.	14,15		
	EMPATÍA	Tiene un horario conveniente.	16		
		Se brinda una atención personalizada.	17		
		Existe preocupación por los intereses de los clientes.	18		
		Existe una comprensión de las necesidades de los clientes.	19		

ANEXO 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 1

Muy buenos días/tardes/noches estamos realizando una encuesta importante que nos permitirá aclarar sobre el mundo de la Gestión Administrativa dentro de la FCA. Estimados estudiantes la presente encuesta tiene como objetivo recoger tu opinión sobre la Gestión Administrativa realizada y la Calidad del Servicio que se te brinda en la Facultad de Ciencias Administrativas en tiempos de pandemia. Es completamente anónimo por lo que pedimos tu apoyo y que te sientas en completa libertad de brindar tus opiniones sinceras. Te agradecemos de antemano por tu colaboración. Esta encuesta te tomará aproximadamente de 10 a 15 minutos; agradeciendo tu tiempo invertido en nosotros. Muchas gracias.

Datos del estudiante de la E.P.A:

1. Base de estudio: Base 19 Base 18 Base 17 Base 16

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de cinco (5) alternativas de respuesta, marque con una (X) la opción que creas conveniente.

ALTERNATIVA	ESCALA
Totalmente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Ni desacuerdo ni acuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Ítems	Escala de medición				
1. Considera que el área administrativa de la FCA cumple con sus funciones adecuadamente.					

2. En la FCA se difunde la visión que como institución se quiere alcanzar.					
3. La FCA cumple con el objetivo de brindar un buen servicio administrativo a los estudiantes.					
4. Tiene conocimiento del plan estratégico de la FCA.					
5. Considera que la FCA emplea estrategias, como la implementación de la plataforma MAT (Módulo de Atención de Trámites) con el fin de mejorar el servicio.					
6. Los procedimientos que has realizado en el área administrativa (matrícula, rectificación, etc.) estaban correctamente definidos.					
7. La atención para realizar los trámites y/o gestiones son a tiempo.					
8. La FCA planea programas de apoyo en beneficio de los estudiantes (convenios, becas, intercambios, etc.)					
9. Tiene conocimiento del plan operativo de la FCA					
10. Considera que la FCA tiene una adecuada estructura organizacional que permite evitar el excesivo papeleo burocrático.					
11. Ha percibido que en el área administrativa de la FCA existe un buen clima laboral.					
12. Considera que el área administrativa organiza adecuadamente sus funciones para brindar un buen servicio al estudiante.					
13. La FCA cuenta con personal competente en cada área para brindar un adecuado servicio.					
14. Considera que el personal administrativo trabaja de manera proactiva durante sus labores diarias.					
15. Considera que el personal administrativo trabaja de manera conjunta durante sus labores diarias.					
16. Considera que las autoridades impulsan la realización de capacitación y desarrollo para el personal administrativo.					
17. Crees que nuestras autoridades difunden (comunican) correctamente el plan estratégico de la FCA.					
18. En tu experiencia, existe una comunicación idónea entre el personal administrativo y los estudiantes al brindar el servicio.					
19. Considera que las autoridades nos representan como líderes para la mejora de la gestión de nuestra FCA.					
20. Se percibe que el área administrativa de la FCA se encuentra motivada de realizar su labor.					
21. Considera que el personal administrativo trabaja en equipo para cumplir con sus actividades en el tiempo oportuno.					
22. Considera que el personal administrativo tiene capacidad de negociación para resolver problemas administrativos.					
23. Considera que en la FCA se realiza la supervisión de los Sistemas integrados (laboratorios, biblioteca, sistemas de atención, SUM).					
24. Ante una equivocación involuntaria los administrativos enmiendan sus procesos para brindar un mejor servicio a los alumnos.					
25. Considera que el personal administrativo cuenta con una buena tecnología de software y hardware para su buen desempeño laboral, a fin de que cumplan con sus servicios.					

26. Considera que existe un buen sistema de control en el momento en que se presenta algún problema					
27. Considera que la gestión realizada por el personal administrativo es eficiente y eficaz.					

CUESTIONARIO N°2

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO

Ítems	Escala de medición				
1. Los colaboradores de la FCA cumplen adecuadamente sus funciones con la finalidad de satisfacer las necesidades y deseos del estudiante.					
2. Los colaboradores de la FCA brindan un buen servicio administrativo.					
3. Los colaboradores de la FCA tienen disposición para brindar una solución ante un problema.					
4. Los colaboradores hacen lo posible por resolver los trámites con rapidez.					
5. Considera que existe burocracia en la FCA que ocasiona retrasos en los trámites.					
6. Se cumplen con los plazos establecidos para brindar los servicios de la FCA.					
7. Considera que los colaboradores de la FCA se comunican adecuadamente con los usuarios al brindar el servicio.					
8. Los colaboradores de la FCA cumplen a cabalidad sus funciones con la finalidad de brindar una solución rápida ante los problemas.					
9. Los colaboradores de la FCA tienen la capacidad para resolver dudas e inquietudes a la comunidad.					
10. Hay voluntad por parte de los colaboradores para responder oportunamente a los usuarios.					
11. Considera que la información que proporcionan los colaboradores es confiable.					
12. Considera que la información que proporcionan los colaboradores es pertinente (oportuno en una ocasión determinada).					
13. Los colaboradores de la FCA, ofrecen un trato cordial cuando brindan el servicio.					
14. Considera que los colaboradores cuentan con conocimientos necesarios en su área para ofrecer un servicio de calidad.					
15. Los colaboradores cuentan con experiencia necesaria en su área para ofrecer un servicio de calidad.					
16. Los horarios de atención al usuario de la FCA son convenientes.					
17. La atención que recibe por parte de los colaboradores es adecuada.					
18. Los colaboradores en la mayoría de los casos son empáticos con las necesidades y deseos de los usuarios.					
19. Los colaboradores en la mayoría de los casos entienden adecuadamente las necesidades y deseos del usuario cuando brindan el servicio.					

ANEXO 4: Fichas de validación de Instrumentos por expertos

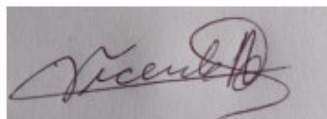
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.					X
8.COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, Items e índices					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 % V. INFORME DE

APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 29 de Abril del año 2023.



.....
Firma del Experto Informante

DNI. N° 06003952 Teléfono N° 949559018

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				90	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				85	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				90	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				85	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.				85	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.				90	
8. COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e ítems				85	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				90	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				90	

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % V. INFORME DE

APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 10 de *ENERO* del año 2008.


 Informante Fianza del Experto

DNI. N° 060977728 Teléfono N° 999910690

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-30%	Regular 31-50%	Buena 51-70%	Muy Buena 71-90%	Excelente 91-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación a realizar.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos del tema de investigación.					X

8.COHERENCIA	Entre dimensiones (si hubiera), indicadores, ítems e ítems				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...93... % V. INFORME DE

APLICABILIDAD:

(x...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 18 de enero del año 2021.



Firma del Experto Informante

DNI. N°. 10321620 Teléfono N°. 998672544