UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PERIODO 2011- 2016

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ALDI ISABEL CHÁVEZ MUENA

PUCALLPA – PERÚ

2021

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 1:20 pm del día Viernes 20 de Noviembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Limber Pinchi Fasanando (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PERIODO 2011-2016"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Aldi Isabel Chavez Muena,** y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobada por unanimidad

Siendo las 2:20 pm del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Limber Pinchi Fasanando
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

Esta tesis fue aprobada por los miembros del jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Limber Pinchi Fasanando

Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Mg. Manuel Eleazar Castro Aguero

Asesor

Bach. Aldi Isabel Chavez Muena

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N°064-2020

La **Dirección General de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis), titulado:

GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PERIODO 2011- 2016

Cuyo autor (es)	:	**CHÁVEZ MUENA, ALDI ISABEL**
Facultad	:	CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor	:	Mg. CASTRO AGÜERO, MANUEL

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se FIRMA Y SELLA la presente constancia.

Fecha: 07/02/2020

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ALDI ISABEL CHAVEZ HUENA
Autor de la TESIS titulada:
GESTION Y CALIDAD DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES PERIODO 2011 - 2016

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: MANUEL ELEAZAR CASTRO AGÜERO
En la Facultad de: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 11 / 2020

Email: aldiisabelchavez@hotmail.com Firma:

Teléfono: 964021909 DNI: 73678319

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y familiares,

Especialmente a mi hija con mucho cariño

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento especial a mis maestros de la escuela profesional de Administración, por sus enseñanzas que trascendieron en mi vida profesional y personal.

A la Universidad Nacional de Ucayali al cual considero mi alma mater que me dió la oportunidad de forjarme una profesión basada en conocimientos científicos, tantos sociales, como humanísticos, por lo que considero que mi profesión está inspirada para llevar en alto el nombre de la Universidad.

Agradecer a mi asesor quien dedicó su valioso tiempo en la orientación permanente y monitoreo de la presente tesis hasta su culminación, a mis compañeros de promoción con quien compartí momentos de estudios y de relación social quienes quedaran en mi mente por ser buenos amigos.

ÍNDICE

Pág.

DEDICATORIA.....vi

AGRADECIMIENTO.....vii

RESUMEN.....xiii

ABSTRACT.....xiiii

INTRODUCCIÓN.....xv

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....1

1.1. Descripción del problema.....1

1.2. Formulación del problema.....4

1.3. Objetivo general y específicos.....4

1.4. Hipótesis.....5

1.5. Variables.....19

1.6. Justificacion e importancia.....20

1.7. Viabilidad.....21

1.8. Limitaciones.....21

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....9

2.1. Antecedentes.....9

2.1.1.Gestión.....9

2.1.2.Calidad del servicio administrativo.....11

2.2. Bases teóricas.....12

2.2.1.Gestión.....12

2.2.2.Calidad del servicio administrativo.....19

2.3. Definición de términos básicos.....25

2.3.1.Gestión.....25

2.3.2.Calidad del servicio administrativo 27
CAPITULO III: METODOLOGÍA..... 30
3.1. Tipo y diseño de investigación 30
3.1.1.Tipo de investigación..... 30
3.1.2.Diseño de la investigación..... 30
3.2. Población y muestra..... 31
3.3. Instrumento de recolección de datos..... 31
3.4. Técnica de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos..... 32
CAPITULO IV: RESULTADOS..... 34
4.1. Tablas y figuras..... 34
4.2. Prueba de hipótesis..... 38
4.3. Discusión de resultados 41
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 47
5.1. Conclusiones..... 47
5.2. Recomendaciones 49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 Operacionalización de las variables..... 20

TABLA 2 Resultados de la variable gestión 47

TABLA 3 Resultados de la dimensión planeación..... 47

TABLA 4 Resultados de la dimensión organización..... 48

TABLA 5 Resultados de la dimensión dirección..... 49

TABLA 6 Resultados de la dimensión control 49

TABLA 7 Resultados de la variable calidad del servicio administrativo 50

TABLA 8 Correlación entre la gestión y calidad de servicios administrativos . 51

TABLA 9 Correlación entre la planeación y la calidad de servicios administrativos 52

TABLA 10 Correlación entre la organización y la calidad de servicios administrativos 53

TABLA 11 Correlación entre la dirección y calidad de los servicios administrativos 53

TABLA 12 Correlación entre el control y calidad de los servicios administrativos 54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 : Diseño de correlación 43

Figura 2 : Niveles de gestión..... 47

Figura 3 : Niveles de planeación 48

Figura 4 : Niveles de organización 48

Figura 5 : Niveles de dirección ……. 49

Figura 6: Niveles de control..... 50

Figura 7: Niveles de calidad del servicio administrativo 50

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....73

Anexo 2: Instrumento 1 75

Anexo 3: Instrumento 2 76

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la relación de la gestión y calidad de los servicios administrativos, en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, periodo 2011-2016, se investigó a los docentes y estudiantes, aplicándoles un cuestionario de opinión. La percepción de los docentes en cuanto a la gestión es de nivel moderado. La percepción de los estudiantes en cuanto a la calidad de los servicios administrativos es también de nivel moderado. En cuanto a la relación entre variables se trabajó la correlación de Spearman, encontrando una relación positiva baja (0,291) y no significativa (0.133) entre la gestión y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016. Esto significa que la planeación, la organización, la dirección y el control que practicó la facultad no logró una satisfacción favorable de los estudiantes.

Palabras clave: Gestión, servicios administrativos, aspectos tangibles.

ABSTRACT

In order to determine the relationship between management and quality of administrative services, in the Faculty of Administrative and Accounting Economic Sciences of the National University of Ucayali, 2011-2016 period, teachers and students were studied, applying a questionnaire of opinion. Teachers' perception of management is moderate. The perception of students regarding the quality of administrative services is also of moderate level. Regarding the relationship between variables, the Spearman correlation was worked out, finding a low positive (0.293) and not significant (0.133) relationship between management and the quality of administrative services in the Faculty of Administrative and Accounting Economics in the 2011-2016 periods. This means that the planning, organization, direction and control practiced by the faculty did not achieve favorable student satisfaction.

Keywords: Management, administrative services, tangible aspects.

INTRODUCCIÓN

Una buena gestión significa cumplir eficiente y eficazmente los objetivos de la organización . Esta guarda relación con los objetivos de la universidad, la cual tiene como responsabilidad la formación de profesionales capaces de resolver los problemas actuales de la sociedad, a través del uso adecuado de los recursos. Lo descrito anteriormente no se ajusta a la realidad de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali; desde su creación, registra distintos problemas de gestión. Por ejemplo,no ha planificado su crecimiento, lo que trajo como consecuencia aulas abarrotadas con más de 100 alumnos en todas las carreras profesionales, además de falta de aulas y docentes, mostrando una desorganización total y lo que se constituyó como algo ingobernable ,por falta de dirección y liderazgo. Todo esto sobrepasó las normas de control de la gestión, problemática que afectó directamente a los estudiantes que son sus princiaples usuarios.

Debido a los problemas expuestos en el parrafo anterior, la facultad no pudo brindar las condiciones mínimas necesarias en las aulas, los docentes desarrollaron sus clases contraviniendo las exigencias de las normas de educación superior y los estudiantes fueron los más perjudicados; ya que la mayoría desaprobó algunas asignaturas. Así mismo,no recibieron un buen servicio por parte del personal administrativo por laborar en horario diferente de las actividades académicas de la facultad. Esto imposibilitó al estudiante, egresado o público en general, realizar alguna consulta sobre cualquier documento tramitado. Otro de los problemas que afecta al estudiante es la falta del servicio de internet, muchas veces

recurren a operadores privados dentro de la universidad para acceder a dicho servicio, resulta penoso que la facultad en su horario normal de trabajo no cuente

con una oficina que brinde información al usuario referido a algún tramite que realiza. Situación que se ha constituido en un problema social preocupante, motivo por el cual se realizó la presente investigación, el mismo que se ha desarrollado a través de los siguientes capitulos:

En el primer capitulo se analiza el problema, se aborda los objetivos, se esboza las hipótesis, se detalla las variables, se justifica y se redacta la importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se indica los antecedentes de la investigación, se señala las teorías estrictamente relacionadas con la gestión y la calidad del servicio administrativo, se conceptualiza los términos básicos por cada variable.

El tercer capituló se ocupa del tipo y diseño de investigación, de la población y muestra, de los instrumentos, los métodos y las técnicas utilizadas.

En el cuarto capítulo, se muestra los resultados, los análisis de los mismos y la discusión de resultados.

Y después se ofrece las conclusiones, las recomendaciones. Por ultimo se expone las referencias bibliográficas, y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema.

Según (Fosca, 2016), la tendencia imparable de masificación de la educación superior, fruto de las exigencias de nuestra sociedad actual, junto con la impotencia del Estado a sostener económicamente esta creciente demanda, han promovido la privatización de la oferta educativa. La educación superior peruana no ha sido ajena a estas megatendencias; por el contrario, su impacto en un contexto tan desregulado en términos de calidad, supervisión y articulación con las necesidades del país ha provocado una situación de verdadera crisis de todo el sistema educativo. Desde 1996, con la promulgación de la "Ley de Promoción de la Inversión en la Educación", conocida como el DL 882 (Congreso de la República del Perú, 1996), durante el gobierno de Alberto Fujimori, la privatización de las universidades ha crecido de una manera exponencial. De las 142 Universidades actuales, 91 instituciones son privadas (64%), las cuales brindan educación al 75% de la población estudiantil. A ello se suma, una falta total de control y supervisión sobre la calidad de la formación que se brinda, siendo el Perú uno de los pocos países en América Latina donde aún no funciona a plena marcha un sistema de aseguramiento y acreditación de la calidad.

A mayo del 2011 la Facultad de Ciencias económicas administrativas y contables tenía una población estudiantil de aproximadamente 2200 alumnos, 06 trabajadores administrativos, 05 autoridades, 30 docentes. Al año 2016, la población estudiantil de la facultad fue de aproximadamente de 2600 alumnos, según datos estadísticos de la página de la UNU. Sin embargo en el transcurrir de los citados años y debido al crecimiento

vegetativo de los alumnos, la facultad registro serios problemas de gestión, ya que no había planificado el citado crecimiento, lo que trajo como consecuencia aulas abarrotadas con más de 100 alumnos en todas las carreras profesionales, constatando la falta de aulas y docentes, demostrando de esta manera una desorganización total en la facultad, lo que se constituyó como ingobernable, por falta de dirección y liderazgo, sobrepasando todas las normas de control de la gestión, situación problemática que está entrazada directamente con la calidad del servicio, por lo que también se evaluó la citada variable.

De ahí, de acuerdo, a la (Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU, 2015), indica, pese a diversas acciones aisladas por mejorar el sistema universitario, el Estado no ha logrado una mejora sustantiva en la calidad del servicio educativo, afectando el desarrollo profesional de miles de estudiantes y, en última instancia, el desarrollo sostenible del país. La exigencia en la calidad del servicio que prestan las instituciones de educación superior no es sólo la exigencia de una norma con base constitucional que obliga al Estado a garantizar el desarrollo integral del estudiante, el bien común de la sociedad y la finalidad pública de toda formación universitaria; sino una consecuencia de su propia naturaleza que la compromete con el conocimiento, la formación integral de los profesionales y el desarrollo del país. La expansión de la matrícula, principalmente en las universidades privadas, sumada a una débil o casi nula planificación de la misma, y la ausencia de políticas sectoriales de aseguramiento de la calidad han conllevado a un preocupante resultado: la erosión paulatina de la calidad del servicio, una visible incapacidad de

autorregulación de las instituciones y una limitada capacidad de gestión de los recursos públicos que se le otorgan a la universidad.

Problemática nacional, que también se vio reflejado en la débil o resquebrajada calidad del servicio que brindó la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el periodo evaluado, toda vez que no brindó las condiciones mínimas necesarias en las aulas, por la hacinación de alumnos, consecuencia de ello los docentes no podían desarrollar sus clases tal como lo exige las normas de educación superior, y los estudiantes en su gran mayoría desaprobaron algunas asignaturas, aunado este problema también se observó que la facultad no contaba con personal administrativo en el horario que la facultad presta el servicio, imposibilitando al estudiante, egresado o público en general realizar la consulta sobre cualquier documento tramitado, otros de los problemas de servicio que se observó fue la falta del servicio de internet, ya que este servicio se ha convertido en algo imprescindible en la actualidad, muchas veces los estudiantes tenían que recurrir a operadores privados dentro de la universidad para acceder a dicho servicio, resulta penoso que la facultad en su horario normal de trabajo no cuente con una oficina donde le brinden información al usuario sobre las diferentes actividades que desarrolla, situación que se ha constituido en un problema social preocupante, por los motivos expuestos, se realizó el presente trabajo de investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión y la calidad de los servicios administrativos, en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?

1.2.2. Problemas específicos

a) ¿Existe relación entre la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, 2011-2016?

b) ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?

c) ¿Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?

d) ¿Existe relación entre el control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?

1.3. Objetivo general y específicos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la existencia de relación entre gestión y calidad de los servicios administrativos, en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

1.3.2. Objetivos específicos

a) Establecer el nivel de gestión que aplicó la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

b) Conocer el nivel de calidad de servicios administrativos que aplicó la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016.

c) Identificar la existencia de relación entre planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016.

d) Calificar la existencia de relación entre organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

e) Describir la existencia de relación entre dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

f) Precisar la existencia de relación entre control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas Y Contables, periodo 2011-2016.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

1.4.2. Hipótesis específicas

a) Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016.

b) Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

c) Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

d) Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

1.5. Variables y operacionalización

1.5.1. Variable gestión

Concepto

Delgado y Ena (2008) afirman: la gestión administrativa es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Roque , 2016).

1.5.2. Variable calidad del servicio

Concepto

Lewis y Booms (1983) afirman: la calidad de servicio percibido “es una medida de qué tan bien el nivel de servicio entregado coincide con las expectativas del cliente. Prestar un servicio de calidad significa cumplir con las expectativas del cliente de forma coherente. (Guillermo, 2018).

1.5.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Gestión	Planeación	Estrategia de planeación
		Capacidad de coordinación
		Capacidad operativa
	Organización	Capacidad de los recursos humanos
		Capacidad tecnológica
		Capacidad financiera
		Bienes materiales
	Dirección	Establecimiento de metas
		Capacidad para tomar decisiones
		Capacidad para delegar funciones
	Control	Control a la gestión
		Control financiero
		Control a las operaciones
		Control de calidad
Variable 2: Calidad de servicio administrativo .	Elementos tangibles	Edificaciones
		Inmuebles y equipos
		Apariencia del personal
		Biblioteca virtual y física
	Enseñanza	Desenvolvimiento docente
		Ejecución de las actividades académicas de los docentes
		Capacidad de empatía de los docentes
	Confiabilidad	Cumplimento de horarios
		Servicio de comedor
		Servicio de salud
		Material bibliográfico
	Atención al usuario	Servicio de biblioteca
		Servicio de las autoridades
		Servicio administrativo

1.6. Justificación e importancia

1.6.1. Teórica

La investigación se fundamenta en los principios de la Teoría Administrativa, a través de los gestores que realizan planeación, organización, dirección y control, acción que está entrelazada con la calidad del servicio, allí radica la importancia de medir la calidad del servicio que ofrece la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, puesto que permitió obtener indicadores que faciliten un mejor desarrollo de la Gestión Administrativa y así brindar un servicio de calidad en el ámbito de estudio.

1.6.2. Metodológica

La investigación proporciona una serie de técnicas y metodologías para desarrollar investigaciones de esta naturaleza, lo que se convertirá en una guía para todos aquellos investigadores que se dedican a evaluar el quehacer universitario.

1.6.3. Práctica

La investigación entrega resultados a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, resultados que deben constituirse en una base para que las autoridades tomen mejores decisiones en la solución de los problemas tratados.

1.7. Viabilidad

La investigación resulto viable, en razón que la Facultad se encuentra en la zona urbana de Pucallpa, condición que coadyuvo al recojo de la información de los docentes, trabajadores administrativos y usuarios de, quienes nos facilitaron la información con total facilidad.

1.8. Limitaciones

La principal limitación fue la poca información en físico en las bibliotecas de la Universidad y otras del medio, de investigaciones relacionadas al tema de estudio, lo que impidió desarrollar los antecedentes con total normalidad, limitación que fue cubierta con información obtenida a través de la página de internet.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Gestión

En una investigación sobre Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016, (Plasencia, 2017), concluye: En cuanto a los niveles de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016, por predominancia se tiene que es moderado en un 73.5 %, y la calidad de la enseñanza es poco eficiente, en un 75.39 %.

De igual forma, (De la Cruz, 2016), estudió la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, concluyendo: La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes según la percepción de la comunidad educativa, debido a que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622.

De la misma manera, (Alonso, Fleitas, Robaina, & Veliz, 2016), estudiaron una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso, concluyeron: Se identificó un grupo de elementos a tener en cuenta en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la gestión universitaria a través de la integración de los enfoques de gestión por proyecto y por proceso como la ambientación de la universidad con su entorno, la gestión

de los proyectos y su impacto en el desempeño de la universidad, el diseño y rediseño de los procesos y sus relaciones internas y con los proyectos, con lo cual se crean nuevas capacidades y se aprovechan las capacidades actuales para cumplir con eficiencia y eficacia la misión de la universidad; así como el diseño del perfil del cargo de los puestos de trabajo, el diseño y rediseño de la estructura organizacional y el sistema de control integrado.

De igual modo (Vicente, 2016), estudió el “Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la gestión de Investigación Formativa de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad Peruana Los Andes”, concluyó: la implementación inicial del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 con un nivel de aceptación del 60%, influye de manera positiva en la gestión de investigación formativa en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad Peruana los Andes. Notándose una satisfacción del 55% de docentes.

Igualmente, (Cáceres , 2018), estudió, el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, concluyó: El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es mediano con un coeficiente de correlación de 0,667; es decir, mejorando los procesos del Sistema de

Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorara la percepción de la calidad de servicio universitario.

2.1.2. Calidad del servicio administrativo

En una investigación sobre los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016, (Flores, 2017), concluyó: el 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas.

Por otro lado, (Araya, 2017), estudió la calidad de servicio en educación superior a distancia, concluyó: este tipo de educación permite que las personas puedan acceder a la educación superior sin las limitaciones de tiempo y espacio, y sin considerar la ocupación o nivel de los participantes.

De manera semejante, (Franco, 2017), investigó la satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la Facultad de Educación- UNCP, concluyó: El 72,5 % de estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional del Centro del Perú manifiestan satisfacción con el servicio de formación profesional que reciben.

En el mismo orden, (Nobario, 2018), investigó la satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda, concluyó: El nivel de satisfacción

estudiantil de la calidad del servicio educativo de la formación profesional de los estudiantes de las carreras técnicas de baja y alta demanda alcanza un nivel de satisfacción considerado “satisfecho”, lo cual revela que los estudiantes perciben que sus expectativas han sido cubiertas.

Finalmente, (Sánchez , 2018), estudió el servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017, concluyendo: Existe una relación significativa entre la percepción de la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión

- Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso.

Por (Veliz, Becerra, Fleitas, & Robaina, 2016), Según la teoría de los recursos y capacidades, los recursos son fuentes de las capacidades, pero por poseer los recursos no se desarrollan las capacidades. Hay que saber qué hacer con esos recursos para obtener capacidades y esas capacidades que más impactan en el desempeño de la organización pueden ser fuentes de fortalezas. De estas, las que permiten diferenciarse de las demás organizaciones serán denominadas sus competencias organizacionales, conformando así la ventaja competitiva. Teniendo en cuenta este análisis, se podría valorar que la infraestructura es la base de los recursos en la gestión

universitaria y está integrada con la gestión de la información con vistas a proveer recursos para desarrollar las futuras capacidades de la universidad, las cuales se complementan con el desempeño de sus recursos humanos para desarrollar capacidades y se crean nuevas capacidades en los procesos universitarios. Las interacciones que se producen entre las cuatro variables analizadas permitirán el desarrollo o el mejoramiento de las actividades de formación y de investigación, y su impacto en la extensión universitaria en función de las necesidades de la sociedad, al entregarle un valor agregado de acto impacto y pertinencia. Lo anterior es un componente muy necesario en las universidades de Latinoamérica a partir de las exigencias de sus sociedades en la transformación continua en busca de mejorar la calidad de vida en el presente y en el futuro.

- El nuevo gerencialismo

  Por (Vargas , 2016), El nuevo gerencialismo en las organizaciones del sector público es una perspectiva de la administración con acercamientos a la administración pública que revela que al menos ambos tienen elementos en común. La perspectiva de la administración pública es inuenciada por la ideología gerencialista o gerencialismo, como es popularmente conocido el término. La identidad ocupacional de la administración burocrática y profesional ha sido afectada en alguna forma por los efectos diferenciales del gerencialismo en las organizaciones contemporáneas. El término New Public Management se traduce como la Nueva Gerencia Pública si se sigue la tradición anglosajona o por la Nueva Gestión Pública siguiendo la tradición continental europea.

El gerencialismo ha sido usado en numerosas formas en la literatura de la administración pública y su origen es un debate abierto a pesar de que el término está estrechamente asociado con el libro de James Burnham (1941) que trata de la revolución de la admiración. Sin embargo, es incierto que Burnham haya usado este término. Fuera del origen misterioso del término, la cuestión que inmediatamente viene a la mente es qué es el gerencialismo.

La reforma del aparato burocrático administrativo del Estado está orientada en el nuevo gerencialismo, procesos de democratización y hacia los consumidores que en mercados competitivos realizan elecciones racionales, lo que termina reduciendo al ciudadano en un consumidor. El nuevo gerencialismo incorpora instrumentos y prácticas gerenciales del sector empresarial que separan las funciones administrativas de las políticas, las actividades exclusivas del Estado y de otros agentes, introduce la metodología de la reingeniería de procesos, sistemas de desempeño atados a incentivos y formas de rendición de cuentas o accountability.

- Cambio de paradigma en la gestión universitaria, basado en la teoría y praxis de la reingeniería.

  Por (Villasmil & Crissien, 2015), El sector universitario contribuye fundamentalmente al desarrollo integral, sostenible y sustentable de la sociedad, debido a que sus funciones básicas (docencia, investigación y extensión), permiten considerarlo como una sociedad del conocimiento generadora e impulsa-dora de la gestión de este último; cuyo resultado final se evidencia en el desarrollo social.

  A partir de esta afirmación se puede plantear la premisa de que las universidades deben autoevaluarse constante-mente, con el objeto de tener

una visión clara de su actuación y a su vez propiciar transformaciones fundamentales en su seno. Se puede decir, que se está en presencia de un sector que dentro de los procesos gerenciales puede acudir a la reingeniería como una herramienta fundamental para hacer frente a las exigencias, expectativas y necesidades de la sociedad y de esta manera propi-ciar los cambios internos necesarios.

Por la naturaleza de sus funciones, el punto de partida de la reingeniería de los procesos debe estar enfocado en mejorar el servicio a sus clientes, tanto internos como externos, y en la búsqueda de la satisfacción máxima de estos últimos, mediante la constante revisión y mejora de métodos, que permitan un servicio de óptima calidad con respuestas rápidas y oportunas, minimizando costos, y sin deshumanizar dichos procesos.

La universidad está inmersa en profundos y complejos cambios producto de la globalización, el fuerte avance de la ciencia y la tecnología, así como la evo-lución en los paradigmas productivos y en las relaciones sociales. Los problemas emergentes como consecuencia de estos cambios continúan solicitando a la universidad, miradas interdisciplinares, que de acuerdo a la Declaración Mundial de Paris en octubre de 1998, promueva la habilidad de adaptación al cambio y la incertidumbre que conllevé a la búsqueda permanente del conocimiento, aprender a mirar por un lado las transformaciones tecnológicas que requieren de innovaciones, para atender las nuevas demandas de formación de profesionales humanizados, genera-dores de conocimiento y, por otro lado, la exigencia para que la educación superior evolucione y adopte un modelo educativo acorde con los cambios de la época.

Es necesario pensar en una universidad distinta, cuyas directrices sean los principios históricos y filosóficos, relacionándolos con los nuevos desafíos vinculados al conocimiento, al derecho a su acceso y a su legitimación en la vinculación con las necesidades de la sociedad, planteando acciones a corto, medio y largo plazo, que permita a la universidad responder a los imperativos de la época que ha transformado de manera acelerada los modos de diseñar, producir y comercializar la mayoría de los bienes y servicios

- Teoría del aprendizaje organizacional

Por (Gómez, 2013), El aprendizaje organizacional es uno de los componentes de innovación y desempeño, más importantes que puede tener una empresa, porque es por medio de él, que las organizaciones aprenden adaptarse fácilmente a los cambios, y a implementar nuevas tecnologías, para mejorar la competitividad frente a otras firmas. Sin embargo, la construcción del conocimiento organizacional es un proceso que lleva bastante tiempo, ya que tiene que manejar a todo el personal de una compañía, y a partir de ello, se deben establecer rutinas que permitan la creación continua del nuevo conocimiento.

Este proceso tiene un problema grande, y es la dificultad que tienen los individuos de compartir el conocimiento tácito que poseen con el resto de los empleados, lo que entorpece el procedimiento de aprendizaje en la organización. Es por eso que esta revisión estudia las razones por las cuales se dificulta esa trasferencia del conocimiento, y los mecanismos que se pueden adoptar para mitigar ese efecto negativo. Encontrando finalmente que las organizaciones deben concentrarse en buscar tecnologías y

mitologías que motiven a las personas a relacionarse con los compañeros de trabajo, y eliminen los obstáculos que les impiden compartir con ellos las experiencias y los conocimientos valiosos que poseen, y de esta forma, desarrollar el aprendizaje organizacional en compañía de todos los individuos de la organización.

Aprendizaje simple: Es el proceso en que las consecuencias de las acciones pasadas son la base de las acciones futuras. Este tipo de aprendizaje suele resolver los problemas actuales y a corto plazo.

Aprendizaje complejo: Es la extensión natural del aprendizaje simple al considerar el efecto de las consecuencias de los modelos mentales que gobiernan las decisiones. Este tipo de aprendizaje establece el curso de solución de los problemas futuros.

¿Cuándo una organización aprende?

Una organización aprende cuando, por haber optimizado el potencial formativo de los procesos que tienen lugar en su seno, adquiere una función cualificadora para los que trabajan en ella, al tiempo que está atenta para responder a las demandas y cambios externos. En este sentido, institucionaliza la mejora (aprendizaje organizativo) como un proceso permanente, y crece como organización. Las organizaciones que aprenden "hacen uso intencional de los procesos de aprendizaje a nivel individual, grupal y del sistema para transformar la organización en modos que satisfacen progresivamente a todos los involucrados".

- La estructura formal en las universidades

Por (Claverie, 2013), La estructura de la universidad se define con ciertas particularidades que la caracterizan y al mismo tiempo la diferencian de la

estructura de cualquier otro tipo de organización. Como para el resto de las organizaciones, es el escenario en el cual se articulan las tareas y las personas, se desarrollan las actividades de intercambio de conocimiento y donde se ejerce poder, autoridad y liderazgo. No obstante, se distingue por ser particularmente compleja en su organización y por tener un acoplamiento débil entre sus componentes. Esta complejidad está dada por a) la ambigüedad y variedad de los objetivos que una universidad posee como organización, b) la gran diferenciación horizontal y vertical en su interior y c) la intangibilidad de su principal recurso, el conocimiento. En cuanto a la variedad de sus objetivos, generalmente se asume que los objetivos de las universidades son aquellos que se expresan explícitamente en sus estatutos y se refieren a las actividades clásicas que han caracterizado el trabajo académico. Ellas son la enseñanza, la investigación y la extensión. Estos objetivos implican la formación de profesionales para el mercado de trabajo, la formación de científicos y la producción de conocimiento, así como brindar servicios de consultoría, asistencia técnica, y transferencia de conocimientos y tecnológica a la comunidad y al sector productivo.

Respecto a la gran diferenciación horizontal y vertical en su interior, las universidades agrupan especialidades que se presentan como subsistemas que concentran paradigmas de desarrollo disciplinar y producción de conocimiento científico y que, por lo mismo, tienden a la fragmentación y diferenciación dentro del sistema que conforma la universidad como un todo. Los académicos son especialistas que no se limitan al trabajo en el sistema conformado por la estructura de cada organización, sino que se insertan en una estructura disciplinar más amplia, de alcance internacional con la cual se identifican y de la cual participan en el intercambio de conocimiento. Y,

contrariamente, a nivel de las instituciones, los distintos campos disciplinares adoptan cierta autonomía operativa en el funcionamiento real. Sumado a esto, tal como se fue dando el desarrollo de la producción de conocimiento científico, podemos encontrar diferencias importantes en cuanto a la forma de dividir y coordinar el trabajo académico dentro de cada subsistema disciplinar. En síntesis, el centralismo de la disciplina, al mismo tiempo que moldea la profesión académica, afecta su organización. Además, la transmisión y producción del conocimiento, por ser un recurso intangible, son actividades difíciles de sistematizar mediante estructuras racionales de medios afines.

2.2.2. Calidad del servicio administrativo

- Modelo de la calidad del servicio de Gronroos

Por (Torres & Vásquez, 2015), Christian Grönroos, pionero de la escuela de gestión de servicios y del pensamiento de marketing, internacionalmente denominada la Escuela Nórdica de Marketing, propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes: a) la calidad técnica, referida al “qué" representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo; b) la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionada con la forma en la cual se ha prestado el servicio a los usuarios por el personal del establecimiento; c) la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la

comunicación que haya recibido. Esta dimensión ejerce la función de filtro de las dimensiones anteriores.

Para Grönroos (1984), la evaluación de la calidad técnica es más objetiva que la funcional. Agrega que los niveles aceptables se alcanzan cuando la calidad percibida satisface las expectativas del usuario, siendo éste influenciado por el resultado del servicio, por la forma en que lo recibe y por la imagen corporativa de la organización que lo presta. Respecto a la definición de calidad, Grönroos (1984) señala que es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido. Se aprecia el énfasis dado por este autor al usuario, además señala que la calidad no sólo es determinada por el nivel de la calidad técnica y funcional, sino también por la brecha entre la calidad esperada y la experimentada, esto es, la desconfirmación. Una evaluación satisfactoria de la calidad percibida se obtiene cuando la experimentada cumple con las expectativas del usuario, es decir, lo satisface, es así como un exceso de expectativas puede generar problemas en la evaluación de su calidad-

- Teoría de la calidad según Armand Feigenbaum

Por la (Universidad del Valle, 2017), Su idea de la calidad es: un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente. Su filosofía de resumen en sus tres pasos hacia la calidad: Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad. Tecnología de calidad moderna: los

problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes. Compromiso organizacional: debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa. La idea de Feigenbaum, se ha convertido en un elemento primordial dentro de los criterios del Premio Nacional de la Calidad Malcom Baldrige.

Los 10 principios fundamentales de su filosofía acerca de la calidad

- La calidad es un proceso que afecta a toda su compañía.
- La calidad es lo que el cliente dice que es.
- Calidad y costo son una suma, no una diferencia.
- La calidad requiere tanto individuos como equipos entusiastas.
- La calidad es un modo de administración.
- La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
- La calidad es una ética.
- La calidad requiere una mejora continua
- La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.
- La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y los proveedores.

- Teoría cero defectos de Crosby

Por (Goméz, 2018), La teoría de los cero defectos consiste en fabricar productos con cero defectos, es decir, que todos los productos fabricados cumplan con todos los requisitos de calidad exigidos y diseñados, evitando así desperdicios. Esta teoría ha sido aplicada por numerosas y conocidas empresas manufactureras (Toyota, Martin, Motorola, empresas farmacéuticas...), ya que, evitando los defectos en la cadena de fabricación, evitamos desperdicios y errores, disminuyendo los costes de producción. El cero defectos es un problema de mejora de la calidad que tiene como objetivo principal que las cosas se hagan bien desde la primera vez, y evitar a toda costa que se tengan que repetir porque el producto fabricado no cumple con los requisitos establecidos. Para ello de sebe tener en cuenta la capacitación del operador y evaluar su desempeño de las diferentes tareas. Se debe analizar cómo se involucra en el producto y el proceso. De este modo se puede llegar a entender y analizar las consecuencias que puede traer algún error. Si por parte de la Dirección y un equipo de expertos se analiza cada proceso y se soluciona cada incidencia detectada, se puede llegar a cero defectos. Crosby desarrolló por primera vez el programa cero defectos en la planta de la compañía Martin en Orlando (Florida) como gerente de calidad. Los resultados obtenidos fueron extremadamente buenos, llegando alcanzar el objetivo propuesto y disminuyendo los costes de fabricación considerablemente. A partir de ese momento, se fueron desarrollando diferentes metodologías, como puede ser el método Jidoka, entre otros, muy extendido en la industria y con muy buenos resultados, cuya finalidad es la de cero defectos.

- Teoría de la excelencia

Por (ISOTools, 2015), La Calidad Total o Excelencia Empresarial es un objetivo para muchas empresas que no sólo desean ofrecer servicios o productos de calidad, sino que, además, se esfuerzan por desarrollar Sistemas de Gestión de la Calidad y buscan una mejora continua en todos los procesos que se llevan a cabo y todas las áreas de la organización. La calidad es uno de los valores más apremiados tanto por los consumidores como por el resto de organizaciones y personas que, de alguna manera, se pueda ver implicada con la empresa, como proveedores o inversores.

Principios en los que se sustenta la Excelencia

Compromiso de los altos cargos directivos y líderes. El éxito de cualquier estrategia depende, en gran parte, del apoyo y compromiso que asuman los altos cargos y líderes con las medidas propuestas. Estos líderes son los responsables de establecer los valores, principios y objetivos empresariales dirigidos a la Calidad Total. Además, también son los encargados de comunicar las acciones que se van a llevar a cabo y de motivar al resto del equipo humano para que realicen el esfuerzo necesario y poder alcanzar los objetivos que se ha propuesto.

Orientado hacia el cliente. El cliente es la razón de la existencia de toda empresa, por lo tanto, toda empresa debe centrarse en buscar su satisfacción. Para alcanzar este propósito es preciso conocer las necesidades de los consumidores y saber qué es lo realmente importante para ellos, qué es lo que les aporta valor. Gracias a estas acciones, además de complacer a los clientes, se les retiene y fideliza y se amplía la cuota de mercado.

Orientado hacia los resultados. Para alcanzar la Excelencia, además de hacia el cliente, las acciones desarrollados deben estar orientadas a los resultados y tener en cuenta las necesidades de todos los grupos de interés o stakeholders, es decir, de los trabajadores, colaboradores, proveedores, inversores y la sociedad en general.

Basado en una gestión por procesos. El establecimiento de una gestión basada en procesos facilita la transformación y mejora continua de las actividades y tareas que componen los procesos.

Importancia de la implicación de las personas para alcanzar las metas. La Calidad Total sólo es posible gracias al esfuerzo y saber hacer de los trabajadores, principal recurso de toda organización. Las empresas deben gestionar de manera eficaz el talento humano y desarrollar estrategias que favorezcan su compromiso hacia la organización. Sólo así existirá una implicación real y se alcanzarán los objetivos establecidos.

Precisa de estrategias de aprendizaje, innovación y mejora continua. El conocimiento es la base para que una organización pueda desarrollarse y crecer. A través de las estrategias formativas y de innovación, las empresas son capaces de continuar avanzando, de adaptarse a los nuevos cambios y necesidades y de mejorar de forma continua.

Requiere del desarrollo de alianzas. La eficacia de una empresa depende en gran medida de las relaciones que establezca con sus socios, inversores y proveedores. Es más fácil ser eficiente si se cuenta con el apoyo y colaboración de éstos y si todos aunáis esfuerzos para trabajar en una misma dirección.

Comprometidas con la responsabilidad social. Otro principio básico para alcanzar la Excelencia empresarial es asumir la responsabilidad de la

empresa para con la sociedad. Responsabilidad que va más allá de respetar o cumplir con la normativa legal establecidas. La RSC conlleva el compromiso de llevar a cabo acciones que beneficien a la sociedad y al medio ambiente en general.

2.3. Definición de términos básicos

2.3.1. Gestión

- Planeación. Por (Arturo, 2015), es una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias que permitan alcanzar dichos objetivos, y el desarrollo de planes de acción que señalen cómo implementar dichas estrategias.

- Organización. Por (García, 2017), se refiere a la estructura organizativa del trabajo. Hay distintos elementos que resultan claves en esta cadena, como la especialización del empleo, la departamentalización, la burocracia y la descentralización, entre otras cosas.

- Dirección. Por (Pacheco, 2019), es una de las etapas fundamentales del proceso administrativo, donde se aplica el conocimiento adquirido y la toma de decisiones adecuada. Se trata de un procedimiento de gran responsabilidad, que mayormente los gerentes y otras autoridades de liderazgo llevan a cabo dentro de la empresa.

- Control. Por (Argudo, 2018), es la etapa clave que permite a las organizaciones poder mejorar y rectificar, sobre aquellos posibles errores

que se hayan podido generar en las distintas fases de trabajo. En este artículo, analizamos con más detalle los aspectos en los que se basa el control del proceso administrativo, y cómo es posible mejorarlo.

- Estrategia. Por (Rodríguez , 2014), se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico.

- Nivel operativo. Por (Cristancho, 2014), Corresponde a la asignación de las tareas puntuales que debe realizar cada colaborador de la organización en cada una de las áreas de trabajo que componen la compañía. Se desarrolla a partir de los lineamientos proporcionados por los niveles de planeación estratégico y táctico.

- Coordinación. Citado por (Coló , 2016), es el proceso que integrar las actividades/funciones de departamentos independientes con el fin de lograr las metas organizacionales con eficacia.

- Actividad empresarial. Por (Coordinación empresarial, 2014), es un proceso con fines comerciales o industriales para el beneficio de cualquier empresa. Por lo tanto, la definición de actividad empresarial supone el desarrollo de cualquier compañía con el fin de conseguir aumentar sus ganancias y su potencial en un mercado competitivo. Dependiendo de la tipología de la empresa, encontraremos diferentes actividades empresariales según las características de la misma.

- Políticas de la empresa. Por (Riquelme, 2017), Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados. En muchos casos, la política de una empresa debe cumplir con determinados requisitos legales, por ejemplo, los relativos a los derechos del empleado.

- Liderazgo. Por (Eufracio, 2018), es un “conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos “.

2.3.2. Calidad del servicio administrativo

- Los activos tangibles. Por (Ferrari, 2018), son cualquier cosa que tenga existencia física de largo plazo, o que se adquieran para uso en las operaciones de la compañía: Efectivo, equipos, maquinaria, plantas, propiedades.

- Gobernanza universitaria. Por (Benítez, 2018), es el ejercicio de la autoridad política, económica y administrativa para dirigir los sistemas de Educación Superior.

- Trabajador administrativo. Por (Gaston, 2017), son profesionales que trabajan en empresas y ascienden en el escalafón hacia el éxito, mientras que los trabajadores manuales son obreros que trabajan en ambientes más duros.

- Confiabilidad. Por (Martín, 2018), es la probabilidad de que un producto no falle dentro de un período de tiempo específico. Este es un elemento clave para los usuarios que necesitan que el producto funcione sin problemas.

- Empatía. Por (Sastre, 2016), es una habilidad fundamental en la atención al cliente, es la capacidad de entender el problema del otro, casi sentirlo, vivirlo y saber responder poniéndonos en la piel del otro. Cuando se consigue ser empático, podemos lograr cosas extraordinarias como convertir a nuestros clientes en embajadores de marca.

- Instalaciones. Por (Actualidad Empresa, 2017), Es el sitio donde se presta el servicio y en este punto es importante considerar diversos aspectos que van a impactar directamente en los momentos de verdad a los cuales se somete la empresa en la prestación de su servicio.

- Valores de una empresa. Por (Raffino, 2019), son el conjunto de principios éticos y profesionales mediante los cuales ésta elige guiar sus actividades y que denotan de alguna manera el espíritu de la misma. Los valores son la “personalidad” de la empresa, ya que resumen en seis o siete conceptos (no se aconseja elegir muchos más) el modo de proceder de la misma.

- Amabilidad. Por la (Reazon, 2017), es aquella persona que tiene una actitud complaciente y afectuosa que es digna de ser amada. A mi juicio, la amabilidad es una cualidad en la que brillan otras cualidades o rasgos,

que casi siempre hay que entrenar, hay un punto de comprensión, de empatía y de rumbo.

- Actitud. Por (Management&empleo, 2018), se refiere al comportamiento que tiene una persona para realizar una tarea. La actitud es lo que define a una persona a través de su personalidad o su capacidad para resolver problemas, sus reacciones y cómo enfrenta las adversidades en su ambiente laboral.

- Habilidades de comunicación. Por (Pascal, 2017), La precisión tiene que ver con la claridad, y la claridad depende de las habilidades de comunicación. Estas también pueden entrenarse hasta cierto punto, pero la naturaleza también juega su papel importante aquí. Algunas personas simplemente son mejores comunicadoras que otras, lo que hace esto una cuestión de contratación.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo descriptiva, según (Okidiario, 2018), El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico.

3.1.2. Diseño de la investigación

Es transeccional correlacional, de acuerdo, a (Hernadez , 2016), porque los datos se recogieron en un solo momento, lo que permitió describir la relacion entre variables.

Esquema:

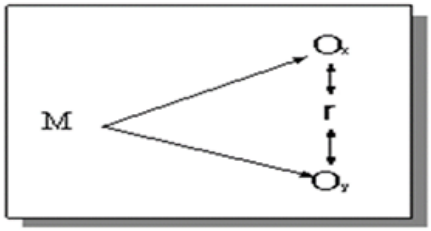


Figura 1: diseño de correlación

Donde:

M: muestra

OX: Observación de la variable gestión

r: relación entre variables.

OY: Observación de la variable calidad de servicios administrativos

3.2. Población y muestra

3.1.1. Población

- Variable gestión

La población de la variable gestión estuvo constituida por 28 docentes nombrados de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y contables.

- Variable calidad de servicios administrativos

La población de la variable calidad de servicios administrativos estuvo constituida por 33 egresados de la promoción 2015 de la Escuela de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali.

3.1.2. Muestra

Para las dos variables se utilizó el muestreo no probalistico por conveniencia, según (Ochoa, 2015), es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Los datos se recogieron a través de la encuesta autoadministrada, según (Course Hero, 2019), el propio encuestado lee el cuestionario y anota las

respuestas. Puede no estar acompañado del entrevistador (encuesta por correo). Este tipo de encuesta facilita al entrevistado cierta sensación de privacidad y le da más tiempo para meditar las respuestas.

3.4. Técnica de recojo, procesamiento, presentación y análisis de datos

3.4.1. Técnica de recojo

Los datos se recogieron a través de la encuesta autoadministrada, según (Course Hero, 2019), el propio encuestado lee el cuestionario y anota las respuestas. Puede no estar acompañado del entrevistador (encuesta por correo). Este tipo de encuesta facilita al entrevistado cierta sensación de privacidad y le da más tiempo para meditar las respuestas.

3.4.2. Procesamiento de datos

Se empleó el ´programa Excel, donde se registró los resultados de las encuestas por variable, resultados que a su vez se insertaron en el software SPSSv25.

3.4.3. Presentación de datos

Los datos se presentan en tablas y figuras donde se muestra los resultados de las variables y dimensiones, por niveles, rangos, frecuencias y porcentajes, que facilitan el análisis de datos.

3.4.4. Análisis de datos

Los niveles de las variables y dimensiones se establecieron a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), según (Llerena, 2015), un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen ambiente de trabajo,

un nivel moderado o neutro es que el ambiente es normal, comúnmente dicho las condiciones son ni favorables ni desfavorables, un puntaje bajo indica una baja frecuencia relacionado con un pésimo o malo ambiente laboral, es decir existe problemas dentro de la organización. Y la relación entre variables se calculó a través de la correlación de Sperman, según (Mondragon, 2014), El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tablas y figuras

4.1.1. Variable gestión

Tabla 2
Resultados de la variable gestión

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0
Moderado	48-74	26	93
Alto	75-100	2	7
n		**28**	**100**

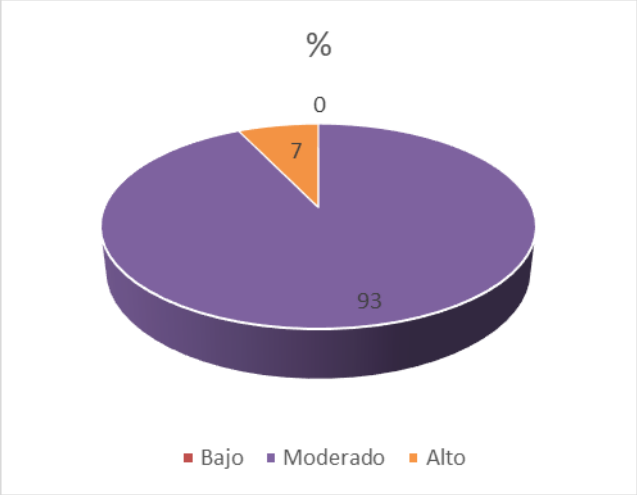


Figura 2
Niveles de gestión

El 93% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la gestión en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 7% de nivel alto.

Tabla 3
Resultados de la dimensión planeación

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	05-11	0	0
Moderado	12-18	16	57
Alto	19-25	12	43
n		**28**	**100**

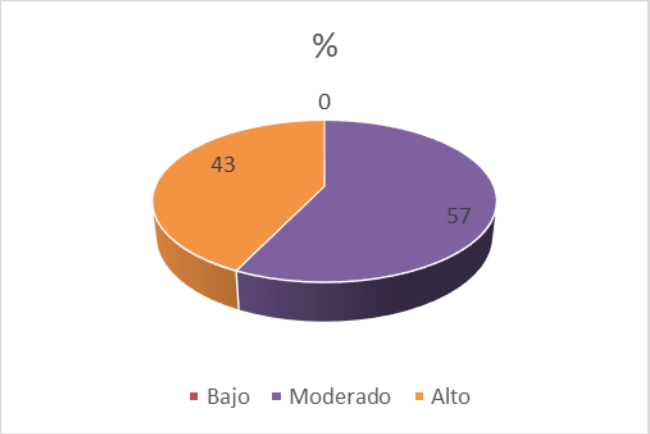


Figura 3
Niveles de planeación

El 57% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la planeación en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 43% de nivel alto.

Tabla 4
Resultados de la dimensión organización

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	04-09	0	0
Moderado	10-15	26	93
Alto	16-20	2	7
n		**28**	**100**

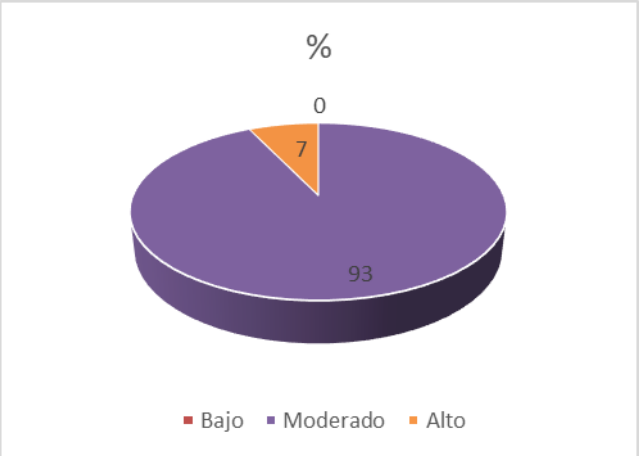


Figura 4
Niveles de organización

El 93% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la organización en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 7% de nivel alto.

Tabla 5
Resultados de la dimensión dirección

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	03-07	0	0
Moderado	08-11	24	86
Alto	12-15	4	14
n		**28**	**100**

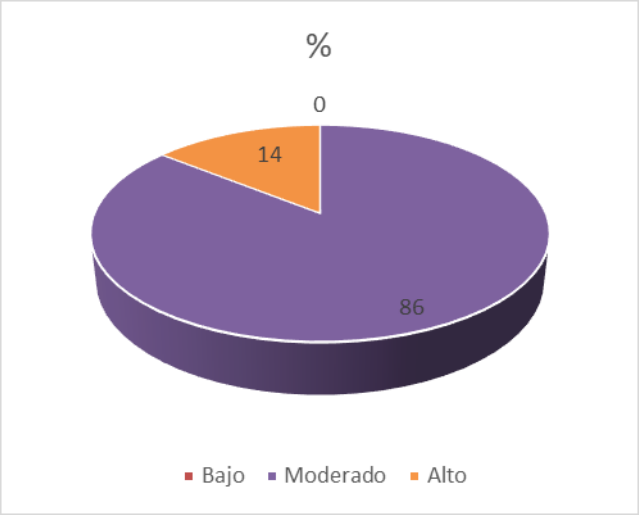


Figura 5
Niveles de dirección

El 86% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la dirección en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 14% fue de nivel alto.

Tabla 6
Resultados de la dimensión control

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	08-19	2	7
Moderado	20-30	24	86
Alto	31-40	2	7
n		**28**	**100**

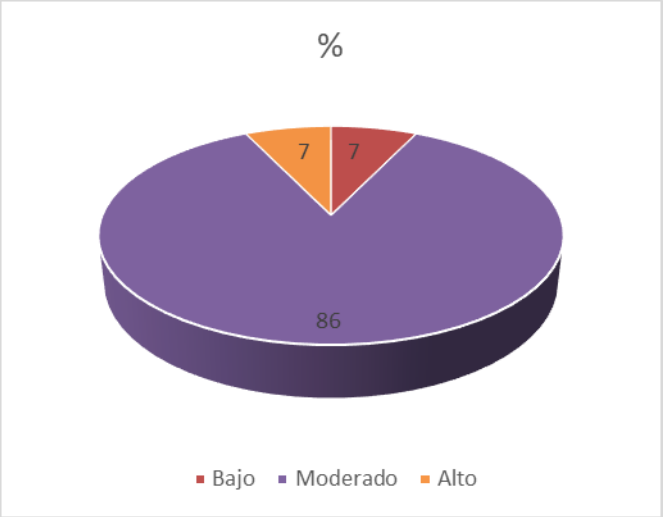


Figura 6
Niveles de control

El 7% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que el control en los periodos 2011-2016, fue de nivel bajo, para el 86% fue de nivel moderado y para el 7% fue de nivel alto.

Tabla 7
Resultados de la variable calidad del servicio administrativo

Niveles	Escala	Fi	%
Bajo	20-47	0	0
Moderado	48-74	31	94
Alto	75-100	2	6
n		**33**	**100**

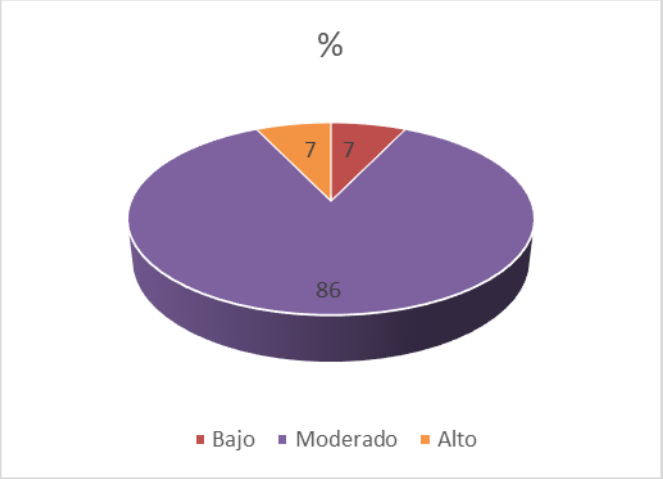


Figura 7
Niveles de calidad del servicio administrativo

El 94% de los estudiantes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la calidad del servicio administrativo en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 6% fue de nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

Tabla 8
Correlación de la gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables

Rho de Spearman	Variable I. Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,291
		Sig. (bilateral)	.	,133
		N	28	28
	Variable II. Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,291	1,000
		Sig. (bilateral)	,133	.
		N	28	33

Fuente: SPSSv25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es.0,291 y el valor de significancia es 0.133, en consecuencia, existe una relación positiva baja y no significativa entre gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016

4.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis especifica 1

Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016.

Tabla 9
Correlación de la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables

Rho de Spearman	Dimensión 1: Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	-,083
		Sig. (bilateral)	.	,673
		N	28	28
	Variable II. Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación	-,083	1,000
		Sig. (bilateral)	,673	.
		N	28	33

Fuente: SPSSv25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es -0,083 y el valor de significancia es 0.673, en consecuencia, existe una relación negativa muy baja y no significativa entre la planeación y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016.

Hipótesis especifica 2

Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

Tabla 10
Correlación de la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables

Rho de Spearman	Dimensión 2: Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,351
		Sig. (bilateral)	.	,067
		N	28	28
	Variable II. Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,351	1,000
		Sig. (bilateral)	,067	.
		N	28	33

Fuente: SPSSv25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,351 y el valor de significancia es 0.067, en consecuencia, existe una relación positiva muy baja y no significativa entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016.

Hipótesis especifica 3

Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

Tabla 11
Correlación de la dirección y calidad de los servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables

Rho de Spearman	Dimensión 3: Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,346
		Sig. (bilateral)	.	,072
		N	28	28
	Variable II. Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,346	1,000
		Sig. (bilateral)	,072	.
		N	28	33

Fuente: SPSSv25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,346 y el valor de significancia es 0.072, en consecuencia, existe una relación positiva baja y no significativa entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en

la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016.

Hipótesis especifica 4

Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.

Tabla 12
Correlación del control y calidad de los servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables

Rho de Spearman	Dimensión 4: Control	Coeficiente de correlación	1,000	,139
		Sig. (bilateral)	.	,479
		N	28	28
	Variable II. Calidad del servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,139	1,000
		Sig. (bilateral)	,479	.
		N	28	33

Fuente: SPSSv25

El coeficiente de correlación de Rho Spearman es 0,139 y el valor de significancia es 0.479, en consecuencia, existe una relación positiva muy baja y no significativa entre el control y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016.

4.3. Discusión de resultados

a) Respondiendo a la hipótesis general, se ha determinado que existe una relación positiva baja (0,291) y no significativa (0.133) entre gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que la planeación, la organización, la dirección y el control

que practica la facultad no logra una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicios administrativos. Resultados distintos obtuvo, (De la Cruz, 2016), quien investigó la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, concluyendo: La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes según la percepción de la comunidad educativa, debido a que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622.

b) Respondiendo al objetivo específico 1, se ha determinado que el 93% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la gestión en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 7% de nivel alto, lo que significa que las funciones de planeación, organización, dirección y control que realiza la facultad no están bien encaminadas. Resultado parecido obtuvo (Plasencia, 2017), quien investigó Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016, concluyendo: en cuanto a los niveles de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016, por predominancia se tiene que es moderado en un 73.5 %, y la calidad de la enseñanza es poco eficiente, en un 75.39 %.

c) Respondiendo al objetivo específico 2, se ha determinado que el 94% de los estudiantes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la calidad del servicio administrativo en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 6% fue de nivel alto, lo que significa que los aspectos tangibles, de enseñanza, confiabilidad y atención al usuario que ofrece la facultad no satisface a la gran mayoría de estudiantes. Resultado distinto obtuvo (Flores, 2017), quien estudió los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016, concluyendo: el 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas.

d) Respondiendo a la hipótesis especifica 1, se ha determinado que existe una relación negativa muy baja (-0,083) y no significativa (0.673) entre la planeación y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que las acciones estratégicas, de coordinación y operativas, que realiza la facultad no están entrelazadas de manera positiva y significativa con el servicio administrativo que ofrece. Resultado distinto obtuvo (De la Cruz, 2016), quien estudió la gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo

en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, concluyendo: La gestión institucional se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes según la percepción de la comunidad educativa, debido a que la Rho de Spearman calculado fue de 0,622.

e) Respondiendo a la hipótesis especifica 2, se ha determinado que existe una relación positiva baja (0,351) y no significativa (0.067) entre la organización y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que los recursos humanos, los recursos tecnológicos, los recursos financieros y materiales que administra la facultad están encaminadas al logro de una relación positiva muy alta y significativa con el servicio administrativo que ofrece. Resultado distinto obtuvieron, (Alonso, Fleitas, Robaina, & Veliz, 2016), quienes estudiaron una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso, concluyendo: Se identificó un grupo de elementos a tener en cuenta en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en la gestión universitaria a través de la integración de los enfoques de gestión por proyecto y por proceso como la ambientación de la universidad con su entorno, la gestión de los proyectos y su impacto en el desempeño de la universidad, el diseño y rediseño de los procesos y sus relaciones internas y con los proyectos, con lo cual se crean nuevas capacidades y se aprovechan las capacidades actuales para cumplir con eficiencia y eficacia la misión de la universidad; así como el

diseño del perfil del cargo de los puestos de trabajo, el diseño y rediseño de la estructura organizacional y el sistema de control integrado.

f) Respondiendo a la hipótesis especifica 3, se ha determinado que existe una relación positiva baja (0,346) y no significativa (0.072) entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que las metas, la toma de decisiones y la delegación de funciones que realiza la facultad, están encaminadas al logro de una relación positiva muy alta con el servicio administrativo que ofrece. Resultado parecido obtuvo (Vicente, 2016), quien estudió el "Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 para la gestión de Investigación Formativa de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad Peruana Los Andes", concluyó: la implementación inicial del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 con un nivel de aceptación del 60%, influye de manera positiva en la gestión de investigación formativa en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad Peruana los Andes. Notándose una satisfacción del 55% de docentes.

g) Respondiendo a la hipótesis especifica 4, se ha determinado que existe una relación positiva muy baja (0,139) y no significativa (0.479) entre el control y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-

2016, lo que significa que las acciones de control de la facultad, a la gestión, a las actividades financieras, operativas y de calidad, no están encaminadas al logro de una relación positiva alta y significativa con el servicio administrativo que ofrece. Resultado distinto obtuvo, (Cáceres , 2018), quien estudió, el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, concluyó: El Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 está relacionado a la percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018, y el nivel de relación es mediano con un coeficiente de correlación de 0,667; es decir, mejorando los procesos del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 mejorara la percepción de la calidad de servicio universitario.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe una relación positiva baja (0,291) y no significativa (0.133) entre gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que la planeación, la organización, la dirección y el control que practica la facultad no logra una relación positiva alta y significativa con la calidad de servicios administrativos.

2. El 93% de los docentes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la gestión en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 7% de nivel alto, lo que significa que las funciones de planeación, organización, dirección y control que realiza la facultad no están bien encaminadas.

3. El 94% de los estudiantes de la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, opina que la calidad del servicio administrativo en los periodos 2011-2016, fue de nivel moderado y para el 6% fue de nivel alto, lo que significa que los aspectos tangibles, de enseñanza, confiabilidad y atención al usuario que ofrece la facultad no satisface a la gran mayoría de estudiantes.

4. Existe una relación negativa muy baja (-0,083) y no significativa (0.673) entre la planeación y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que las acciones estratégicas, de

coordinación y operativas, que realiza la facultad no están entrelazadas de manera positiva y significativa con el servicio administrativo que ofrece.

5. Existe una relación positiva baja (0,351) y no significativa (0.067) entre la organización y calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que los recursos humanos, los recursos tecnológicos, los recursos financieros y materiales que administra la facultad están encaminadas al logro de una relación positiva muy alta y significativa con el servicio administrativo que ofrece.

6. Existe una relación positiva baja (0,346) y no significativa (0.072) entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que las metas, la toma de decisiones y la delegación de funciones que realiza la facultad, están encaminadas al logro de una relación positiva muy alta y significativa con el servicio administrativo que ofrece.

7. Existe una relación positiva muy baja (0,139) y no significativa (0.479) entre el control y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables en los periodos 2011-2016, lo que significa que las acciones de control de la facultad, a la gestión, a las actividades financieras, operativas y de calidad, no están

encaminadas al logro de una relación positiva alta y significativa con el servicio administrativo que ofrece.

5.2. Recomendaciones

1. Los resultados de la investigación deben entregarse a las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, y a través de ellos hacer de conocimiento a los docentes, para que tengan a bien reformular las acciones de planeación, organización, dirección y control, que beneficie directamente a los estudiantes.

2. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe involucrar a todos los docentes, estudiantes y egresados, en las actividades de planeación, organización, dirección y control, con el objetivo de mejorar la gestión.

3. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe mejorar los aspectos tangibles, las formas de enseñanza, debe crear confiabilidad y mejorar la atención al usuario, con el propósito de revertir el alto porcentaje de nivel intermedio a nivel alto.

4. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe reformular las actividades de planeación, la misma que se vea reflejada en mejores acciones estratégicas, de coordinación y operativas, con el propósito de lograr una relación positiva y significativo con la calidad del servicio administrativo.

5. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe reformular las actividades de organización, la misma que se vea reflejada en el fortalecimiento de los recursos humanos, contar con mejores recursos tecnológicos, y distribuir eficientemente los recursos financieros y materiales, con el propósito de lograr la tan ansiada relación positiva alta con calidad del servicio administrativo.

6. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe mejorar las actividades de dirección, a través del establecimiento de metas realizables, tomar decisiones que beneficien a los alumnos, y delegar las funciones de manera adecuada, con el propósito de lograr la tan ansiada relación positiva alta con calidad del servicio administrativo.

7. La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, debe mejorar las actividades de control, la misma que se vea reflejada en una mejora de gestión de la facultad, una mejor distribución de las actividades financieras, operativas y de calidad, con el propósito de encaminar al logro de una relación positiva alta y significativa con el servicio administrativo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Actualidad Empresa. (2017). *Motivación y medición del servicio al cliente.* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://actualidadempresa.com/motivacion-medicion-del-servicio-al-cliente/

Alonso, A., Fleitas, M., Robaina, D., & Veliz, V. (2016). *Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso.* Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de https://www.redalyc.org/pdf/1941/194146862023.pdf

Araya, L. (2017). *Calidad del servicio en educacion superior a distancia (Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona, España)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/463049/LAAC_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Argudo, C. (2018). *El control en el proceso administrativo*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.emprendepyme.net/el-control-en-el-proceso-administrativo.html

Arturo. (2015). *Concepto e importancia de la planeación*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.crecenegocios.com/concepto-e-importancia-de-la-planeacion/

Benítez, A. (2018). *La gobernanza universitaria.* Recuperado el 21 de Noviembre de 2019, de http://agendapublica.elpais.com/la-gobernanza-universitaria/

Cáceres , L. (2018). *Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y percepción de la calidad de servicio universitario en la Escuela Académico Profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial de la Universidad Privada Norbert Wiener 2018*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de (Tesis

de maestría, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú): http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2545/TESIS%20C%C3%A1ceres%20Lupe.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Claverie, J. (2013). *La universidad como organización: tres enfoques para el análisis de sus problemas de gestión*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/26354/CONICET_Digital_Nro.9540b7fe-6bea-40c1-b389-dd5297d6cef4_X.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Coló , E. (2016). *Organización y coordinación en la administración*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/

Coordinación empresarial. (2014). *Definición de actividad empresarial*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.coordinacionempresarial.com/definicion-actividad-empresarial/

Course Hero. (2019). *3 encuesta autoadministrada el propio encuestado lee*. Recuperado el 7 de Diciembre de 2019, de https://www.coursehero.com/file/p3linlm/3-Encuesta-autoadministrada-El-propio-encuestado-lee-el-cuestionario-y-anota/

Cristancho, F. (2014). *Los niveles de gestión en una organización*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://blog.acsendo.com/los-niveles-de-gestion-en-una-organizacion/

De la Cruz, W. (2016). *Gestión institucional y su relación con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes (Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo-Perú).* Recuperado el 20 de

Diciembre de 2019, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4124/De%20La%20Cruz%20Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dirección General de Educación Superior Universitaria - DIGESU. (2015). *Politica de aseguramiento de la cañidad de la educacion universitaria*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/politica.pdf

Eufracio, T. (2018). *Qué es el liderazgo personal y cómo usarlo para vivir la vida que quieres*. Recuperado el 21 de Noviembre de 2019, de https://www.taniaeufracio.com/que-es-el-liderazgo-personal/

Ferrari, A. (2018). *¿Qué son los activos tangibles?* Recuperado el 21 de Noviembre de 2019, de https://www.cuidatudinero.com/13170982/que-son-los-activos-tangibles

Flores, D. (2017). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016 (Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo, Perú)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5269/Flores_CDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Franco, Y. (2017). *Satisfacción de estudiantes frente al servicio de formación profesional en la facultad de educación- UNCP (Titulo de pregrado, Universidad Nacioanl del Centro del Per{u, Huancayo)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3450/Franco%20Cuicapusa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ganga , F., Ramos, M., Leal , A., & Valdivieso, P. (2015). *Teoría de agencia (TA): supuestos teóricos aplicables a la gestión universitaria*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/51495/51925

García, I. (2017). *Definición de Organización*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.economiasimple.net/glosario/organizacion

Gaston, C. (2017). *¿Qué es un trabajo administrativo?* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.ehowenespanol.com/administrativo-info_432941/

Goméz, A. (2018). *Teoría de los cero defectos: herramienta mejora de procesos*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://asesordecalidad.blogspot.com/2018/05/teoria-de-los-cero-defectos-herramienta.html#.Xf4Y6UdKjIU

Gómez, C. (2013). *Tipos de aprendizaje*. Recuperado el Diciembre de 21 de 2019, de https://chtedeapor20131908510.wordpress.com/2013/04/16/tipos-de-aprendizaje/

Guillermo, F. (2018). *Hacia una conceptualización de calidad de servicio*. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernadez , C. (2016). *El diseño transversal o transeccional de la investigación no experimental, puede ser de dos tipos:*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2019, de http://investigaciucc.blogspot.com/2016/11/tipos-de-investigacion-transversal-por.html

ISOTools. (2015). *Fundamentos en los que se basa la excelencia empresarial*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de

https://www.isotools.org/2015/04/13/fundamentos-en-los-que-se-basa-la-excelencia-empresarial/

Llerena, I. (2015). *Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial.* Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7323/1/T-UCE-0007-408i.pdf

Management&empleo. (2018). *¿Cuál es la diferencia entre actitud y aptitud?* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://gestion.pe/economia/management-empleo/diferencia-actitud-aptitud-nnda-nnlt-252594-noticia/

Martín, J. (2018). *Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin.* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin

Mondragon, A. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de https://www.researchgate.net/publication/281120822_USO_DE_LA_CORRELACION_DE_SPEARMAN_EN_UN_ESTUDIO_DE_INTERVENCION_EN_FISIOTERAPIA

Nobario, M. C. (2018). *Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda (Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayatano Heredia, Lima-Perú)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ochoa, C. (2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2019, de https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia

Okidiario. (2018). *¿Qué es el método descriptivo?* Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de https://okdiario.com/curiosidades/que-metodo-descriptivo-2457888

Pacheco, J. (2019). *Dirección En La Administración (Definición, Principios Etapas E Importancia)*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.webyempresas.com/direccion-en-la-administracion/

Palmieri, F. (2017). *Informe PuntoEdu sobre la situación de las universidades públicas en el Perú*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de https://puntoedu.pucp.edu.pe/noticias/informe-puntoedu-sobre-la-situacion-de-las-universidades-publicas-en-el-peru/

Pascal. (2017). *Los 7 principios básicos del buen servicio al cliente.* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.userlike.com/es/blog/principios-de-servicio-al-cliente

Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016 (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú, 2017).* Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8428/Plasencia_AMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raffino, M. (2019). *¿Qué son los valores de una empresa?* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://concepto.de/valores-de-una-empresa/

Reazon. (2017). *Amabilidad: su poder oculto en la empresa de servicios.* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de

https://www.larazon.es/blogs/lifestyle/un-pais-de-servicios-y-experiencias/amabilidad-su-poder-oculto-en-la-empresa-de-servicios-BB17074713/

Riquelme, M. (2017). *¿Qué Son Las Políticas De La Empresa?* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/

Rodríguez , A. (2014). *Fundamentos de mercadotecnia*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1364/estrategia.html

Roque , J. (2016). *Gestión Administrativa*. Obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf;jsessionid=013F4264FD9FEC580A9724D86BCA23FC?sequence=1

Sánchez , E. (2018). *El servicio educativo, la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción en los estudiantes de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle en el periodo 2017 (Tesis de doctorado, Lima-Perú)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2009/TD%20CE%201857%20S1%20-%20Sanchez%20Durand.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sastre, B. (2016). *Cómo conquistar el corazón de tus clientes con la empatía.* Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://billiesastre.com/como-conquistar-el-corazon-de-tus-clientes-con-la-empatia/

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf

Universidad del Valle. (2017). *Armand V. Feigenbaum - Padre de la Calidad*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://gestiondelacalidadunivalle.blogspot.com/2017/06/armand-v-feigenbaum-padre-de-la-calidad.html

Vargas , J. (2016). *Implicaciones del nuevo gerencialismo en los valores éticos, democráticos y profesionales del servidor público (Universidad Autónoma del Estado del Estado de México)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de https://www.redalyc.org/pdf/676/67648385003.pdf

Vicente, W. (2016). *Sistema de gestión de calidad basado en lanorma ISO 9001:2008 para la gestión de Investigación Formativa de la Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación de la Universidad Peruana los Andes, Universidad Nacional del Centro del Perú)*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4174/Vicente%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villasmil , M., & Crissien, T. (2015). *Cambio de paradigma en la gestión universitaria basado en la teoría y praxis de la reingeniería*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2019, de https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/678/29

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Gestión y Calidad de Servicio Administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2018

Problema	**Objetivos**	**Hipótesis**	**Variable**	**Dimensiones**	**Indicadores**
Problema General: ¿Existe relación entre la gestión y la calidad de los servicios administrativos, en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016? Problemas específicos: - ¿Existe relación entre la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, 2011-2016? - ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?	Objetivo general: Determinar la existencia de relación entre gestión y calidad de los servicios administrativos, en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016. Objetivos Específicos: - Identificar la existencia de relación entre planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016. - Calificar la existencia de relación entre organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016. - Describir la existencia	Hipótesis general Existe relación directa y significativa entre la gestión y calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016 Hipótesis específicas: a) Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, 2011-2016. b) Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016. c) Existe relación directa	Gestión	Planeación	Nivel estratégico
					Nivel de coordinación
					Nivel operativo
				Organización	Recursos humanos
					Recursos tecnológicos
					Recursos financieros
					Recursos materiales
				Dirección	Metas
					Tomar decisiones
					Delegar funciones
				Control	Gestión
					Financiero
					Operaciones
					Calidad
			Calidad del servicio administrativo	Elementos tangibles	Instalaciones
					Equipos
					Aspectos del personal
					Biblioteca
				Enseñanza	Desempeño académico de los docentes
					Cumplimiento de sus actividades académicas de los docentes
					Actitud y comportamiento de los docentes
				Fiabilidad	Horarios
					Comedor

- ¿Existe relación entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016? - ¿Existe relación entre el control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de ciencias económicas administrativas y contables, periodo 2011-2016?	de relación entre dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016. - Precisar la existencia de relación del control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas Y Contables, periodo 2011-2016.	y significativa entre la dirección y la calidad de servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016. d) Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de los servicios administrativos en la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables, periodo 2011-2016.			Salud Material bibliográfico Biblioteca Autoridades Administrativo

ANEXO 2

INSTRUMENTO 2: GESTIÓN

El presente cuestionario pretende conocer tu opinión en relación a la gestión que desarrolla la Facultad, es confidencial y anónima. Marque con una X su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Conoce los objetivos de la facultad					
02	La facultad cumplió con sus objetivos en los periodos 2011-2016					
03	Las tareas que realizaste en la Facultad son claras, precisas, y contribuyó al logro de sus objetivos en los periodos 2011-2016					
04	En la facultad se coordinaron las actividades con el propósito de lograr los objetivos en los periodos 2011-2016					
05	La facultad contó con las estrategias adecuadas para lograr la gestión en los periodos 2011-2016					
06	En la facultad estaban distribuidas las áreas y funciones de forma adecuada en los periodos 2011-2016					
07	La facultad contó con los docentes y administrativos necesarios para lograr la gestión en los periodos 2011-2016					
08	La Facultad contó con los recursos tecnológicos necesarios para lograr la gestión en los periodos 2011-2016					
09	La Facultad contó con los recursos financieros necesarios para lograr la gestión en los periodos 2011-2016					
10	La Facultad contó con los equipos y materiales necesarios para cumplir la gestión en los periodos 2011-2016					
11	La Facultad contó con una política orientada a una gestión de transparencia en los periodos 2011-2016					
12	La facultad contó con un liderazgo motivador y comunicativo, que contribuyeron al cumplimiento de gestión en los periodos 2011-2016					
13	La Facultad seleccionó y contrató a profesionales competentes para el cumplimiento de la gestión en los periodos 2011-2016.					
14	En la Facultad existió el respeto mutuo entre profesionales sobre los conocimientos, habilidades y actitudes, en los periodos 2011-2016.					
15	En fa Facultad se brindó información clara, precisa y confiable en los periodos 2011-2016					
16	La Facultad supervisó el trabajo de sus docentes en los periodos 2011-2016					
17	La Facultad contó con un plan de supervisión en los periodos 2011-2016					
18	Las metas de la Facultad en los periodos 2011-2016, apoyaron el control de la gestión					
19	La Facultad cuenta con información actualizada y confiable de periodos anteriores					
20	Las acciones de control realizados a la Facultad coadyuvaron a corregir los errores					

ANEXO 3

INSTRUMENTO 2: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

El presente cuestionario pretende conocer tu opinión en relación a la calidad del servicio administrativo que te ofrece la Facultad, es confidencial y anónima. Marque con una X su respuesta

Nº	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
01	Las aulas, comedor y baños de la facultad son los adecuados					
02	La Facultad brinda ambientes limpios y saludables					
03	Los equipos informáticos de la Facultad son los adecuados.					
04	El personal docente y administrativo de la Facultad muestra vestimenta agradable y apropiada					
05	La Facultad te brindó biblioteca especializada, física y virtual.					
06	Los docentes tienen una buena metodología de enseñanza					
07	Los docentes cumplen las fechas de la programación y entrega de sus exámenes					
08	Los docentes son precisos al calificar tus exámenes					
09	Los docentes de la Facultad son bastante exigentes					
10	Los docentes tratan con respeto y amabilidad					
11	Los horarios son los adecuados para la atención a los usuarios					
12	Los horarios del comedor se adecuan a tu necesidad					
13	Los alimentos y bebidas que ofrece el comedor son de calidad					
14	La Facultad presta servicio de salud					
15	La Facultad ofrece material bibliográfico a sus estudiantes					
16	El servicio que brinda la biblioteca se adecuó a tus necesidades					
17	El personal administrativo muestra amabilidad y conocimiento de su trabajo					
18	Las autoridades de la Facultad son respetuosos y amables					
19	El personal administrativo de la Facultad, está preparado para realizar esta función					
20	El personal administrativo de la Facultad, te atiende con rapidez					