

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS**  
**ADMINISTRATIVAS**



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**Autores**

**JOANA FIORELLA LEVANO ACOSTA  
KELLY RUHT SALAZAR CANCHANYA**

**Asesor**

**LUIS ALBERTO DE LA TORRE COLLAO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO  
HUMANO - GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Callao, 2023**

**PERÚ**





Universidad Nacional de Callao  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Unidad de Posgrado



ACTA N°003-2023-UPG-FCA-UNAC

**SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

Siendo las 11:30 horas del día lunes 23 de enero del dos mil veintitrés, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, se reunió el Jurado Examinador designado con Resolución de Comité Directivo N°182-2022-CD-UPG-FCA-UNAC de fecha 28 de diciembre del 2022, como sigue:

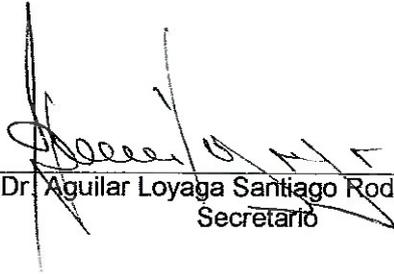
- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| • Dr. Madison Huarcaya Godoy          | Presidente |
| • Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo | Secretario |
| • Dr. Alejos Ipanaqué Rufino          | Miembro    |
| • Mg. Giraldo Ríos Karina Julieta     | Miembro    |

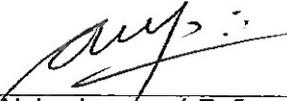
Con el fin de evaluar la sustentación de Tesis de las **Bach. LEVANO ACOSTA JOANA FIORELLA y SALAZAR CANCHANYA KELLY RUHT** titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019", estando con el quórum establecido según el correspondiente Reglamento de Estudios de Posgrado de la Universidad Nacional del Callao, aprobado con Resolución de Consejo Universitario N°319-2017-CU de fecha 21 noviembre 2017 vigente y Resolución de Consejo Universitario N°099-2021-CU de fecha 30 de junio de 2021 y luego de la exposición de la sustentante, los Miembros del Jurado hicieron las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas.

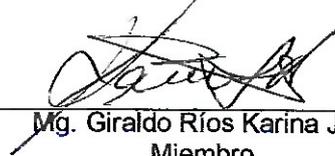
En consecuencia, este Jurado acordó APROBAR, con la escala de calificación cualitativa de Muy Bueno y calificación cuantitativa de 16 la tesis, para optar el **GRADO ACADÉMICO DE DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**, conforme al artículo (72°) y (124°) de los Reglamentos mencionados, con lo que se dio por terminado el Acto; siendo las 12:45 del mismo día.

Bellavista, 23 de enero de 2023

  
Dr. Madison Huarcaya Godoy  
Presidente

  
Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo  
Secretario

  
Dr. Alejos Ipanaqué Rufino  
Miembro

  
Mg. Giraldo Ríos Karina Julieta  
Miembro

**CERTIFICACION AL DORSO**



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
UNIDAD DE POSGRADO



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**INFORME FINAL**

**PARA** : Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo  
Director de la Unidad de Posgrado-FCA

**DEL** : Dr. HUARCAYA GODOY MADISON  
Presidente del Jurado Examinador

**ASUNTO** : Informe favorable del Presidente del Jurado Examinador

**FECHA** : Bellavista, 24 de febrero de 2023.

1. Visto el Acta de Sustentación N° 003-2023-UPG-FCA-UNAC de Tesis Titulada: **“GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019”** de las Tesis LEVANO ACOSTA JOANA FIORELLA y SALAZAR CANCHANYA KELLY RUHT del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS.
2. En tal sentido se informa que habiéndose levantado las observaciones realizadas en dicha tesis, **se da conformidad** para su trámite correspondiente.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial estima y consideración.

Atentamente;

---

DR. HUARCAYA GODOY MADISON  
PRESIDENTE DEL JURADO EXAMINADOR

## INFORMACIÓN BÁSICA

**FACULTAD:** Facultad de Ciencias Administrativas

### UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**Líneas de investigación en la UNAC:**

Ciencias sociales y Desarrollo Humano.  
Gestión Administrativa

**Línea de investigación en posgrado de la FCA:**

Maestría en Administración Estratégica de Empresas.

**TÍTULO:** Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao 2019.

**AUTOR(es):** Joana Fiorella Levano Acosta

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4208-5818> / 46261655

Kelly Ruht Salazar Canchanya

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5109-9213> / 45536250

**ASESOR:** Luis Alberto De La Torre Collao

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7473-3264> / 06181710

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** Callao, Lima, Perú

**UNIDADES DE ANÁLISIS:** Facultad de Ciencias Administrativas  
Universidad Nacional del Callao

**TIPO DE INVESTIGACIÓN:** Básica Descriptiva Correlacional

**TEMA OCDE:** Empresariado y Desarrollo Local o Educación

# HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

## MIMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Madison Huarcaya Godoy	Presidente
Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga	Secretario
Dr. Rufino Alejos Ipanaqué	Miembro
Mg. Karina Giraldo Ríos	Miembro
Mg. Adan Rivera Morales	Suplente

Asesor de tesis: Dr. Luis Alberto De La Torre Collao

Acta N° 003-2023-UPG-FCA-UNAC

Libro N° 01

Folio N° 75

Fecha de Sustentación: 23 de enero del 2023

## **Dedicatoria**

A nuestras familias e hijos, en especial, por la paciencia y apoyo constante para perseverar y lograr el grado académico de postgrado.

## **Agradecimiento**

Nuestro agradecimiento a nuestro asesor, docentes de la maestría, compañeros de estudios y a la comunidad de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAC, ya que nos permitieron desarrollar la investigación con muchos conocimientos enriquecedores y por la formación académica recibida que nos permitió impulsarnos en nuestros ámbitos profesionales.

## INDICE

TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLAS DE GRÁFICOS	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.	8
1.2. Formulación del problema	9
1.3. Objetivos	10
1.4. Justificación	11
1.5. Delimitantes de la investigación.	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes.	14
2.1.1. Antecedentes Internacionales	14
2.1.2. Antecedentes Nacionales	17
2.2. Bases teóricas	18
2.3. Marco Conceptual	21
2.4. Definición de términos básicos	21
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. Hipótesis	26
3.1.1. Operacionalización de las variables.	27
3.1.1.1. Definición conceptual de variables	27
3.1.1.2. Operacionalización de variable	27
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	29

4.1. Diseño Metodológico.	29
4.2. Método de investigación.	29
4.3. Población y muestra.	29
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.	31
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.	31
4.6. Análisis y procesamiento de datos.	33
4.7. Aspectos éticos de la investigación.	33
4.8. Plan de trabajo de campo.	33
V. RESULTADOS	34
5.1. Resultados descriptivos	34
5.2. Resultados Inferenciales	44
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	49
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	50
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	51
VII. CONCLUSIONES	52
VIII. RECOMENDACIONES	54
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	59
Matriz de consistencia	59
Instrumentos validados	61
Propuesta de Instrumentos de recolección de datos	64
Matriculados en la UNAC 2019-B	68

## TABLAS DE CONTENIDO

Tabla N°1: Descripción de la dimensión Planeación	34
Tabla N°2: Descripción de la dimensión Organización	35
Tabla N°3: Descripción de la dimensión Dirección	36
Tabla N°4: Descripción de la dimensión Integración	37
Tabla N°5: Descripción de la dimensión Control	38
Tabla N°6: Descripción de la dimensión Elementos Tangibles	39
Tabla N°7: Descripción de la dimensión Confiabilidad	40
Tabla N°8: Descripción de la dimensión Capacidad de Respuesta.	41
Tabla N°9: Descripción de la dimensión Seguridad	42
Tabla N°10: Descripción de la dimensión Empatía	43
Tabla N°11: Prueba de Normalidad	44
Tabla N°12: Correlación entre variable X y variable Y	45
Tabla N°13: Correlación variable X y dimensión Y1	46
Tabla N°14: Correlación variable X y dimensión Y2	46
Tabla N°15: Correlación variable X y dimensión Y3	47
Tabla N°16: Correlación variable X y dimensión Y4	47
Tabla N°17: Correlación variable X y dimensión Y5	48

## TABLAS DE GRÁFICOS

Gráfico N°1: Descripción de la dimensión Planeación	34
Gráfico N°2: Descripción de la dimensión Organización	35
Gráfico N°3: Descripción de la dimensión Dirección	36
Gráfico N°4: Descripción de la dimensión Integración	37
Gráfico N°5: Descripción de la dimensión Control	38
Gráfico N°6: Descripción de la dimensión Elementos Tangibles	39
Gráfico N°7: Descripción de la dimensión Confiabilidad	40
Gráfico N°8: Descripción de la dimensión Capacidad de Respuesta	41
Gráfico N°9: Descripción de la dimensión Seguridad	42
Gráfico N°10: Descripción de la dimensión Empatía	43
Gráfico N°11: Distribución normal de la variable Gestión Administrativa	44
Gráfico N°12: Distribución normal de la variable Calidad de Servicio	45

## RESUMEN

Este presente estudio “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao 2019”, tuvo como finalidad determinar la relación entre gestión administrativa y servicio de calidad al alumnado de pregrado. Se aplicó como metodología un estudio relacional, no experimental, transeccional y descriptiva, considerando para ello a una población de 1823 estudiantes y la muestra lo representaron 317, a ellos se les aplicó un cuestionario como instrumento evaluador para las dos variables en estudio. Los resultados demostraron que entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio hay una relación de 0.708,  $p < 0.05$ , IC95%. Mientras que la relación entre gestión administrativa y elementos no tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue de 0.775, 0.552, 0.509, 0.478 y 0.504 respectivamente. Concluyendo que hay una relación fuerte y significativa entre las dos variables principales.

**Palabras Clave:** Planeamiento, disposición, gestión, control, excelencia de servicio, medio tangibles, facultad de respuesta

## ABSTRACT

This study "Administrative management and quality of service to undergraduate students in the Faculty of Administrative Sciences of the National University of Callao 2019", had the purpose of determining the relationship between administrative management and quality service to undergraduate students. A relational, non-experimental, transectional and descriptive study was applied as a methodology, considering a population of 1823 students and the sample was represented by 317, a questionnaire was applied to them as an evaluation instrument for the two variables under study. The results showed that between the variable administrative management and quality of service there is a relationship of 0.708,  $p < 0.05$ , 95% CI. While the relationship between administrative management and non-tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy was 0.775, 0.552, 0.509, 0.478 and 0.504 respectively. Concluding that there is a strong and significant relationship between the two main variables.

**Keywords:** Planning, provision, management, control, service excellence, tangible means, response power

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, Perú tiene 51 universidades públicas, que se encuentran en la mejora continua debido a que desde el año 2014, se empezó la reforma universitaria a cargo de la SUNEDU con el licenciamiento y también las acreditaciones de carreras por el SINEACE.

Debido a ello las universidades han tenido que considerar dentro de los 10 beneficios de la ley universitaria el proporcionar servicios educativos de alta calidad y alentar a los estudiantes a completar proyectos de vida.

En el semestre 2019-B, específicamente en la Facultad de Ciencias Administrativas, se matriculó un total de 1823 estudiantes del 1° al 10° ciclo, y se logró definir cómo incide la dirección de la gestión administrativa en la calidad de servicio. Gracias al actual estudio de investigación del funcionamiento a estudiantes de pregrado para el periodo 2019, se desarrollan conclusiones y recomendaciones en la calidad de servicio de atención que es otorgado a estudiantes, contribuyendo al progreso de la administración gerencial.

Se escogió la facultad debido a que se conoce la problemática que viene afectando al alumnado en referencia a los diversos servicios educativos y falta de conocimiento de los mismos por parte de la comunidad estudiantil.

Actualmente, la demanda de enseñanza del nivel superior en las universidades públicas supera la oferta, incentivando así la mejora de las universidades que permita atribuir mayores aportes con la finalidad de fidelizar, retener y disminuir la deserción, educar y apoyar al alumnado para que logren sus proyectos de vida dentro de ellos el poder culminar la carrera universitaria.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1. Descripción de la realidad problemática.

Uno de los ideales que persigue la educación superior para compensar el requerimiento de la comunidad es la introducción de modelos de negocio. Una referencia de procedimiento para gestionar la excelencia, como ISO 9000 y ciertas condiciones gubernamentales para el sector de la educación superior recomiendan cuantificar la calidad del servicio como instrumento de gestión, mediante la cuantificación de la excelencia del funcionamiento, pretende contribuir a un mayor desarrollo de procedimientos universitarios de excelencia de calidad.

Existen cuatro elementos clave relacionados con la gestión administrativa, con énfasis en la planificación, la organización, el mando y control. Asimismo, en la gestión de recursos tangibles, se ha observado que los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativa, manifiestan preocupación e insatisfacción con la prestación de los servicios administrativos por ausencia del conocimiento de atención, la racionalización y la eficiencia. Retrasos significativos en el procesamiento de la información, lo que resulta en quejas, reclamos y la no satisfacción del alumnado.

El bajo rendimiento del trabajador administrativo es causado a la carencia de enfoques teóricos y tácticos sobre la satisfacción del usuario y ausencia del aprovechamiento de una exitosa preparación sobre la satisfacción del usuario cliente, así como la inadecuación y el desconocimiento de la interpretación de los procedimientos administrativos aprobados y la rotación del personal en las áreas administrativas de la facultad.

La percepción desdeñosa que prevalece en nuestro país, o la pérdida de estatus por la visión estereotipada de la actitud benéfica del “soborno”, se suma a esto la sobrevaloración del mercado, lo que añade el incremento del consumo

de la población estándar en la falta de competencia que conduce a presiones de calidad y el esquema de relación entre proveedores y clientes, donde los proveedores aceptan la función como una ayuda personal, distorsionando la ética de su oficio. La Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAC, no es ajena a dichos problemas, hablar de la gestión administrativa aquí es discutir, en muchos casos, de un sistema de gestión lenta que finalmente concluye en una deficiente calidad de servicio que se brinda a los estudiantes.

De tal manera que, este estudio tiene como objetivo conocer que tan satisfechos están los estudiantes con la calidad de servicio de atención administrativa que tienen por parte de la facultad, por medio de la elaboración de instrumentos que ayuden a ubicar aquellos lugares con menor y mayor satisfacción para generar señales de mejoría. Por ello se requiere una evaluación subjetiva que incorpore tanto las expectativas de los estudiantes como las calificaciones del servicio tomado y la entidad en su conjunto. La satisfacción experimentada tiende a manifestar, al menos en parte, la eficiencia de los distintos aspectos que componen la calidad del servicio.

Se explicó que, dados los numerosos inconvenientes que enfrenta en la actualidad la Facultad de Ciencias Administrativas, es complicado incrementar la calidad de los servicios de gestión a los estudiantes. En tal sentido es necesario contar con distintas opciones para las mejorías lo cual permitió formular los problemas a continuación.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

a) ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con los Elementos Tangibles a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

b) ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Confiabilidad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

c) ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Capacidad de Respuesta a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

d) ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa y la Seguridad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

e) ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Empatía a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

a) Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y los Elementos tangibles a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

b) Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Confiabilidad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

c) Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Capacidad de respuesta a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

d) Precisar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Seguridad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

e) Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa con la Empatía a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

Los estudios que abarcan el tema de satisfacción estudiantil universitario se utilizan como indicador para analizar e inspeccionar la participación de los servicios y proporcionar un informe respecto a la calidad captada en términos de infraestructura, análisis y resultados. Por lo que significa tener experiencia racional o cognitiva a partir de comparar perspectivas, sin embargo; dicha experiencia está sujeta a muchos elementos los valores morales y culturales,

requerimiento personal y el propio organismo rector. Estos elementos determinan que la satisfacción varíe de una persona a persona, e incluso de una misma persona en distintas situaciones.

#### **1.4.2. Justificación Social**

Desde una perspectiva social, este estudio considera a los clientes como pieza fundamental para mejorar la calidad es sectores públicos, lo que tiene un mayor impacto social.

#### **1.4.3. Justificación Metodológica**

Se evaluó como importancia metodológica del satisfacer de la persona en base a la atención con excelencia proporcionada por la atención administrativa, lo cual serviría como sustento para evaluar y monitorear la calidad, disponibilidad y uso de la atención administrativa a nivel general. Para la identificación de posibles áreas problemáticas para acciones futuras.

Los proveedores de servicios son capaces de originar y brindar servicios que se rijan de acuerdo con los protocolos gubernamentales y traten a sus clientes de la manera en que desean ser tratados.

#### **1.4.4. Justificación Práctica**

De hecho, los usuarios son el sustento del éxito de una empresa, por lo que la calidad del servicio debe satisfacer las necesidades de los mismos. En particular, donde las empresas prestan servicios, como la FCA, esta brinda servicios de atención administrativa y estudios. Por ello, además de que los clientes externos son predominantes, la práctica de la mejora continua para que satisfagan las exigencias de los clientes de servicios es la base de toda gestión moderna en cualquier organización.

## **1.5. Delimitantes de la investigación.**

### **1.5.1. Teórica**

Si bien es cierto se viene desarrollando lo teórico de las variables del estudio que son amplias, en nuestro medio y a nivel de investigaciones internacionales aún falta seguir aportando evidencia. En este sentido se identifica una limitante para la obtención de investigación sobre el tema aplicable a la Universidad.

### **1.5.2. Temporal**

Este estudio se realizó en la Universidad Nacional del Callao en el periodo 2022.

### **1.5.3. Espacial**

La investigación se efectuó con estudiantes de pregrado de la Universidad Nacional del Callao en la Facultad de Ciencias Administrativas, localizado en la Av. Juan Pablo II 306, Bellavista 07011 - Provincia Constitucional del Callao.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Paredes V. (2020), obtuvo una maestría en administración pública realizando una investigación sobre el tema “Administración y Calidad de los Servicios que brindan las Universidades Públicas”, con el objetivo de identificar la administración en la excelencia del funcionamiento, indagando como actualmente está su situación de la administración donde he identificado elementos idóneos vinculados con el servicio para la calidad de la Universidad Técnica de Ambato.

Se efectuó un estudio de revisión bibliográfica de libros y publicaciones, lo que sentó las bases para el marco teórico de este trabajo. Los métodos de investigación utilizados son cuantitativos cuyas conjeturas se confirmaron mediante pruebas estadísticas adecuadas. Con el fin de recolectar, se realizó una encuesta de campo, considerando una muestra significativa de 265 docentes y 375 alumnos que están relacionados con la actividad administrativa para conocer su opinión sobre las variables del caso.

El estudio cumplió con los criterios metodológicos de un estudio descriptivo correlacional; su resultado menciona que, la gestión está relacionada con el servicio de calidad con 0.898 a través de las muestras, identificando una fuerte correlación positiva significativa. La asociación entre las variables investigadas mostró que la calidad de servicio captada por los profesores universitarios y alumnos estaba vinculada mayormente con los progresos administrativos y organizacionales, en definitiva, la planificación y gestión de lecciones fue una etapa del proceso, considerados eslabones esenciales. desarrollo administrativo efectivo. La administración tiene a su disposición importantes herramientas para hacerla más eficiente en esa casa de

estudios y admite optimizar el desarrollo de procesos para aumentar la eficiencia de los servicios que se brindan a los alumnos y educadores universitarios. Por ende, se concluye que conforme evoluciona el progreso administrativo, existirá, habrá una asociación directamente proporcional con el servicio de calidad.

Según Sarmiento D. y Vinueza J. (2020), en su revista científica del Amazonas titulada “Percepciones del alumnado respecto a la excelencia de la función de una Universidad Ecuatoriana”

El objetivo de la indagación es saber cómo perciben los alumnos sobre el servicio universitario de su casa de estudio. Los métodos fueron no experimentales, segmentados y descriptivos, y se obtuvo la opinión de aproximadamente 3.802 estudiantes de pre grado y 180 estudiantes de posgrado a través de una encuesta de opinión pública, el análisis de las respuestas codificadas en el corpus de texto reveló que el vocabulario ( $\chi^2=192,6$  ; $p<0,0001$ ) y la comodidad ( $\chi^2=135,05$ ;  $p<0,0001$ ) fueron los criterios más comunes relacionados con la dimensión de la calidad de la atención que estimula el proceso de optimización del crecimiento académico en las universidades públicas.

En conclusión, los criterios mencionados por los estudiantes en el presente estudio, permite conocer los criterios de calidad en los que necesitan trabajar las IES, por lo que es necesario que la evaluación interna y externa sea permanente y actualice sus instrumentos técnicos constantemente; para que permitan el análisis de resultados de forma crítica y reflexiva, y en efecto se propongan planes de acción innovadores y enfocados a la mejora de particularidades observadas en los servicios universitarios ofertados.

Según Álvarez G. (2021), en su Tesis doctoral denominada “Educación Superior y Gestión de la Calidad Educativa: El Impacto de las normas de la CONEAU en la excelencia educativa de Universidades Argentinas”. En este marco, el estudio se enfoca en describir las normas que rigen la gestión para una

excelencia en educación de instituciones de argentina y la evaluación del grado de efectividad en un contexto rápidamente cambiante. La importancia es la responsabilidad de las universidades por la formación de la persona indispensable para su crecimiento y desenvolvimiento en la sociedad. Así, la trascendencia de la excelencia educativa en la toma de decisiones de los rectores y administradores educativos a nivel superior, su lugar en las prioridades, características en los criterios cualitativos y cuantitativos que determinan la evaluación de los organismos, su impacto en las agrupaciones como las entidades de enseñanza a nivel superior y regulación. el nivel de eficiencia de sus reglas es propósito de este estudio empírico. El trabajo reconoce entidades, configuración, ejecución de normas, evaluaciones y decisiones que agreden la excelencia educativa y las expectativas de las agrupaciones interesadas en la educación superior. Asimismo, se definió el significado de calidad educativa y se propusieron criterios cuantitativos que respondieran a las necesidades de la mayoría de actores, teniendo en cuenta la situación actualmente. Analizar la característica de la normativa actual en la determinación y grupos de interés que afectan la excelencia de la educación, medir las consecuencias de los análisis externos y desarrollar un grupo de índices cuantitativos que ayuden a orientar la planificación estratégica universitaria son aportes a este estudio y a la formulación de políticas nacionales, políticas que brindan transparencia y orientación sobre los efectos de la enseñanza superior.

Según Pérez A. (2018), en su tesis denominada “Perspectivas de los Administradores sobre el Proceso Administrativo de Apoyo al Cumplimiento del Proceso Misionero en la Universidad Antonio Narinho (UAN)”, su objetivo fue estudiar la percepción de los administradores sobre el proceso administrativo con el fin de apoyar el proceso misional de la institución. El estudio es efectuado a cabo en un diseño fenomenológico, transeccional, no experimental y paradigma de interpretación. La población participante fueron los 39 directivos académicos y administrativos de esa casa de estudios. Comprensiblemente, de los tres procesos administrativos (planificación, organización y control)

que analizaron los resultados, el proceso de planificación en la agencia funcionó mejor debido a su naturaleza participativa, asimismo, se consideran críticos los procesos organizacionales, identificándose debilidades relacionadas con el conocimiento y la aplicación de procesos y procedimientos y el funcionamiento del campo en cuanto a la comunicación institucional.

Finalmente, los participantes coinciden en que la gestión administrativa en conjunto si apoya el cumplimiento de los procesos misionales de la universidad, aún con las limitantes identificadas, ya que son fáciles de subsanar, y no afectan el cumplimiento de los mismos, se ven reflejado principalmente en el proceso de planeación las directrices institucionales que garantizan un apoyo directo a los procesos de docencia e investigación, el cual se identifica como una de las principales fortalezas institucionales y por la cual es reconocida la universidad. Desde las áreas se apoya el desarrollo de las actividades de investigación y docencia

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Según Barrón Daniel Y. (2020), en su indagación denominada “Coordinación funcionaria y excelencia del buen funcionamiento de la UNCP, 2019”, para denominarse administrador, su problema fue saber si existe relación entre la excelencia de servicio con la coordinación administrativa, por ello su objetivo fue establecer la relación para ambas variables. Su estudio fue aplicado, cuantitativo, relacional y no experimental. Considero una población de 14 empleados de esa misma casa de estudio mientras que su muestra fue censal. Aplicaron un cuestionario de tipo Likert, cuya confiabilidad fue de 0.953 para coordinación administrativa 0.966 para excelencia de servicio. Los resultados demostraron que entre ambas variables se obtuvo una relación de  $r=0.914$ , a lo que el autor infiere de la existencia de un vínculo entre variables

Según Ugarte W. (2021), en su indagación denominada “Satisfacción del alumnado y excelencia del servicio de la UNMSM”, para conseguir el grado

académico de maestro en administración. Su interrogante fue saber si existe relación en las dos variables de estudio (excelencia en servicio y satisfacción), además su objetivo fue determinar dicha relación. Para ello aplicaron la metodología relacional, no experimenta y teórico, la muestra de estudio lo representaron 333 alumnos, 72 mujeres y 261 varones. Sus resultados demostraron que hay una asociación fuerte por parte de las variables principales en su investigación

Según Saavedra J. (2019), en su indagación denominada “Administración Institucional y excelencia servicial en el área Administrativa de la UNFV, 2018”. Su propósito fue hallar la relación de dos variables en estudio. Su población lo constituyeron 33 trabajadores de la oficina administrativa y su muestra fue censal. Su estudio fue relacional, no experimental e hipotético deductivo. Aplicó un cuestionario de tipo Likert. Sus resultados indican que las personas califican como regular a la administración institucional, 30.3% deficiente y 42.4% regular, respecto a la excelencia de servicio el 42.2% refiere ser deficiente y solo el 21.1% lo considera como eficiente. La correlación fue de 0.721,  $p < 0.05$ . Concluyendo que se evidenció una significativa directa y fuerte relación de las variables de su estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Gestión administrativa**

Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021), afirman que, la gestión administrativa se define como el conjunto de actividades y procesos definidos que el o los directivos tienden a desarrollar en función de los recursos que tengan a disposición como por ejemplo recursos materiales, humanos, entre otros.

Además, se evidencia un sentido absoluto establecida por la responsabilidad del liderazgo de dirigir a los individuos para conseguir las metas trazadas en el proyecto a desarrollar, y finalmente, la fase de control completa la

función de comprobar el progreso de todas las jornadas y procesos planificados para poder determinar si se están realizando según lo planificado y se toman las acciones correctivas adecuadas. El buen progreso necesariamente tendrá cuatro sustentos o elementos de gestión, como lo refiere el autor, constantemente se puede dar el nombre a los programas que se desarrollan en la práctica organizacional, son la parte central del edificio de planeación organizacional, todas las empresas deben ser considerados en la ejecución, cada definición que es mencionado en cada elemento es real al igual que procedimiento. La progresión aquí depende de cómo efectúes cada paso, de cómo quieras alcanzar tus propósitos físicos y, lo más importante, de mantener un margen posicional óptimo. En una institución no es suficiente el tener recursos disponibles, sino de qué manera poder incrementarlos, posibilidad de realizar el mejor manejo, con capacidad de proporcionar información detallada. Posiblemente se tendrá cierto grado de insatisfacción, sin embargo, se debe animar para poder desarrollar una planificación más estratégica y a creer en tu capacidad para liderar la organización.

González, S. (2020), afirma de manera similar que: la administración conlleva a una serie de protocolos y jornadas para lograr sus propósitos de la entidad, a la hora de desarrollar este protocolo se debe tener en consideración el procedimiento de gestión (proyectar, planificar, direccionar y controlar), es decir: la planificación óptima debe realizarse considerando a la planeación táctica de actividades y operaciones en menor tiempo.

Asimismo, la fuerza laboral debe estar debidamente organizada y priorizar a los empleados de la unidad de acuerdo con sus competencias, habilidades y competencias para que puedan contribuir de manera efectiva para cumplir con sus propósitos y que faciliten a la unidad alcanzar sus objetivos. Además, la gerencia tiene un rol importante en el empoderamiento de los trabajadores para administrar los bienes institucionales que se centran en los propósitos de la organización, igualmente, el control es un comportamiento que

cualquier organización debe desarrollar para garantizar que los progresos y las operaciones de la entidad, estén diseñados correctamente y que los procedimientos se ajusten a los objetivos de la organización, siguiendo los lineamientos internos determinado por la unidad, así como entidades externas creados por gobiernos u otras instituciones para modular la optimización de las instituciones para evitar perturbaciones que repercute tanto en los funcionarios públicos, así como la integridad de la propia entidad.

### **2.2.2. Calidad de servicio**

Consta de recursos para que el cliente se encuentra satisfecho, por lo tanto, la calidad es lo que los clientes dicen en función de su percepción y describe los aspectos más sobresalientes que perciben los usuarios del servicio prestado como la tangibilidad, confiabilidad, facilidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2018).

De igual manera, se mencionan las principales cualidades del servicio con calidad a considerar, los principios tangibles que guían y resguardan el servicio, la confiabilidad o la capacidad de proporcionar servicios optimizados y reflexivos, forma de responder o la voluntad y facultad para apoyar a clientes. Entregar una rápida protección, cognición de servicio y amabilidad a los empleados junto con su aptitud para crear un entorno de confort o brindar una personalización de atención al usuario.

Este artículo examina aspectos del servicio de calidad como los componentes tangibles, credibilidad, aptitud para la contestación, la convicción y la comprensión, así como la necesidad de modificaciones en la estructura de gestión de las dimensiones ya mencionadas de la calidad del servicio, con la finalidad de proporcionarle al usuario ciertas bondades respecto al producto o servicio (Hernández C., Prieto A., y Hernández C. 2017).

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Gestión Administrativa**

Se refiere a una agrupación coordinada de acciones y labores que utilizan de forma efectiva los elementos tangibles como las personas y materiales y financieros, disponibles para la entidad con el propósito de lograr las expectativas comerciales y dar una mejoría a los resultados. Las funciones gerenciales son las etapas progresivas administrativas incluyendo a la planificación, organización, dirigir y controlar, considerando que cada uno está interconectado.

### **2.3.2. Calidad de Servicio Educativo**

Es responsable de la satisfacer las carencias y de apoyar el propósito de las metas del elemento educativa a fin de perfeccionar las carreras, programas, avances administrativos y demás servicios educativos que brinda la institución a los estudiantes ya sea de la propia casa de estudios como los alumnos externos. Así como perfeccionar la preparación estudiantil, monitorear y mejorar la capacitación de personal docente y personal administrativo.

Por ende, es menester la inclusión de un método que gestione la calidad para apoyar en la agilización del proceso, prevenir errores o equivocaciones junto con costos adicionales que podrían surgir y que posiblemente perjudicarían el servicio de calidad en la educación.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Administración**

Es denominada como dirección, planificación, control y manejo de los diferentes recursos que presenta un individuo, negocio, empresa u organización

para lograr un conjunto de metas, de igual manera, la administración es una disciplina colectiva que examina los recursos de las instituciones del estado o privadas. Utilizan diferentes tácticas para planificar, coordinar, controlar y gestionar que son aplicadas para optimizar las operaciones de esta y asegurar conseguir el objetivo que se había planeado.

### **Calidad**

Es Idoneidad o acatamiento de los requisitos, finalidad o uso del usuario. Esta definición está muy relacionada con los clientes, tanto internos como externos.

### **Capacidad de respuesta**

Es la acción tomada en base a conocimientos y habilidades adquiridos y desarrollados que potencian a la institución para comprender y actuar con efectividad.

### **Cliente**

Es el Individuo o entidad que efectúa una compra a su nombre o para otro. En ambos casos la adquisición del producto satisfacerla al usuario. De igual manera, el cliente es un elemento fundamental para la organización o entidad.

### **Confiabilidad**

Se refiere a la condición de un elemento, dispositivo o sistema de fallar o estropearse en su vida útil esperada en estado de funcionamiento completamente definidas.

### **Control**

Vendría hacer la labor administrativa la que se encarga de verificar que todo haya sucedido de acuerdo a las normas propuestas y las órdenes emitidas.

### **Dirección**

Es una responsabilidad administrativa que explica las metas y los proyectos para alcanzarlas y guía a los individuos hacia ellas.

## **Educación**

Es la formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y efectiva de las personas de acuerdo a las normas de convivencia, a la cultura de la sociedad a la que se pertenece.

## **Elementos tangibles**

Individuo que utiliza un medio para ejecutar una función en concreto, donde es menester que el individuo sea responsable de lo que efectúa, no obstante, el concepto es ambiguo y está limitado principalmente a la descripción de un individuo que emplea algo.

## **Empatía**

Hace alusión a las capacidades que necesitan las entidades para tramitar y prestar servicios de manera única e individual y que muestre interés por satisfacer sus requerimientos de manera optimizada.

## **Experiencia**

Es el entendimiento adquirido al practicar y realizar una labor durante un lapso de tiempo, este término se refiere a la experiencia adquirida al conocer las condiciones y dilemas que se presenta a la hora de realizar la labor.

## **Fiabilidad**

Hace referencia a la condición y capacidad empresarial para realizar los servicios a tiempo y entregarlos a tiempo, de acuerdo a lo pactado entre la entidad y el cliente, propiciando el inicio de la confianza.

## **Gestión**

Es un conjunto o agrupación de acciones o actividades que permiten la realización de cualquier actividad o deseo, dicho en otro termino, la gestión se refiere a todos aquellos tramites que se realizan con la finalidad de resolver una situación.

## **Objetivos**

Son los propósitos, metas o productos establecidos en un tiempo y que desee lograr la empresa.

## **Organización**

Es la que conformaría la duplicidad del organismo tangible y social de la entidad. Considerando la perspectiva de la razón social, constituye un grupo de individuos que interrelacionan para lograr sus propósitos.

## **Planeación**

Las funciones administrativas determinan de antemano los logros a cumplir y lo que se necesita efectuar para lograrlos. En la actualidad, la previsión es reemplazada en el procedimiento administrativo.

## **Proceso administrativo**

Es la denominación de un grupo de labores de gestión, que incluyen planear, organizar, direccionar y controlar.

## **Satisfacción**

Es la alegría que sienten los individuos cuando se cumplen sus deseos o se satisfacen sus necesidades. Este es un factor subjetivo para algunos, pues existirán otros que presenten resultados similares, pero estarán insatisfechos.

## **Seguridad**

Alude a la condición de la institución para ocuparse de los usuarios de tal manera que se respete la confiabilidad y confidencialidad.

## **Servicio**

Es el acto y resultado del servicio (verbo que nombra las circunstancias en las que se puede hacer una petición u orden final a otro).

**Tangibilidad**

Se refiere al entorno tangible en el que se ubica el local de la entidad prestadora de servicios y cómo se enfoca en relación al mercado.

**Usuario**

Es referido a un individuo que usa regularmente una manufactura o una asistencia. La palabra aplicada dependerá del contexto dónde sería aplicado, pudiendo apreciar diferencias respecto al aspecto del individuo, manufactura o asistencia

### **III. HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis General**

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad de Servicio a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

##### **Hipótesis Específicas**

a) La Gestión Administrativa influye positivamente en los Elementos Tangibles a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

b) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Confiabilidad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

c) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Capacidad de Respuesta a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

d) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Seguridad a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019

e) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Empatía a los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

### **3.1.1. Operacionalización de las variables.**

#### **3.1.1.1. Definición conceptual de variables**

##### **Variable X = Variable Independiente**

Gestión Administrativa

##### **Variable Y = Variable Dependiente**

Calidad de Servicio

#### **3.1.1.2. Operacionalización de variable**

##### **Variable Independiente**

###### **X1: Gestión Administrativa**

X1.1: Planeación

X1.2: Organización

X1.3: Dirección

X1.4: Control

##### **Variable Dependiente**

###### **Y1: Calidad de Servicio**

Y1.1: Elementos Tangibles

Y1.2: Confiabilidad

Y1.3: Capacidad de Respuesta

Y1.4: Seguridad

Y1.5: Empatía

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala de Medición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>Planeación</b>	-Procedimientos y objetos. -Planes contingentes. -Reestructuración.	<b>Técnica</b> Encuestas  <b>Instrumentos</b> Cuestionario	Ordinal
	<b>Organización</b>	-Reuniones y especificaciones. -Especificaciones y selección.		
	<b>Dirección</b>	-Dirección y control. -Dirección adecuada. -Procedimientos.		
	<b>Control</b>	-Los personales administrativos y docentes generan confianza en su respuesta y atención.		

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento	Escala de Medición
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>Elementos Tangibles</b>	-Infraestructura moderna, ambientes limpios y agradables. -Equipos en las instalaciones. Materiales de enseñanza	<b>Técnica</b> Encuestas  <b>Instrumentos</b> Cuestionario	Ordinal
	<b>Confiabilidad</b>	-Cumplimiento del plan curricular. -Cumplimientos de los servicios administrativos.		
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	-El personal administrativo está dispuesto ayudar a los estudiantes. -La institución brinda servicios extracurriculares.		
	<b>Seguridad</b>	-Generan confianza en sus respuesta y atención		
	<b>Empatía</b>	-El personal de la institución atiende a las necesidades del estudiante		

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

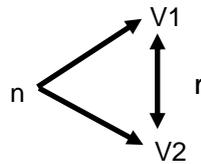
### 4.1. Diseño Metodológico.

El diseño de la presente investigación es:

**No experimental** ya que se considera realizar la observación del hecho en su condición natural, ausentándose la manipulación de variables en todo el proceso de investigación, teniendo como objetivo evaluar y medir la relación de las dos variables en estudio gestión administrativa y calidad de servicio.

**Diseño Transeccional** por que la recolección de datos se realizó en un solo determinado momento en un determinado tiempo.

**Tipo Descriptiva – Correlacional** por que busca describir y determinar la relación que existe entre ambas variables y sus dimensiones en un determinado momento.



Donde:

- n = Muestra
- V1 = Variable Gestión Administrativa
- V2 = Variables Calidad de Servicio
- r = Relación que existe entre ambas variables

### 4.2. Método de investigación.

Fue inductivo y partió de la visualización de acontecimientos específicos con el objetivo de alcanzar de manera general los supuestos y conclusiones.

### 4.3. Población y muestra.

#### 4.3.1 Población

La población es el conjunto de todos los elementos de interés en un estudio determinado” - Anderson, D. Sweeney, D. Williams T. (2008) Estadística para Administración y Economía pág. 15

El estudio de investigación define como población a todos los estudiantes matriculados del primero al décimo ciclo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao.

La población está constituida o conformada por 1823 estudiantes matriculados de la Facultad de Ciencias Administrativas-UNAC 2019-B.

**Distribución de matriculados por ciclo académico del I al X de la FCA 2019-B**

FACULTAD	SEXO	CICLO ADADEMICO 2019-B										TOTAL
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	
Administración	F	124	73	103	90	87	101	59	96	105	154	992
	M	105	65	78	75	83	90	48	76	86	125	831
TOTAL		229	138	181	165	170	191	107	172	191	279	1823

Fuente: Boletín Estadístico Anual UNAC 2019

#### 4.3.2 Muestra

Define que la muestra es parte o proporción de la población seleccionada para su estudio, Levin, R. Rubín, D. (2010) Estadística para Administración y Economía. Séptima Edición pág. 237.

Modelo estadístico para el cálculo del tamaño de la muestra para poblaciones finitas:

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(EE)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

- n** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.
- P y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

- Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto, el valor  $Z = 1.96$
- N** El total de la población o universo. Este caso 1,823 estudiantes, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
- EE** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado  $\pm 5.0\%$ .

**Sustituyendo:**

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 1,823) / (((0.05)^2 \times 1,822) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

**n= 317 estudiantes**

#### **4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.**

El presente estudio fue realizado en las instalaciones de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, localizada en Provincia Constitucional del Callao, distrito de Bellavista, departamento de Lima durante el periodo enero a setiembre 2022.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.**

##### **Técnica**

Para llevar a cabo la investigación se aplicaron encuestas y entrevistas, enfocado al alumnado de la Facultad de Ciencias Administrativas – UNAC.

##### **Instrumento**

Para medir las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, se utilizaron dos cuestionarios, para la variable gestión administrativa se utilizó 21 ítems y para la variable calidad de servicio se utilizó 22 ítems, con respuestas

fijas, con escala de tipo Likert: (1=Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre), esta escala nos sirvió principalmente para realizar las mediciones y conocer cuál es grado de conformidad y satisfacción de los estudiantes encuestados, con el propósito de obtener las respuestas para el problema de estudio, asimismo los estudiante encuestados respondieron a las preguntas planteadas en los cuestionarios en los cuales manifestaron sus opiniones respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la universidad.

Los instrumentos de estudio cuentan con evidencia satisfactoria de validez, fueron validados por 3 expertos: Dr. Raúl Suarez Bazalar, Dr. Constantino Nieves y Juan Carlos Reyes Ulfe.

El instrumento diseñado para recolectar los datos o resultados de ambas variables se ha sometido a la prueba de fiabilidad aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyo análisis comprueban la fiabilidad y validez de los datos.

Alfa de Cronbach: Gestión Administrativa

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	21

El valor alcanzado como coeficiente es de 0,96, lo que nos indica que el instrumento que se aplicó a la variable Gestión Administrativa tiene alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach: Calidad de Servicio

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	22

El valor obtenido como coeficiente es de 0,95, lo que nos indica que el instrumento que se aplicó a la variable Calidad de Servicio tiene alta confiabilidad.

#### **4.6. Análisis y procesamiento de datos.**

Para el presente estudio de investigación se utilizó el ingreso de los datos en Excel y fueron procesados con el software estadístico SPSS 28, se verificó la validez y la confiabilidad de los instrumentos con el (Alfa de Cronbach), asimismo se realizó la prueba de Kolmogorov–Smirnov, distribución de frecuencia absoluta y porcentaje y la correlación existente con la Rho de Spearman.

Los datos recopilados a través del instrumento, se analizaron mediante tablas y gráficos, ello nos permitió la interpretación de manera rápida y sencilla, observando las características de cada variable.

#### **4.7. Aspectos éticos de la investigación.**

Se fundamentó en las normas éticas de autonomía, confidencialidad y veracidad, debido a que se guardó el debido respeto a todas las personas involucradas (estudiantes de la facultad de ciencias administrativas de la Unac), así como también respetando sus derechos y opiniones individuales, con el único propósito de obtener las respuestas más claras a los problemas propuestos en la investigación.

#### **4.8. Plan de trabajo de campo.**

Se encuentra considerado dentro del periodo de investigación (periodo que comprende de enero a setiembre 2022), el trabajo de campo implica hacer contacto con el posible público objetivo como muestra de estudio, esto se realizó en la Universidad Nacional del Callao.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados descriptivos

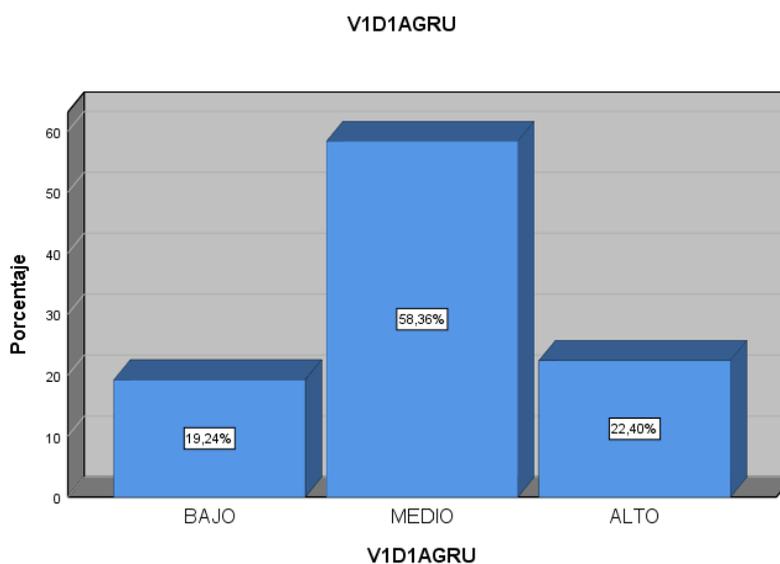
**Tabla N°1**

Descripción de la dimensión Planeación

		PLANEACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	61	19.2	19.2	19.2
	MEDIO	185	58.4	58.4	77.6
	ALTO	71	22.4	22.4	100.0
	Total	317	100.0	100.0	

**Gráfico N°1**

Descripción de la dimensión Planeación de la variable Gestión Administrativa



Como es apreciado, la planeación es un eje importante en la calidad de servicio hacia el alumnado lo que se establece con un 80% del resultado.

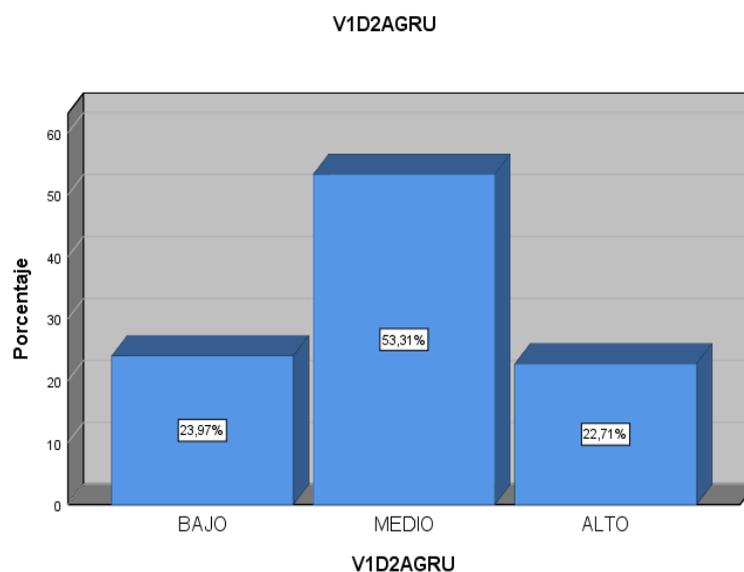
**Tabla N°2**

Descripción de la dimensión Organización

<b>ORGANIZACIÓN</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj Válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	76	24.0	24.0	24.0
	MEDIO	169	53.3	53.3	77.3
	ALTO	72	22.7	22.7	100.0
	Total	317	100.0	100.0	

**Gráfico N°2**

Descripción de la dimensión Organización de la variable Gestión Administrativa



De igual forma, observamos que el 76% de los entrevistados considera que la organización es importante para proporcionar un servicio de calidad del en la FCA.

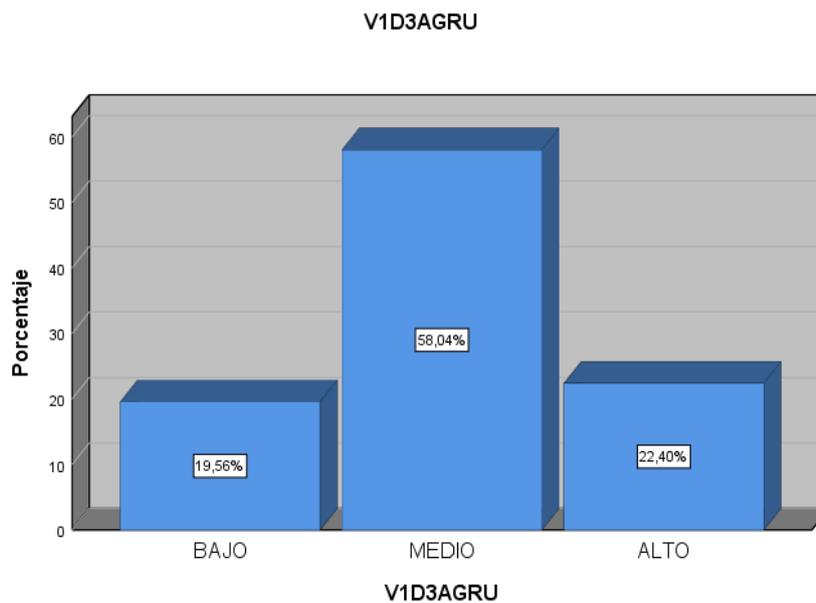
**Tabla N°3**

Descripción de la dimensión Dirección

		DIRECCIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	62	19.6	19.6	19.6
	MEDIO	184	58.0	58.0	77.6
	ALTO	71	22.4	22.4	100.0
	Total	317	100.0	100.0	

**Gráfico N°3**

Descripción dimensión Dirección de variable Gestión Administrativa



Es evidente que la dirección es muy importante en la calidad del servicio y eso queda demostrado con el 80% de respuestas afirmativas, lo que indica que la motivación, liderazgo y comunicaciones son muy importantes en la calidad en el servicio.

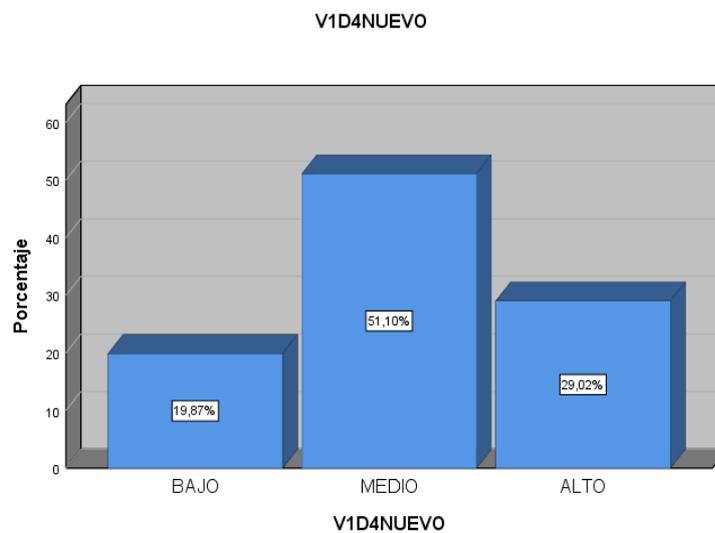
**Tabla N°4**

Descripción de la dimensión Integración

INTEGRACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	63	19,9	19,9	19,9
	MEDIO	162	51,1	51,1	71,0
	ALTO	92	29,0	29,0	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°4**

Descripción de la dimensión Integración de la variable Gestión Administrativa



Con la implementación de las actividades de licenciamiento y, las acciones que se están realizando para la acreditación, indica que la integración es percibida como importante con un 80% aproximadamente.

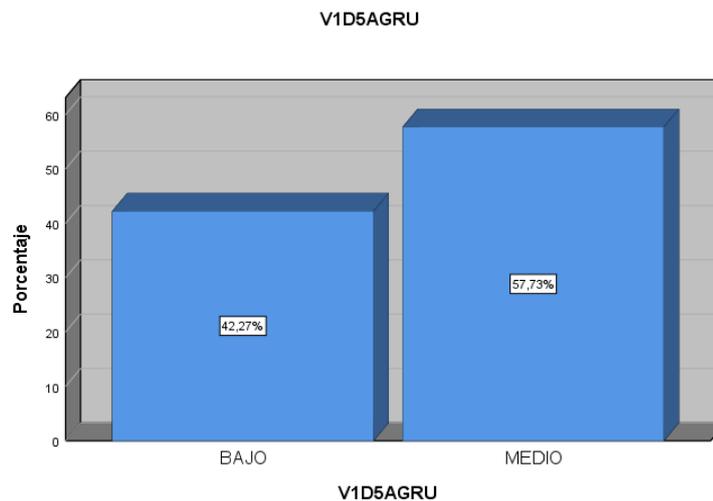
**Tabla N°5**

Descripción de la dimensión Control

		<b>CONTROL</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	134	42,3	42,3	42,3
	MEDIO	183	57,7	57,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°5**

Descripción de la dimensión Control de la variable Gestión Administrativa



Siempre el control es importante en el proceso administrativo, sin embargo, muchas veces somos reacios a que nos controlen, pero eso no implica que se deba aplicar, hay un término medio de aceptación con un 57% del mismo.

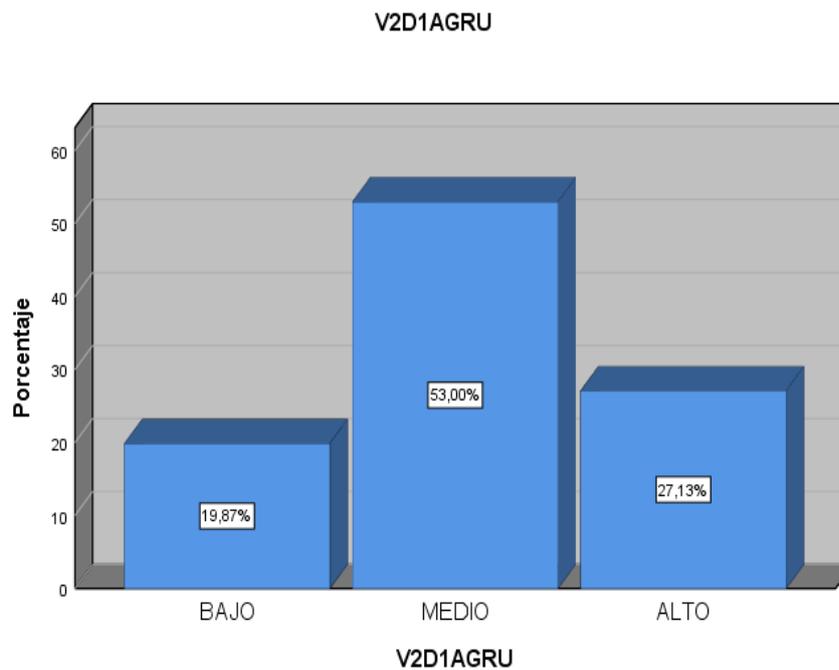
**Tabla N°6**

Descripción de la dimensión Elementos Tangibles

<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	63	19,9	19,9	19,9
	MEDIO	168	53,0	53,0	72,9
	ALTO	86	27,1	27,1	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°6**

Descripción de la dimensión Elementos tangibles de la variable Calidad de Servicio



Los elementos tangibles son muy importantes en la percepción de la calidad de servicio, la presentación de los colaboradores, instalaciones, equipos y otros factores son relevantes y queda demostrado con un 80%.

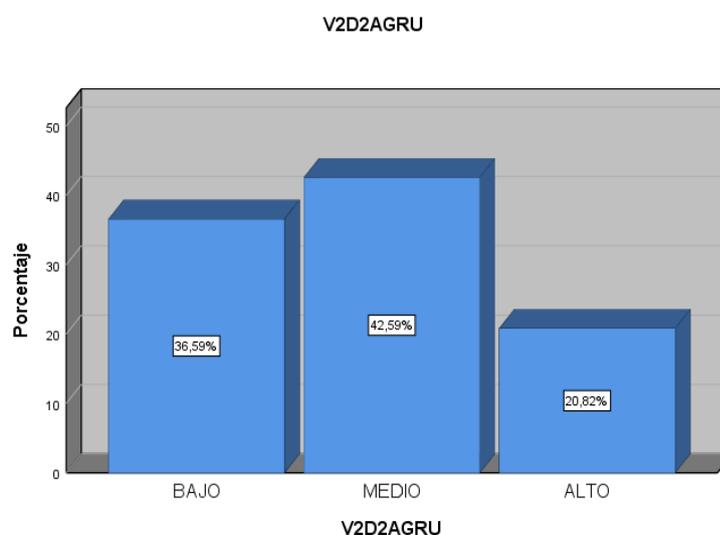
**Tabla N°7**

Descripción de la dimensión Confiabilidad

CONFIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	116	36,6	36,6	36,6
	MEDIO	135	42,6	42,6	79,2
	ALTO	66	20,8	20,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°7**

Descripción de la dimensión Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio



Es muy importante que la confiabilidad de las instituciones mejore para que se pueda manifestar en la calidad en el servicio, en este aspecto el 63%

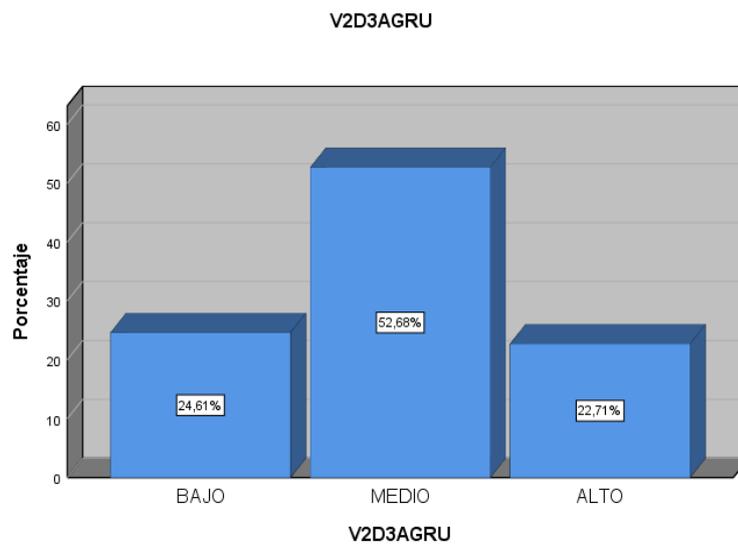
**Tabla N°8**

Descripción de la dimensión Capacidad de Respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	78	24,6	24,6	24,6
	MEDIO	167	52,7	52,7	77,3
	ALTO	72	22,7	22,7	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°8**

Descripción de la dimensión Capacidad de Respuesta de la Variable Calidad de Servicio



Aproximadamente un 78% de los entrevistados consideran a la capacidad de respuesta como importante en excelencia del servicio, esto está vinculado a disponer del trabajador administrativo en la atención y oportunidad.

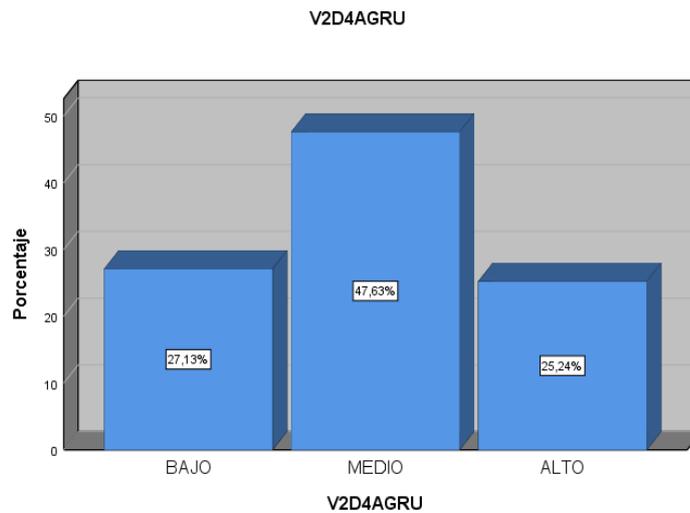
**Tabla N°9**

Descripción de la dimensión Seguridad

		<b>SEGURIDAD</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	86	27,1	27,1	27,1
	MEDIO	151	47,6	47,6	74,8
	ALTO	80	25,2	25,2	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°9**

Descripción de la dimensión Seguridad de la variable Calidad de Servicio



De los entrevistados, aproximadamente el 72% consideran que la seguridad es indispensable, por ello es elemental en la calidad del servicio en la facultad, esto conlleva a mencionar aspectos como la amabilidad, el manejo de la información para atender las consultas del caso.

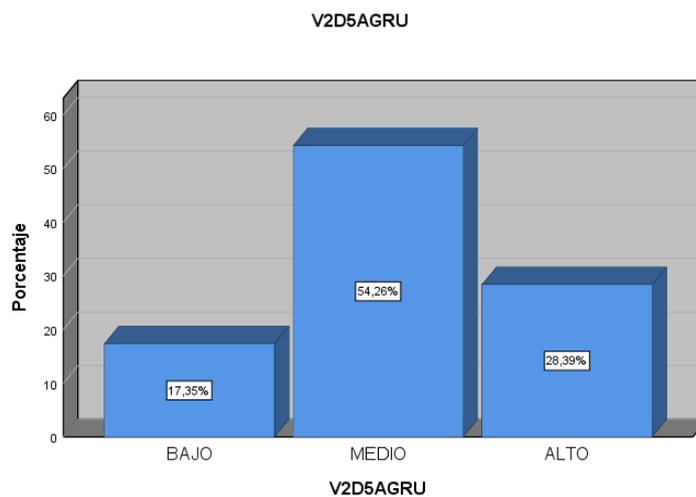
**Tabla N°10**

Descripción de la dimensión Empatía

		<b>EMPATÍA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	55	17,4	17,4	17,4
	MEDIO	172	54,3	54,3	71,6
	ALTO	90	28,4	28,4	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

**Gráfico N°10**

Descripción de la dimensión Empatía de la variable Calidad de Servicio



La empatía es identificada como muy importante tal como lo demuestra el resultado con un 82%, esto está referido a que la facultad se orienta a tratar de cubrir las necesidades de los estudiantes.

## 5.2. Resultados Inferenciales

### 5.2.1. Prueba de normalidad

Se probó la normalidad de los datos utilizando la prueba de Kolmogorov – Smirnov y en la que se formuló las siguientes hipótesis

$H_0$ : Los datos tienen una distribución normal

$H_1$ : Los datos no tienen una distribución normal

#### Tabla N°11

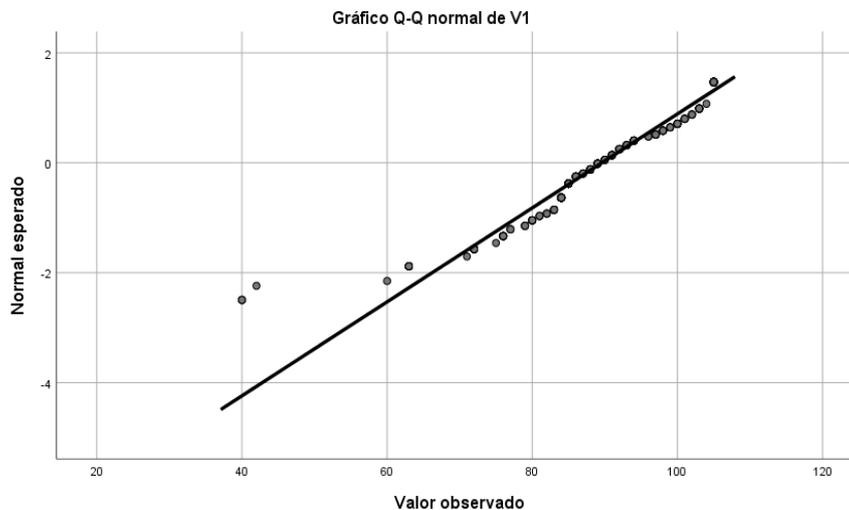
Prueba de Normalidad de variables

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,108	317	,000	,910	317	,000
V2	,087	317	,000	,938	317	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

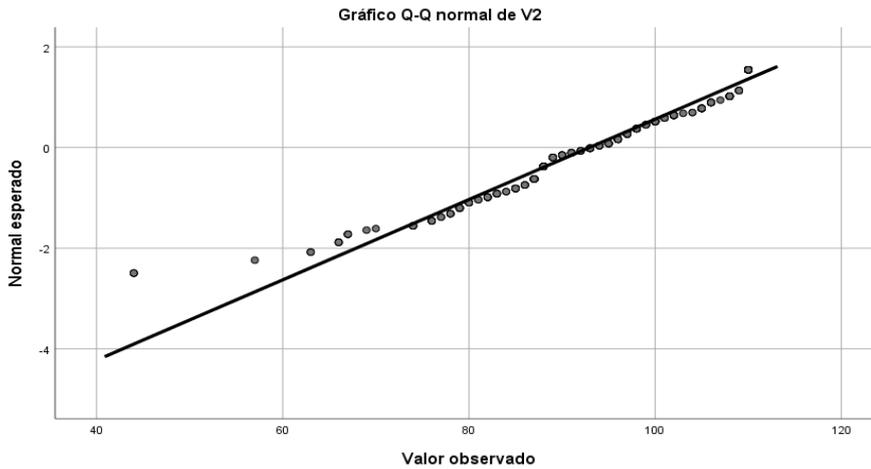
#### Gráfico N°11

Distribución normal de la variable Gestión Administrativa



## Gráfico N°12

Distribución normal de la variable Calidad de Servicio



Ante ello, se demuestra que existe una distribución anormal de los datos, lo cual se sostiene en los gráficos presentados. En consecuencia, realizaremos las pruebas utilizando el estadístico de la Rho de Spearman.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS PRINCIPAL

Tabla N°12

Correlación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

		V1	V2
V1	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	317	317
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	317	317

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

Mediante la prueba de la hipótesis principal se demuestra que se evidencia una correlación alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, por lo cual es rechazado la hipótesis nula con una significancia del 95%

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

**Tabla N°13**

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Elementos Intangibles

		Correlaciones		
		V1AGRU	V2D1AGRU	
Rho de Spearman	V1AGRU	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	V2D1AGRU	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

Del mismo modo, con una significancia del 95%, rechazamos la hipótesis nula por lo cual queda establecida la relación de la variable gestión administrativa y la primera dimensión de la variable dimensión elementos intangibles.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

**Tabla N°14**

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Confiabilidad

		Correlaciones		
		V1AGRU	V2D2AGRU	
Rho de Spearman	V1AGRU	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	V2D2AGRU	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

Se evidencia la correlación de la variable gestión administrativa con la segunda dimensión confianza de la variable calidad de servicio con una significancia del 95%.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

**Tabla N°15**

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Capacidad de Respuesta

		Correlaciones		
			V1AGRU	V2D3AGRU
Rho de Spearman	V1AGRU	Coeficiente de correlación	1,000	,509**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	V2D3AGRU	Coeficiente de correlación	,509**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

Asimismo, la correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión tercera capacidad de respuesta de la calidad de servicio indica una relación moderada con un 95% de significancia, sin embargo, igualmente rechazamos la hipótesis nula.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

**Tabla N°16**

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Seguridad

		Correlaciones		
			V1AGRU	V2D4AGRU
Rho de Spearman	V1AGRU	Coeficiente de correlación	1,000	,478**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	V2D4AGRU	Coeficiente de correlación	,478**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

Como se aprecia en la tabla N°16, también hemos obtenido como resultado una correlación moderada, pero es rechazada la hipótesis nula puesto que la significancia es menor al 95%

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

**Tabla N°17**

Correlación de la variable Gestión Administrativa y la dimensión Empatía

		Correlaciones		
		V1AGRU	V2D5AGRU	
Rho de Spearman	V1AGRU	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	317	317
	V2D5AGRU	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	317	317

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

Rechazamos la hipótesis nula con una correlación moderada lo cual se probó la existencia de una relación por parte de la empatía y la gestión administrativa.

## VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

1. El estudio presente logra obtener la evidencia estadística a favor de la hipótesis general, demostrando una alta relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, estableciéndose una correlación  $r=0,708$ , Sig.95%,  $p<0.05$  existiendo una relación positiva y fuerte, rechazando la hipótesis nula.

2. La presente investigación logra obtener evidencia estadística a favor de la hipótesis general, estableciéndose una correlación positiva y fuerte con  $r=0,775$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, por lo tanto; se evidencia influencia en los elementos tangibles por parte de la gestión administrativa en los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

3. La presente investigación logra obtener evidencia estadística a favor de la hipótesis general, estableciéndose una correlación moderada y positiva de  $r=0,552$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 2, es decir qué; la gestión administrativa influye positivamente en la confiabilidad en los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

4. La presente investigación logra obtener evidencia estadística a favor de la hipótesis general, estableciéndose una correlación moderada y positiva de  $r=0,509$  y Sig.95%,  $p<0.05\%$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, es decir qué; la gestión administrativa influye positivamente en la capacidad de respuesta de los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

5. La presente investigación logra obtener evidencia estadística a favor de la hipótesis general, estableciéndose una correlación moderada y positiva de  $r=0,478$  y Sig.95%,  $p<0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, es decir qué; la gestión administrativa influye positivamente en la seguridad en los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

6. La presente investigación logra obtener evidencia estadística a favor de la hipótesis general, estableciéndose una correlación moderada y positiva de  $r=0,504$  y Sig.95%,  $p<0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4, es decir qué; la gestión administrativa influye positivamente en la empatía de los estudiantes de pre grado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.

## **6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

Cuando utilizamos la data recaudada del contexto nacional e internacional como punto de comparación con los resultados obtenidos de nuestro estudio, se evidencia los siguientes resultados:

Paredes V. (2020), refiere una existencia de una estrecha de la excelencia de servicio con la administración gerencial y argumenta que existe una relación significativa entre ellas, como señala Barrón Daniel Y. (2020), quien también concluye que, como se muestran nuestros resultados, se evidencia entre el Servicio de Calidad con las dimensiones administrativas una relación directa.

Sarmiento D. y Vinueza J. (2020), lograron un comportamiento de gestión responsable en los estándares mencionados como resultado de la percepción de los estudiantes de que la dimensión tangible es importante en la calidad del servicio. Además de eso, se relaciona con mejorar la arquitectura, redes informáticas y las zonas verdes, refiriéndose a los ambientes que propicien al alumnado un gran confort para la producción de cognición, como en los casos

del laboratorio o instituciones de enseñanza, que son otros elementos que generan demanda en el alumnado de acuerdo a los resultados obtenidos, brindando comodidad y satisfacción, al igual que nuestro estudio, nuestros resultados reflejan que los componentes tangibles son fundamentales en la apreciación de la excelencia del servicio, la exposición de los asociados, establecimientos, equipamiento entre otros, son fundamentales demostrándose con un 80%.

Pérez A. (2018), confirma que la planificación es considerada el proceso más efectivo en la empresa, dado su naturaleza participativa y las metas, objetivos e indicadores que plantea la universidad para cada periodo de desarrollo y que se refleja en lineamientos institucionales que aseguren el apoyo directo al proceso de docencia e investigación, especialmente en el proceso de planificación. Esto ha sido identificado como una ventaja institucional identificada por la casa de estudios. Estas áreas apoyan el progreso de jornadas investigativas y de docencia. En nuestro estudio, se observó que el programa fue un eje importante de la calidad de los servicios estudiantiles, lo que se basó en el 80% de los resultados alcanzados.

Saavedra J. (2019), también concluyó que se evidenció que entre el servicio de excelencia y la gestión institucional hay relación y que también influyen las dimensiones de planificar, organizar, gestionar y controlar, como se refleja en nuestros resultados.

### **6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes**

Por mutuo acuerdo de los autores de este estudio de investigación, nos hacemos responsables de toda la información contenida en este estudio, por lo cual aseguramos la fidelidad de los datos, recomendaciones y conclusiones obtenidas, con el fin de contribuir al progreso de la Universidad respecto progreso administrativo y el servicio de calidad para el alumnado de la Facultad de Ciencias Administrativas.

## VII. CONCLUSIONES

Con sustento en nuestros hallazgos en la presente investigación, concluimos que:

1. La gestión administrativa tiene un efecto positivo en la calidad de servicios que se brinda al alumnado de pre grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el 2019, se muestra en la Tabla N°12, con un resultado de  $r=0,708$ , Sig.95%,  $p<0.05$  existiendo una relación positiva y fuerte, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

2. La gestión administrativa tiene un efecto positivo y fuerte en las dimensiones de factores tangibles de la variable calidad de servicio en el alumnado de pre grado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2019, se muestra en la Tabla N°13, con un resultado de  $r=0,775$ , Sig.95%,  $p<0.05$  existiendo una relación positiva y fuerte, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3. La gestión administrativa tiene un efecto positivo y moderado en la dimensión confiabilidad de la variable calidad del servicio para los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2019, se muestra en la Tabla n°14, con un resultado de  $r=0,552$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , existiendo una relación moderada y positiva, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

4. La gestión administrativa tiene un efecto positivo y moderado en la dimensión respuesta de la variable calidad del servicio para los alumnos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2019, se muestra en la Tabla N°15, con un resultado de  $r=0,509$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , existiendo una relación moderada, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

.

5. La gestión administrativa tiene un efecto positivo y moderado en la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio para el alumnado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2019, se muestra en la Tabla N°16, con un resultado de  $r=0,478$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , existiendo una relación moderada, indicando que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

6. La gestión administrativa tiene un efecto positivo y moderado en la dimensión empatía de la variable calidad de servicio en los alumnos de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional del Callao en el año 2019, se muestra en la Tabla N°17, con un resultado de  $r=0,504$ , Sig.95%,  $p<0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## VIII. RECOMENDACIONES

Con base en investigaciones y revisiones teóricas previas, se cree que el liderazgo administrativo de la facultad está sujeto a modificaciones permanentes, ajustándose y adaptándose a las comunidades de los estudiantes, plana de profesores, administrativos y miembros de la Facultad de Ciencias Administrativas. Por lo cual, se da como recomendación:

1. Mejorar la gestión administrativa, los procesos de gestión el cual debe contar con la actualización de los instrumentos de gestión tales como: los reglamentos, directivas, sistemas informáticos, resoluciones entre otros, ya que esto permitirá proyectar a la facultad a una mejora continua en la gestión administrativa, haci poder brindar un servicio de calidad a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de Universidad Nacional del Callao.

2. Mejorar las condiciones físicas de la facultad, brindar mantenimiento a la edificación, instalaciones y mobiliario, asimismo a los equipos y materiales de la facultad, ya que es fundamental para ofrecer un mejor servicio a los estudiante, usuario y público en general.

3. Establecer protocolos de todos los procedimientos que se realiza en la Facultad de Ciencias administrativas tales como: proceso de matrícula, sustitutorios, reclamos, bachiller, titulación, carnet, entre otros. de esta manera poderle brindar un mejor servicio de calidad al estudiantes, usuario y público en general.

4. Establecer programas de capacitación de manera permanente a los directivos y personal administrativos relacionados con la gestión administrativa y calidad de servicio, así incrementar una mejor atención puntual y con rapidez a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, usuario y público en general.

5. Fomentar al personal administrativo y a las personas que laboran en la facultad, que deben escuchar a los estudiantes, usuario y público en general para entender sus inquietudes, problemas y motivaciones, así inspirarles seguridad y confianza, de esa manera incrementar una mejor atención a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativa, lo cual hace que se incorpore un valor agregado a la calidad del servicio.

6. Implementar estrategias en cuanto a la empatía, capacitaciones de motivación para todo el personal docente, administrativo, para el buen trato y una buena entrega de servicio al estudiante de la Facultad de Ciencias Administrativas, usuarios y público en general.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez G. (2021). Gestión en la educación superior y calidad educativa: impacto de la regulación de la CONEAU en la calidad educativa de la Universidad Argentina.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tesis/document/15011319\\_AlvarezGC](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tesis/document/15011319_AlvarezGC)
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P. y Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Propósitos y Representaciones.  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Barrón Daniel Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019.
- Anderson, D. Sweeney, D. Williams T. (2008) Estadística para Administración y Economía. 10ma. Ed. México, Cenage Learning Editores SA
- Levin, R. Rubin, D. (2010) Estadística para Administración y Economía. Séptima Edición Revisada. Pearson Educación, México. Prentice Hall. 2010
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Revista Universidad y Sociedad.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Libro: Introducción a la teoría general de la administración (Idalberto Chiavenato)
- Paredes V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/059%20ADP.pdf>

Pérez A. (2018). Percepciones del personal directivo frente al proceso de gestión administrativa, como apoyo al cumplimiento de los procesos misionales de la Universidad Antonio Nariño (UAN).

<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/501fd642-bdaa4f47-9fbd-1803bf9b8fe1>

Portal de Transparencia de la UNAC: Estudiantes matriculados de la FCA

<https://www.unac.edu.pe/oficina-de-planificacion-y-presupuesto/boletines-estadisticos.html>

<https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/501fd642-bdaa4f47-9fbd-1803bf9b8fe1>

Sarmiento D. y Vinueza J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5226/1/ARTICULO%20CIENTIFICO%20DIANA%20SARMIENTO.pdf>

Ugarte W. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16677>

Saavedra J. (2019). La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRiA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

SUNEDU: Universidades Públicas y Privadas

<https://www.sunedu.gob.pe/universidades-publicas/>

LIBRO -13: Estadística para administración y economía

<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-13-Estadistica-para-administracion-y-economia.pdf>

Zeithaml, V. A., Bitner, J. M., & Gremler, D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (Septima ed.). New York: McGraw-Hill.

# ANEXOS

## Matriz de consistencia

**TÍTULO:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, 2019

**AUTOR (es):** JOANA FIORELLA LEVANO ACOSTA - KELLY RUHT SALAZAR CANCHANYA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b><u>Problema general</u></b></p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio a los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el periodo 2019?</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Problemas específicos</u></b></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con los elementos tangibles en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la confiabilidad en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?</p> <p>c) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?</p> <p>d) ¿De qué manera se relaciona la</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio a los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <p>a) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>b) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la confiabilidad en los estudiantes de pregrado, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>c) Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>H<sub>i</sub>: La gestión administrativa se relaciona positivamente en la calidad de servicio a los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis específicas</u></b></p> <p>a) La gestión administrativa influye positivamente en los elementos tangibles en los estudiantes de pregrado en la Facultad de ciencias administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>b) La gestión administrativa influye positivamente en la confiabilidad en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>c) La gestión administrativa influye positivamente en la capacidad de respuesta de los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>d) La gestión administrativa influye positivamente en la seguridad en los estudiantes de pregrado en la Facultad</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Variable Independiente</u></b></p> <p>X<sub>1</sub>: Gestión Administrativa</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>X<sub>1.1</sub>: Planeación X<sub>1.2</sub>: Organización X<sub>1.3</sub>: Dirección X<sub>1.4</sub>: Control</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Variable Dependiente</u></b></p> <p>Y<sub>1</sub>: Calidad de Servicio</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Dimensiones</u></b></p> <p>Y<sub>1.1</sub>: Elementos tangibles Y<sub>1.2</sub>: Confiabilidad Y<sub>1.3</sub>: Capacidad de respuesta Y<sub>1.4</sub>: Seguridad Y<sub>1.5</sub>: Empatía</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Tipo de Investigación</u></b></p> <p>Básica</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Diseño</u></b></p> <p>No experimental de corte transversal. Descriptiva correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Método</u></b></p> <p>Inductivo</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Población</u></b></p> <p>Está conformada por 1823 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas en el semestre 2019-B.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Muestra</u></b></p> <p>Es una muestra estratificada por ciclos académicos.</p> <p>Es de 317 estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Técnicas e Instrumentos</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Técnica</u></b></p> <p>Encuestas</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Instrumentos</u></b></p> <p>Cuestionario</p>

<p>gestión administrativa y la seguridad en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?</p> <p>e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la empatía de los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019?</p>	<p>d) Precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la seguridad en los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>e) Determinar la relación existente entre la gestión administrativa con la empatía de los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019</p>	<p>de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p> <p>e) La gestión administrativa influye positivamente en la empatía de los estudiantes de pregrado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, periodo 2019.</p>		<p style="text-align: center;"><b><u>Análisis</u></b></p> <p style="text-align: center;">Estadística SPSS</p>
--	---	--	--	---

## Instrumentos validados

### Instrumento de opinión de 1er experto



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DEL CALLAO**

**TITULO DE TESIS: “-GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019”**

Bachilleres **JOANA FIORELLA LEVANO ACOSTA y KELLY RUHT SALAZAR CANCHANYA**

#### JUICIO DE EXPERTO

- 1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera  
 2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario  
 1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				x	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					x
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				x	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada					x
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					x
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				x	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				x	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la Investigación					x
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					x

Apellidos y nombres del Juez experto: Raúl Suarez Bazalar

Firma: \_\_\_\_\_

No Celular: 999430447  
 Grado Académico del Juez Experto: Doctor en Administración

## Instrumento de opinión de 2do experto



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DEL CALLAO

TITULO DE TESIS: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019"

Bachilleres JOANA FIORELLA LEVANO ACOSTA y KELLY RUHT SALAZAR CANCHANYA

### JUICIO DE EXPERTO

- 1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera  
2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario  
1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad</b> Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	<b>Organización</b> Presentación Ordenada					X
5	<b>Suficiencia</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	<b>Pertinencia</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	<b>Metodología</b> La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	<b>Aplicación</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y nombres del Juez experto: **CONSTANTINO MIGUEL NIEVES BARRETO**

Firma: \_\_\_\_\_  
No Celular: 945647355  
Grado Académico del Juez Experto: Doctor en Administración

## Instrumento de opinión de 3er experto



**UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
DEL CALLAO**

**TITULO DE TESIS: "GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE PRE GRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO 2019"**

**Bachilleres JOANA FIORELLA LEVANO ACOSTA y KELLY RUHT SALAZAR CANCHANYA**

### JUICIO DE EXPERTO

**1.-La opinión que usted brinde es personal y sincera  
2.-Marque con un aspa (X) dentro del cuadro de validación solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario**

**1: Muy malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno**

**Muchas gracias por su respuesta**

No	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización Presentación Ordenada					X
5	Suficiencia Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6	Pertinencia Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la Investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

**Apellidos y nombres del Juez experto: JUAN CARLOS REYES ULFE**

**Firma: \_\_\_\_\_  
No Celular: 996263741  
Grado Académico del Juez Experto: Doctor en Administración**

## Propuesta de Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** El presente documento es anónimo y su aplicación será de mucha utilidad para mi investigación que consiste en valorar la gestión administrativa en la FCA, por ello se pide su colaboración.

Marque con un aspa "X" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

VALIDAR EL INSTRUMENTO:

**1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre**

DIMENSIONES	N	ITEMS	VALORES				
			1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>	<b>1</b>	Tienes conocimiento del plan de desarrollo institucional de la FCA-UNAC.					
	<b>2</b>	Se te ha informado sobre la visión y misión de la carrera de Administración					
	<b>3</b>	El logro de objetivos está orientado a la matrícula, el ciclo académico programados en el plan de estudios.					
	<b>4</b>	Las oficinas administrativas responden a los objetivos del ciclo académico.					
<b>Organización</b>	<b>5</b>	El tipo de organización administrativa es flexible en todos los niveles.					
	<b>6</b>	Las áreas están divididas adecuadamente en departamentos para la atención académica.					
	<b>7</b>	Los niveles de jerarquía de autoridades son suficientes para la gestión en la FCA.					
	<b>8</b>	Los niveles de jerarquía de autoridades y docentes responden a las necesidades de atención.					
<b>Dirección</b>	<b>9</b>	El liderazgo de la FCA responde a la tarea académica de la organización.					
	<b>10</b>	La comunicación en todos los estamentos es fluida.					
	<b>11</b>	El liderazgo existente en la FCA contribuye al cumplimiento del manual de organización y funciones.					
	<b>12</b>	El personal docente y administrativo se encuentra motivado para realizar su labor académica.					
	<b>13</b>	Los docentes participan en la toma de					

		decisiones en la Facultad.					
<b>Integración</b>	<b>14</b>	Existen planes de mejora para corregir deficiencias de la FCA, en general.					
	<b>15</b>	Se ha implementado la tecnología para la calidad de la enseñanza en el aula.					
	<b>16</b>	La distribución de la tecnología en la FCA responde a las exigencias actuales.					
	<b>17</b>	La FCA apoya con recursos económicos para la investigación.					
	<b>18</b>	La FCA planifica su presupuesto económico para su gestión.					
	<b>19</b>	La FCA actualiza a los docentes para fortalecer sus competencias.					
<b>Control</b>	<b>20</b>	La FCA diseña actividades orientadas a evaluar avance de actividades académicas y administrativas en general.					
	<b>21</b>	Conoce usted si la FCA aplica instrumentos de evaluación para conocer el cumplimiento del enfoque pedagógico establecido en el plan de estudios.					

**Instrucciones:** El presente documento es anónimo y su aplicación será de mucha utilidad para mi investigación que consiste en valorar la calidad de servicio en la FCA, por ello se pide su colaboración.

Marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

**1= Nunca 2=Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre**

DIMENSIONES	N	ITEMS	VALORES				
			1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	1	La institución cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
	2	El personal de Universidad Nacional del Callao tiene apariencia pulcra.					
	3	Los documentos emitidos (oficios, reportes, etc.), son visualmente atractivos.					
	4	Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas.					
<b>Confiabilidad</b>	5	Cuando el personal te promete hacer, lo hace.					
	6	Cuando tienes un problema, se muestra interés en solucionártelo.					
	7	El personal realiza bien el servicio desde la primera vez.					
	8	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido establecido.					
	9	El personal se esfuerza por mantener tu expediente (registros) sin errores.					
<b>Capacidad de Respuesta</b>	10	El personal te comunica cuando concluirá el servicio prestado.					
	11	En esta Institución se te ofrece un servicio adecuado y puntual.					
	12	El personal de esta institución siempre está dispuesto a ayudarte a responderte cualquier inquietud.					
	13	El personal de esta institución siempre está disponible para atenderte.					
<b>Seguridad</b>	14	El comportamiento del personal te inspira seguridad y confianza.					
	15	Te sientes seguro en tus trámites realizados en esta Institución.					
	16	El personal tiene conocimientos					

		suficientes para responderte a tus preguntas.					
	<b>17</b>	El personal que presta servicios en esta institución es amable contigo.					
<b>Empatía</b>	<b>18</b>	El personal de esta institución te da una atención individualizada.					
	<b>19</b>	Esta institución tiene horarios de trabajo convenientes sus estudiantes.					
	<b>20</b>	En esta institución se te ofrece una atención personalizada.					
	<b>21</b>	En esta institución se comprenden tus necesidades específicas					
	<b>22</b>	El personal se preocupa por los mejores intereses de sus estudiantes					

## Matriculados en la UNAC 2019-B

### 2.1. ESTUDIANTES MATRICULADOS EN LA UNIVERSIDAD POR GÉNERO SEGÚN ESCUELA PROFESIONAL SEDE CALLAO 2019-B

CUADRO N° 2.1

NÚMERO DE MATRICULADOS POR GÉNERO SEDE CALLAO 2019-B				
ESCUELA PROFESIONAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL GENERAL	%
Administración	992	831	1823	15%
Contabilidad	844	799	1643	13%
Economía	608	679	1287	11%
Ed. Física	55	72	127	1%
Enfermería	522	108	630	5%
Física	30	233	263	2%
Ing. Ambiental y de R.N	230	359	589	5%
Ing. de Alimentos	285	214	499	4%
Ing. de Sistemas	120	600	720	6%
Ing. Eléctrica	43	763	806	7%
Ing. Electrónica	42	627	669	5%
Ing. En Energía	41	266	307	3%
Ing. Industrial	280	559	839	7%
Ing. Mecánica	21	605	626	5%
Ing. Pesquera	103	227	330	3%
Ing. Química	312	486	798	7%
Matemática	36	239	275	2%
<b>TOTAL</b>	<b>4564</b>	<b>7667</b>	<b>12231</b>	<b>100%</b>

Fuente: Oficina de Registros y Archivos Académicos UNAC 2019 -B

GRAFICO N° 2.1

NÚMERO DE MATRICULADOS POR GÉNERO ESCUELA PROFESIONAL SEDE CALLAO 2019 -B

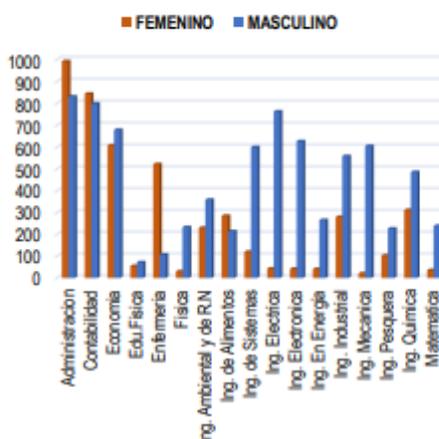


GRAFICO N° 2.2

NÚMERO DE MATRICULADOS POR ESCUELA PROFESIONAL EN PORCENTAJE SEDE CALLAO 2019-B

