

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA**

(CREADA POR LEY N° 25265)



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TESIS**

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES - UNIVERSIDAD  
NACIONAL DE HUANCVELICA - PERIODO - 2013 - 2014"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:  
DE LA CRUZ CEDANO, Eusebio  
HUAMÁN CAPANI, Víctor**

**HUANCVELICA 2014**

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 19 días del mes de agosto del año 2014, a horas 09:00, se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: Mg: Alberto Vergara Ames

Secretario: Dr: Edger Augusto Salinas Loerte

Vocal: Lic. Mat. Oscar Manuel Garciz Cajo

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 0337-2014-FCE-R-UNH del: informe final de investigación científica titulado:

"Gestión Administrativa y Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE-UNH-Período-2013-2014"

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): Eusebio de la Cruz Cedeno  
Victor Hueman Rapani

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente el resultado:

BACHILER: Eusebio de la Cruz Cedeno

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Unanimidad.

BACHILER: Victor Hueman Rapani

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Unanimidad.

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.

Handwritten signatures and names of the President, Secretary, and Vocal members.



# Acta de Sustentación de Tesis.

En los ambientes de la aula magna de la E.A.P. de Administración siendo las 09:00 am. del día martes 19 de agosto del 2014 se reunieron los miembros del jurado calificador Mg. Alberto Vergara Ames, Dr. Edgar Augusto Salinas Loarte, Lic. Hat. Oscar Manuel Garcia Rejo; designados mediante resolución N° 0337-2014-FCE-UHH. con la finalidad de evaluar la sustentación de tesis Titulado: "Gestión Administrativa y Servicio de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Nacional de Huancavelica - Período 2013-2014". Presentado por los Bachilleres en Administración Eusebio de la Cruz Cedeno y Victor Huaman Rapani; dicha tesis fue declarado apto para su sustentación mediante resolución N° 0519-2014-FCE-UHH. de fecha 08 de agosto del 2014. Se dio por iniciada la sustentación teniendo un tiempo de 40 minutos para su disertación.

culminada la primera fase de sustentación de la tesis por parte de los bachilleres en Administración, seguidamente se inicio la segunda fase de las preguntas por parte de los miembros del jurado calificador. Finalizando la segunda parte el Presidente del jurado calificador, invita a los sustentantes y al público en general a retirarse de los ambientes de la aula magna para realizar la deliberación respectiva por parte de los miembros del jurado calificador.

Terminado el proceso de deliberación por los miembros del jurado calificador se llevo a los siguientes resultados; siendo el veredicto final APROBADO por UNANIMIDAD. Siendo las 11:00 am del mismo día por finalizada la sustentación firmando en señal de conformidad los miembros del jurado calificador.

*[Signature]*  
Presidente

*[Signature]*  
Mg. Alberto Vergara Ames

*[Signature]*  
Lic. Hat. Oscar Manuel Garcia Rejo

*[Signature]*  
Eusebio de la Cruz Cedeno

**JURADOS:**

Mg. Alberto VERGARA AMES  
**(Presidente)**

Mg. Edgar Augusto SALINAS LOARTE  
**(Secretario)**

Lic. Oscar Manuel GARCÍA CAJO  
**(Vocal)**

**ASESOR:**

Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon

## **DEDICATORIA**

A muestras madres, por su apoyo incondicional que me han servido de norte para la culminación del presente trabajo de investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, alma mater de nuestra formación profesional.

A mi dilecto asesor del presente trabajo de investigación. Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon.

A los profesores de la Escuela Académico Profesional de Administración y a los docentes Edgar Augusto Salinas Loarte y Oscar Manuel García Cajo, por su apoyo y colaboración para la materialización del presente trabajo.

**Los Autores.**

## ÍNDICE

Portada	01
Páginas de jurado	02
Páginas de asesor	03
Dedicatoria	04
Agradecimiento	05
Índice	06
Resumen	07
Introducción	08
<b>Capítulo I: Problema</b>	<b>09</b>
1.1. Planteamiento del problema	09
1.2. Formulación del problema	10
1.3. Objetivo: general y específico	11
1.4. Justificación	12
<b>Capítulo II: Marco teórico</b>	<b>13</b>
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Hipótesis	38
2.4. Definición de términos	38
2.5. Identificación de variables	40
2.6. Definición operativa de variable e indicadores	41
<b>Capítulo III: Metodología de la investigación</b>	<b>42</b>
3.1. Ámbito de estudio	42
3.2. Tipo de investigación	42
3.3. Nivel de investigación	42
3.4. Método de investigación	42
3.5. Diseño de investigación	43
3.6. Población, muestra y muestreo	43
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	45
3.8. Procedimientos de recolección de datos	45
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	
4.1. Presentación de resultados	46
4.2. Contrastación de hipótesis	54
Discusión	64
Conclusiones	65
Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas	68
Anexos	70

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar de qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

**Métodos.** El nivel que abordará la presente investigación es el descriptivo – correlacional, con 214 encuestados que está directamente involucrados con la “Gestión Administrativa y Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Nacional de Huancavelica - Periodo – 2013- 2014”

**Resultados.**  $H_1$  = La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 –2014.  $H_0$ :  $p < \alpha$

**Conclusiones.** “La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 –2014?” porque el valor de la prueba estadística  $X^2$  prueba es de 3.462 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del Umbral que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de “p” = 0.04 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrada, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia.

### Recomendaciones.

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto (bienes y/o servicios) que cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ingresos y prestigio planificado por la organización.

**Palabras Claves:** Gestión, Administración, Cliente y Calidad de Servicio.

## INTRODUCCIÓN

A través de los años, los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo en metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto, a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo, radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y ésta implica un Proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Para el efecto el estudio se dividió en cuatro capítulos como siguen:

**En el primer capítulo** se aborda el problema de investigación: Planteamiento del problema, Formulación del problema, objetivos y justificación.

**En el segundo capítulo** se presenta el marco teórico, el cual comprende, los antecedentes y planteamientos teóricos, Hipótesis, Definiciones de términos, Identificación de variables, Definición operativa de variables e indicadores.

**En el tercer capítulo** se expone la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: Ámbito de estudio, Tipo, Nivel, método, Diseño de investigación, población y muestra, Técnicas e instrumento de recolección de datos, Procesamiento de recolección de datos y Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

**En el cuarto capítulos** se presentan la presentación de datos resultados y discusiones.

También se presentan conclusiones obtenidas en la presenta investigación y las recomendaciones.

Finalizamos el trabajo con la presentación de las referencias Bibliográficas que orientó el estudio, adjuntando los anexos de la información complementaria.

72

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En los momentos actuales se habla de la modernización de la educación, proceso que tiene como objetivo fundamental la calidad de la educación, planteamiento que se inicia en la década del 70 cuando se generaliza la utilización de la tecnología educativa, como alternativa para mejorar el proceso enseñanza – aprendizaje y en consecuencia la calidad de educación. En el caso del país las críticas al sistema educativo nacional se viene acentuando, por los resultados y los hechos educativos observados, que ponen en riesgo la calidad educativa, tecnológica y profesional.

Las tareas primordiales de la Universidad Peruana son la formación profesional, investigación científica y proyección social, no pueden plantearse aislados de las circunstancias por la que atraviesa la sociedad peruana a la que aquella sirve, tanto porque el estado, invierte en potencial humano, recursos materiales, financieros y otros que deben retornar beneficios y porque la Universidad debe cumplir sus fines en concordancia con las necesidades de la sociedad y las urgencias de cada coyuntura histórica.

La región Huancavelica se encuentra entre los más pobres del país, requiere de sus hombres e instituciones la preocupación y atención prioritaria del desarrollo integral de los mismos, en los aspectos: Social, Económico, Cultural, Tecnológico y Científico.

En este contexto, la Universidad Nacional de Huancavelica se siente comprometida, pues, es una institución que se encarna en la sociedad.

La Universidad Nacional de Huancavelica como ente de carácter público, brindan diferentes servicios como académico, administrativo y producción, al público en general, a través de sus distintas facultades.

La Gestión Administrativa y Servicios de Calidad, son de gran importancia que responde sobre la marcha académica de las universidades, en tal sentido se ve a dónde se dirige y por qué camino lo hace, sin perder el punto de vista de que pretende lograr su objetivo y meta final, mediante los recursos humanos y que la Gestión Administrativa y Servicios de Calidad, es la razón de ser de todas las instituciones.

A partir de este conocimiento, la Universidad Nacional de Huancavelica emite políticas de trabajo orientando a mejorar la Gestión Administrativa y Servicios de Calidad que va enfrentar la demanda de la población.

La Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional de Huancavelica, se atribuye de una serie de problemas como: bajos Servicios de Calidad, falta de identificación de sus miembros, falta de un programa de seguimiento de sus egresados, etc., los mismos que son de preocupación para la Facultad de Ciencias Empresariales.

Por consiguiente, nuestra investigación será capaz de representar esos conocimientos profundos con el objetivo de encontrar explicación sobre estos eventos y de utilizarlo para resolver problemas, justificar su comportamiento, e incorporar nuevos conocimientos teóricos y prácticos, que promuevan un mayor impacto positivo hacia la comunidad local y regional principalmente.

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

**1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

**1.2.2 Problemas Específicos:**

1. ¿De qué manera la Planificación se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

2. ¿De qué manera la Organización se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?
3. ¿De qué manera la Dirección se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?
4. ¿De qué manera el Control se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Determinar de qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- 1) Determinar de qué manera la Planificación se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?
- 2) Determinar de qué manera la Organización se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?
- 3) Determinar de qué manera la Dirección se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo -2013 - 2014?
- 4) Determinar de qué manera el Control se relaciona con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014?

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN**

El trabajo de investigación se justifica porque contribuirá como un aporte para dar solución a problemas de Gestión Administrativa y Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE - UNH Periodo - 2013 - 2014, para saber el prestigio que desempeña su labor profesional en base a los estudios de sus experiencias, en concordancia con sus nuevos avances científicos y tecnológicos y así lograr los mejores servicios de gestión administrativa, en beneficio de la población a nivel Local, Regional y Nacional. En consecuencia, la presente investigación se justifica porque:

- 1) Permitirá conocer la percepción y opinión de los alumnos respecto a los Servicios de Calidad brindados en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE - UNH - Periodo - 2013 - 2014 y así poder determinar si estamos cubriendo con sus expectativas.
- 2) Nos permitirá definir el nivel de calidad y su relación con el grado de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH Periodo - 2013 - 2014.
- 3) Permitirá a la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH elaborar un diseño estratégico gerencial que contribuya a propiciar cambios en la mejora continua de la Gestión Administrativa y Servicios de Calidad en base a los resultados obtenidos.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

De la búsqueda bibliográfica realizada y de la búsqueda en la Internet, no existen investigaciones, textos u obras sobre el mismo tema materia de la presente investigación; sin embargo si existen investigaciones que abordan el problema en forma indirecta y/o someramente:

#### Nivel Internacional

1. **CALVO DE MORA SCHMIDT, Arturo.** Universidad de Sevilla (2002). “**La Gestión de la Calidad en las Universidades Públicas Españolas: Un enfoque desde el modelo EFQM de excelencia**”, dice que el trabajo tiene como finalidad la construcción de un modelo que sirva de referencia a los centros universitarios públicos para evaluar y mejorar la calidad en la gestión y la prestación de servicios. Así mismo, aportar evidencias de cómo los principios y prácticas de calidad puede incidir de manera positiva en los resultados alcanzados por estas instituciones:  
**La primera parte**, fundamentos de Calvo de Mora Schmidt. Centra el concepto de calidad en educación superior, identifica a los clientes de las universidades, y analiza las diferentes formas que se aplica e implanta, en la actualidad.  
**La segunda parte**, analiza la literatura empírica para determinar los factores clave de implantación de la gestión de calidad, los resultados que se esperan de la adecuada implantación de dichos factores, y se describe el modelo de relaciones

entre los factores clave y los resultados; construyendo de esta manera el modelo conceptual y de investigación.

**La tercera parte**, recoge la investigación empírica desarrollada en 111 centros universitarios públicos de la geografía española con experiencia en evaluaciones de calidad. Para el análisis de los datos se emplea las ecuaciones estructurales, y más concretamente el enfoque Partial Least Square (PLS). Los resultados muestran el adecuado poder predictivo del modelo construido, tomando como referencia el "Modelo de Excelencia de la EFQM" y cómo los factores identificados como clave tienen incidencia (Directa, indirecta y espuria, según los casos) en los resultados que alcanzan los centros con relación a los estudiantes.

**2. ZABALLA PÉREZ, M. Gloria.** Universidad de Deusto (1998) **"Modelo de Calidad en Educación como herramientas para Conseguir el Paradigma del éxito"**.

Manifiesta que la presente tesis doctoral aporta un novedoso modelo de gestión de calidad en educación, denominado GOIEN, que ayuda a los centros de educación a responder a su actual entorno, dinámico y cambiante, a satisfacer sus nuevas necesidades de su organización.

Es una potente herramienta para conseguir crear el ambiente necesario y generar el cambio de paradigma entre los miembros de la comunidad escolar, de forma que se pueda implantar con éxito en cualquier innovación y estrategia de calidad avanzada.

El modelo GOIEN, opera como un factor de innovación de carácter organizativo y metodológico, y consta de cuatro pilares básicos o módulos: liderazgo, instructivo y compartido, modelo de gestión participativo, avance dirigido y avance personalizado.

Así, los factores que marcan la filosofía del modelo son la importancia de las personas en las organizaciones, la calidad como responsabilidad individual, el trabajo bien hecho como resultado de esa responsabilidad y como fuente de satisfacción personal, la participación, la colaboración y el trabajo en equipo como elementos fundamentales de la organización. Además, este modelo es un

referente genérico ya que puede ser aplicado a centros de cualquier propósito y de cualquier tamaño.

La implantación de GOIEN, en el contexto educativo del País Vasco, ha dejado patente su validez, siendo los resultados obtenidos plenamente. El alumno deja de ser un sujeto pasivo para convertirse en parte activa del proceso de su educación, participando en ella como evaluador y aportando datos que se emplean como base para la mejora continua del centro; se obtiene una mejora muy importante en el funcionamiento de los centros de educación; se facilita el logro de los objetivos de los centros; se produce un crecimiento sostenido de la satisfacción del profesorado y del alumnado en relación con su entorno de trabajo o estudio, así como en el grado de aceptación de sus iniciativas, y además se consigue un importante aumento de la participación de la comunidad escolar en las actividades diarias de los centros de educación.

3. **SANCHEZ, Manuel.** Universidad de Buenos Aires (2009). **“Bases para el Diseño de un Modelo de Gestión en Instituciones de Educación Superior Estatales de Ciencias Económicas”**. Manifiesta No existen ni criterios, ni herramientas de gestión probados en otras áreas, En un país hay una mención a la certificación según normas ISO en el ente evaluador acreditador. En una de las facultades existe un instrumento sistemático y global para la reflexión, el análisis y la acción en los distintos ámbitos en los que los departamentos desarrollan su actividad. El mismo se inspira en la estructura del Modelo EFQM de excelencia (European Foundation for Quality Management), así como en el modelo de evaluación propuesto por el ente evaluador y certificador.

En todos los casos el sistema de gobierno es electivo, con diferentes grados de participación de los claustros, en el que en todos los casos los docentes tienen el valor porcentual mayor. En dos de las facultades se dividió la actividad académica de la gestión administrativa creándose la figura del gerente de la facultad, que participa en el órgano de gobierno, con voz pero sin voto. En alguno de los casos el sistema electivo lleva a las autoridades a establecer alianzas que después dificultan la conducción.

No se verificó la existencia de un sistema de rendición de cuentas (accountability).

### Nivel Nacional

1. **VILLAZAN Y HUERTO, Jorge.** Universidad del Perú (2002) “**La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNAS**”. Manifiesta que en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNAS se ha prevalecido el tipo de Gestión Tradicional o Piramidal durante el periodo de estudio.

Que, a la luz de los resultados obtenidos por la gestión tradicional, ésta ha sido insuficiente para alcanzar una mejora, ya que ha sido interrumpida en un desarrollo sostenido de la Facultad, hacia metas superiores, demandadas por la comunidad circundante y la competitividad actual.

2. **CABELLO CALIXTO, Alex.** Universidad del Perú (2007) “**Gestión Universitaria y el Desarrollo del Entorno Social de la Región de Huánuco Periodo - 2007 - 2020**”. Manifiesta que el contexto de la investigación constituye el desarrollo de los países Latinoamericanos y el Caribe, el cual se avizora como intrascendente en el escenario mundial, que compromete a la calidad de la potencialidad de la población y a su protagónica participación, como producto de la responsabilidad histórica de la gestión educativa con escasa visión sistémica, muy particularmente la educación superior, cuya misión se despliega de manera incoherente a las expectativas del desarrollo del entorno social y las implicancias del fenómeno de la globalización.

La investigación se precisa en el análisis sistémico de la gestión universitaria en la Región Huánuco y la trascendencia de su responsabilidad en el desarrollo del entorno social.

3. **LOARTE ALVARADO, Milton.** Universidad del Perú (2006) “**Gestión Institucional para Optimizar la Calidad de los Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Publicas del Nivel Secundaria de la UGEL de**

**Lauricocha, 2006**". Manifiesta que la gestión institucional que vienen ejerciendo los directores no optimiza la calidad de los servicios educativos que se brinda en las instituciones educativas públicas del nivel secundaria de la UGEL Lauricocha-2006, las valoraciones estadísticas evidencian que alcanzan la categoría regular o poco favorable que no admite su acreditación social, por lo que se percibe que presentan serios problemas durante el proceso de planeamiento, organización, dirección y control.

Con relación a la calidad de los servicios educativos que se brindan en las instituciones educativas públicas del nivel secundario de la UGEL Lauricocha se evidencia lo siguiente:

- a. Los docentes no demuestran buen desempeño durante el desarrollo del proceso pedagógico en las aulas.
- b. No se cuenta con el PCC actualizado y diversificado.
- c. El servicio de bienestar estudiantil está desatendido, no se brindan atención médica y psicológica a los adolescentes.
- d. El servicio de infraestructura educativa es mala, inadecuada para los momentos actuales.
- e. Se carece de equipamiento de medios y materiales educativos actualizados y pertinentes.
- f. El servicio de tecnología e informática está relegada; por lo que los alumnos están lejos de obtener los beneficios del avance de la ciencia y tecnología.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **VARIABLES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **2.2.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS CENTROS DE ESTUDIOS SUPERIORES**

En algunas Universidades privadas donde tienen otra política de administración de personal más positiva, sí es factible mejores y mayores niveles de producción y productividad.

El sistema de contratos con todo los vicios que la matizan, no estimula a seguir mejorando profesionalmente ni a desplegar algún esfuerzo más.

Para que la Gestión Administrativa se realice con avisos de calidad es pre-requisito superar nuestras realidades administrativas, darle una tónica más humanista, reconocer los derechos de los servidores y no estrecharse en miramientos de solamente sus deberes. No se debe tratar a los potenciales con igualdad o menor importancia que a los recursos; hay necesidad de jerarquizarlos y priorizarlos no a la oscuridad de los prejuicios, sino a luz y calor de la ciencia y de los valores humanos y sociales.

**2.2.2 PROCESO ADMINISTRATIVO**

Desde finales del siglo XX se acostumbraba a definir la administración en términos de cuatro. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo las funciones específicas de los gerentes, la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales sean sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean.

**2.2.3 LAS FORMAS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.**

Los servicios públicos se pueden gestionar de forma directa o de forma indirecta:

**La gestión directa.-** Se gestiona de forma directa cuando la Administración por sí o por medio de una empresa que de ella depende, explota el servicio recayendo sobre la misma el riesgo y ventura de la explotación. Como se ha dicho anteriormente, en todo caso se llevarán a cabo por la propia Administración, los servicios que impliquen ejercicio de autoridad.

6<sup>a</sup>

a) **De forma indiferenciada.**- Supone que la Administración gestiona el servicio público sin crear ninguna organización especial para ello. El Decreto de 17 de junio de 1955, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales (en adelante RSCL), se refiere a la gestión directa simple en su artículo 68 estableciendo que «En la gestión directa sin órgano especial, la corporación local interesada asumirá su propio riesgo y ejercerá sin intermediarios y de modo exclusivo todos los poderes de decisión y gestión, realizando el servicio mediante funcionarios de plantilla y obreros retribuidos con fondos del presupuesto ordinario».

b) **Mediante un órgano especial sin personalidad jurídica.**- A esta modalidad gestora se la ha denominado gestión directa compleja o por medio de establecimiento público. La organización especializada sigue integrada en la organización administrativa general de la Administración, que es quien asume el riesgo de la explotación del servicio.

**La gestión indirecta.**- Los servicios se gestionan de forma indirecta cuando la Administración otorga a uno o varios empresarios la facultad de explotar económicamente el servicio público. Las modalidades de gestión indirecta, según el art. 253 lcsp son: concesión, gestión interesada, concierto y sociedad de economía mixta.

c) **Concesión.** Es la forma tradicional de gestión de servicios públicos; la Administración conserva la titularidad del servicio público de que se trate y encomienda su gestión a un particular, que explotará el servicio a su propio riesgo y ventura.

d) **Gestión interesada.** En este tipo de gestión, la Administración y la empresa participarán en los resultados de la explotación del servicio en la proporción que se establezca en el contrato, así pues, el riesgo de la explotación se comparte.

**Sociedad de economía mixta.** En esta modalidad de contrato la Administración participa, por sí o por medio de una entidad pública, en

conurrencia con personas naturales o jurídicas. La participación de la Administración podrá ser mayoritaria o minoritaria.

#### **2.2.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PROCESO**

Siendo la gestión de procesos una gran palanca para el cambio, ésta debe estar enraizada en lo importante para la organización, reflejado en su plan estratégico: formal, vigente, conocido y aplicado que a su vez tiene su base en el cliente.

Con la gestión estratégica de procesos (SPM, Strategic Process Management en inglés).atendemos las dos caras de la moneda: estrategia y procesos. Es una labor donde es necesario alinear ambos mundos y realizar las grandes definiciones que impactarán en toda la gestión de procesos y por ende en el hacer de la organización. Son acciones que se pueden resumir en:

- Priorizar procesos según criterios objetivos identificados desde la estrategia de la organización.
- Reconocer lo importante de cada proceso y sus problemas principales (entendiendo por problema la brecha entre la situación actual y su potencial) a través de estudios.
- Realizar definiciones acerca de: dueños de procesos, indicadores, niveles de responsabilidad de los involucrados, alcance de los procesos y otras.

Así es posible decidir los grandes caminos a seguir para procesos individuales o grupos de procesos: dejar como está u optimizar.

### **DIMENSIONES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

#### **2.2.5 PLANIFICACIÓN**

##### **2.2.5.1 PLANEACIÓN**

La planificación implica las tareas de definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas, y desarrollar una jerarquía completa de

planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiere tanto a los fines (lo que se va hacer) como a los medios (como se hará).

La planificación se puede definir también en términos de si es de tipo formal o informal. Todos los gerentes ejercen la planificación, pero a veces solo lo hacen de manera informal. En la planificación informal, nada se registra por escrito y el grado en que los objetivos se comparten con otras personas de la organización es escaso o nulo. Este tipo de planificación se realiza en muchos negocios pequeños; el propietario – gerente sabe a dónde desea llegar y como va a lograrlo. En este caso, la planificación es de carácter general y carece de continuidad. Por supuesto, también en algunas organizaciones grandes se practica la planificación informal, y algunos negocios pequeños tienen planes formales muy sofisticados.

Cuando usamos el término planificación en este libro, nos referimos a la planificación formal. Se definen objetivos específicos que abarcan un periodo de varios años.

Esos objetivos se presentan por escrito para que los conozcan todos los miembros de la organización. Por último, existen programas de acción específicos para el logro de los objetivos; es decir, los gerentes definen con claridad la ruta que desean seguir para conducir a la organización desde el punto en que se encuentra inicialmente hasta donde ellos desean que llegue.

#### **2.2.5.2 PROPÓSITO DE LA PLANIFICACIÓN.**

¿Por qué tienen que planificar los gerentes? Podemos mencionar por lo menos cuatro razones para ello: ofrece una dirección, reduce el impacto del cambio, minimiza el desperdicio y la redundancia y establece los estándares que se usarán para el control. Examinemos cada una de esas razones.

La planificación establece un esfuerzo coordinado. Muestra una dirección tanto a los gerentes como a los no gerentes. Cuando los empleados saben hacia donde se dirige la organización y que se espera de ellos para alcanzar el objetivo, pueden coordinar sus actividades, colaborar unos con otros y trabajar en equipo. Sin planificación, los departamentos podrían trabajar para propósitos antagónicos, impidiendo así que la organización avanzara eficientemente hacia sus objetivos.

La planificación reduce la incertidumbre porque obliga a los gerentes a mirar hacia delante, prevenir los cambios, considerar el impacto de estos y desarrollar las respuestas apropiadas para cada caso. También ayuda a aclarar las consecuencias de las acciones que los gerentes podrían emprender en respuesta al cambio.

Además, la planificación reduce las actividades redundantes y dispendiosas. La coordinación antes de los hechos tiene grandes probabilidades de detectar a tiempo el desperdicio y la redundancia. Además, cuando los medios y los fines resultan claros, la ineficiencia se vuelve obvia y puede ser corregida o eliminada.

Finalmente, la planificación establece los objetivos o las normas que se emplearán para ejercer el control. Si no sabemos con seguridad qué metas tratamos de conseguir, ¿cómo podremos averiguar si realmente lo hemos logrado? En el proceso de planificación desarrollamos esos objetivos.

Después, al realizar la función de control, comparamos el rendimiento real con los objetivos, identificamos cualquier desviación significativa y emprendemos la acción correctiva necesaria. Sin planificación, el control no sería posible.

### 2.2.5.3 PLANIFICACIÓN Y RENDIMIENTO.

¿Consiguen un mejor rendimiento los gerentes y organizaciones que hacen planes, frente a quienes no lo hacen? Intuitivamente, esperaríamos que la respuesta fuera un rotundo sí. Las reseñas del rendimiento de las organizaciones que hacen planes suelen ser positivas, pero no debemos tomarlas ciegamente como una garantía del éxito de la planificación formal. No podemos afirmar que las organizaciones que trazan planes formales superen siempre en rendimiento a las que no lo hacen.

Se han realizado muchos estudios para poner a prueba la relación entre planificación y rendimiento. Tomando estos estudios como base, podemos sacar las siguientes conclusiones. Primera, en términos generales, la planificación formal se asocia a ganancias más altas, mayor rendimiento sobre el activo, y otros resultados financieros positivos. Segunda, la calidad del proceso de planificación y la implementación apropiada de los planes contribuyen quizá más al alto rendimiento que el grado de detalle de la planificación. Por último, en los estudios donde la planificación formal no condujo a un rendimiento más alto, el culpable fue el ambiente. Reglamentos gubernamentales, sindicatos poderosos y otras fuerzas ambientales por el estilo restringen las opciones de los gerentes y, por lo tanto, reducen el impacto de la planificación sobre el rendimiento de la organización. ¿Por qué? Porque así los gerentes tendrán menos opciones para planificar alternativas factibles. Por ejemplo, la planificación podría revelar que una firma manufacturera debería producir algunas de sus partes clave en Taiwán, para así poder competir con eficacia contra sus competidores extranjeros de bajo costo. Sin embargo, si el contrato de la firma con el sindicato prohibiera específicamente las transferencias de trabajo a otros países, el plan de la firma perdería su valor. También los impactos

espectaculares del ambiente, como un incendio en el almacén de un cliente importante o una caída brusca de los precios de las acciones a causa del temor a la inflación, pueden socavar hasta los planes mejor trazados de una organización. Frente a tanta incertidumbre ambiental, no podemos suponer que las firmas que elaboran planes superen siempre en rendimiento a las que no lo hacen.

## **2.2.6 ORGANIZACIÓN**

### **2.2.6.1 ORGANIZACIONES DE PROCESOS**

Es el proceso por medio del cual se logra establecer:

- a. La Evaluación y Categorización de los puestos de trabajo para definir los requerimientos que debe poseer el personal, los tipos de órgano y los niveles jerárquicos.
- b. La estructura Orgánica y el Organigrama.
- c. El área geográfica que comprenden los locales de la empresa.
- d. La Infraestructura para la mejor ubicación de los talleres, máquinas, almacenes, equipos y accesorios, oficinas administrativas, sistema de mantenimiento y conservación de todos los recursos.
- e. La implementación en lugares estratégicos de los aparatos y herramientas de seguridad industrial (extinguidores, antidotos químicos, ropa de seguridad, sistemas de ambiente, etc.). Seguridad social (botiquín de primeros y segundos auxilios, Centros de salud).
- f. La mejor ubicación del comedor por áreas laborales.
- g. La elaboración de los instrumentos organizacionales como: El Estatuto, Reglamento Interno, Reglamento de Organización y Funciones, Manuales de Procedimientos, Organigramas.

La organización contribuye a la plataforma del mejor ordenamiento en el que hay que hacer alcanzar todos los recursos disponibles en el ámbito del local, procurando dejar espacios previendo la posible expansión que se generaría en el futuro.

La organización no es la estrechez del ambiente, más bien es cumplir con el principio del Orden que dice: "Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar; un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar". ¿Por qué se ha planificado tanto si al final no se logra hacer una buena organización? Hay que organizarse y estar organizado para no dar motivos al desorden y más desorden que tienen como consecuencia la desorganización y el caos que hacen peligrar la estabilidad de la empresa.

¿Qué pasa cuando los administradores son desorganizados? si ellos están manejando la empresa o entidad con los elementos, instrumentos, instrumentos y recursos organizativos. Los planes de trabajo interactúan funcionalmente con los comunicadores motivantes que no se deben descuidar.

Se seleccionan las personas adecuadas para cubrir los puestos de trabajo presto a funcionar, haciendo en forma intermitente cada vez que sea necesario, los cambios en la ubicación de los muebles y enseres y de las oficinas y talleres, tomando en cuenta igualmente los cambios de los ambientes y ecológicos (mayor intensidad del sol hacia un solo sector, humedad perjudicial) para despojarse del aspecto anodino de rutina o malestar comprobada que esté perjudicando el normal desarrollo de las actividades; pues es necesario buscar adecuaciones extensivas.

**2.2.6.2 INSTRUMENTOS NORMATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.**

Son el conjunto de documentos, reglamentos y manuales que los Directores, Gerentes y Administradores tienen la obligación legal y operativa de implementar para la buena administración y gestión de la empresa.

Dichos instrumentos pueden ser de diversa naturaleza por lo que hay empresas que lo poseen por obligatoriedad y otras por potestad; y en cualquier caso son documentos que deben estar a la mano (tal como expresa su nombre) para establecer las facultades, márgenes de obligaciones y responsabilidades, funciones y normas que deben ser observadas en su cumplimiento cuando se dan los órdenes e instrucciones y se toman las decisiones para la correcta administración integral de todos los recursos humanos, materiales, económicos y financieros. Pueden ser modificados cada vez que las autoridades así lo decidan.

Los instrumentos son los siguientes:

- a. El Estatuto.
- b. El Reglamento Interno.
- c. EL Reglamento o Manual de Organización y Funciones.
- d. El Manual de Procedimientos.
- e. El Organigrama. Otros Reglamentos:
  - Reglamento Único de Adquisiciones
  - Reglamento de Licitaciones
  - Reglamento de Contratos
  - Reglamento de Préstamos
  - Reglamento de Seguridad Industrial
- f. Otros Manuales
  - Manual de Comunicaciones escritas
  - Manual de Catálogos de bienes
  - Manual de Políticas.

## 2.2.7 DIRECCIÓN

### 2.2.7.1 MOTIVACIÓN.

Los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta de una persona.

### 2.2.7.2 EL RETO DE LA MOTIVACIÓN.

Los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son incansables, a menos de que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido. Motivar es el proceso administrativo que consiste en influir en la conducta de las personas, basado en el conocimiento de "qué hace que la gente funcione". La motivación y el motivar se refieren al rango de la conducta humana consciente, en algún punto entre dos extremos:

- 1) Los actos reflejos, por ejemplo un estornudo o un parpadeo.
- 2) Las costumbres adquiridas, por ejemplo cepillarse los dientes o la forma de escribir.

### 2.2.7.3 LIDERAZGO.

Ralph M. Stogdill, en su resumen de teorías e investigaciones del liderazgo, señalaba que "existen casi tantas definiciones como personas que han tratado de definir el concepto". Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes.

**En primer término**, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo, dada su

voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo del gerente serían irrelevantes.

**En segundo**, el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

¿De dónde emana el poder del administrador? se contestó esta pregunta, al explicar las cinco bases del poder del gerente: el poder de recompensar, poder correctivo, poder legítimo, poder de referencia y poder experto. Cuanto mayor sea la cantidad de estas fuentes de poder que estén a disposición del gerente, tanto mayor será su potencial para ser un líder efectivo. Sin embargo, en la vida de las organizaciones, se suele observar el hecho de que los gerentes de igual nivel, con la misma cantidad de poder legítimo tienen capacidades muy diferentes para aplicar el poder de recompensar, de coacción, de referencia y de experto.

**El tercer aspecto** del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho, algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

**El cuarto aspecto** es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores. James McGregor Burns argumenta que el líder que pasa por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la historia como un malandrín o algo peor. El liderazgo moral se refiere a los valores

y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta de liderazgo de un líder. Puedan elegir con inteligencia. Como afirma Michael Josephson, conocido estudioso de la ética: "La ética no se aprende de personas moralistas, que nos sermonean o tratan de predicar sobre cuestiones éticas; la ética se aprende de las personas que admiramos y respetamos, que ejercen su poder sobre nosotros. Ellas son las que en verdad nos enseñan la ética. Es importante reforzar los ideales, si son sinceros. Es muy importante reforzar los ideales, si son sinceros. Es muy importante que los líderes y los modelos de roles, trátense de estrellas de los deportes o políticos, hagan declaraciones éticas positivas, siempre y cuando no sean hipócritas".

Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas, y el primero es muy importante para las segundas, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administrado y sublideradas. Una persona quizá sea un gerente eficaz, buen planificador y administrador justo y organizado-, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tienen habilidades de líder.

## **2.2.8 CONTROL**

### **2.2.8.1 ¿QUÉ ES EL CONTROL?**

El control puede definirse como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corregido cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función del control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta ser evaluado que actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzca a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es qué también facilita el logro de las metas. Mientras más ayuda a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control.

### **2.2.8.2 LA IMPORTANCIA DEL CONTROL.**

¿Por qué es tan importante el control? La planificación puede llevarse a cabo; la estructura de una organización puede crearse para facilitar el logro de objetivos con eficiencia y los empleados pueden estar dirigidos y motivados. No obstante, no existe la seguridad de que las actividades se desarrollen como fueron planificadas y que las metas que los gerentes buscan se convierta en realidad. Por tanto, el control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. Es la única como los gerentes saben si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué sí o por qué no. El valor específico de la función del control, sin embargo, radica en su relación con la planificación y delegación de actividades.

### 2.2.8.3 EL PROCESO DE CONTROL.

El proceso de control consiste en tres pasos separados y distintos:

- 1) Medir el desempeño real.
- 2) Comparar el desempeño actual contra una norma o estándar.
- 3) Tomar acción gerencial para corregir desviaciones o normas inadecuadas.

Antes de analizar cada paso en detalle, debe estar consciente de que el proceso de control supone que las normas de desempeño ya existen. Estas normas son los objetivos específicos contra los cuales podrán medirse el avance. Se crean durante el proceso de planificación. Si los gerentes emplean la APO (Administración por objetivos), los objetivos son entonces, por definición, tangibles, verificables y medibles. En tales casos, estos objetivos son las normas contra los cuales se miden el desempeño y se le compara. Si no se práctica la APO, entonces las normas son los indicadores del desempeño específico que define la gerencia. El punto aquí es que estas normas se desarrollan durante el proceso de planificación; la planificación debe preceder el control.

## VARIABLES DE SERVICIOS DE CALIDAD

### 2.2.9 CALIDAD DEL SERVICIO.

La calidad de un servicio dependerá de cuáles sean sus objetivos y qué piensa hacer con sus estudios. Una Mypes de calidad dependerá de quien ocupa un puesto gerencial en una pequeña empresa o un doctorado en filosofía.

#### **El término de Servicios de Calidad.**

Representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad de servicio. Aunque esta preocupación por la calidad y servicio es muy antigua, por

46

ahora, basta decir, que hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos de calidad y de servicio.

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad y servicio es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndose de la competencia. En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que éstas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba, disminuir la otra.

No obstante, hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes.

#### **2.2.10 LA EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO.**

- Anticipar, cumplir y exceder los requerimientos y deseos de los estudiantes.
- Personalizar la Calidad de Servicio, es decir, que se cuente con el toque personal, con la Alegría - auténtica, con el entusiasmo espontáneo de quien proporciona un servicio.
- Mejorar continuamente los servicios, productos y procesos.
- Atender plenamente la reclamación de los docentes y estudiantes.
- Creatividad en las soluciones.

Empatía, ponerse en los zapatos del cliente, ponerse del lado del cliente, ver las cosas desde su punto de vista.

#### **2.2.11 ETAPAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

**Servicio Excepcional.**- El servicio es personalizado y constante; se le sorprende al estudiante con el nivel de servicio proporcionado; El estudiante recomienda ampliamente a la Universidad si es leal totalmente; El estudiante

siempre obtiene una alta satisfacción, mejoramiento permanente de gestión y servicios;

Frases típicas:

"Claro que se puede, nosotros estaremos ahí inmediatamente y gracias por llamarnos".

**Servicio de Normal a Bueno.**- La calidad de servicio cumple apenas con las expectativas mínimas de los docentes y estudiantes y se le atiende de manera normal; la gestión y el servicio es constante, pero es impersonal, estandarizado , mecanizado, pues, una gestión administrativa y calidad de servicio superior puede captar su atención en otro lugar.

Frases típicas: "Voy hacer todo lo posible, pero no lo garantizo que esté para hoy".

**Servicio de Malo a Regular.**- El servicio no cumple con las expectativas del docente y estudiante, se le atiende de manera negativa; se hacen pequeños esfuerzos por cumplir. Frases típicas: "Se podría, pero mejor venga mañana", "Cómo no está el Coordinador; yo no lo puedo resolver".

**Servicio de Pésimo a muy Malo.**- El servicio no existe o es desastroso; se hace todo lo posible por atender mal al docente y estudiante, obstaculizan y burocratizan el cumplimiento de sus expectativas; por lo regular, el docente y estudiante no vuelve y se expresa de manera pésima de la Universidad.

Frases típicas:

"No se puede", "Hágale cualquiera."

### 2.2.12 COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Los estudiantes evalúan la calidad de servicio por medios de los cuatro componentes:

1. **Confiability.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.

La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que esta componente es uno de los más importantes para los estudiantes.

- 2. **Respuesta.** La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al estudiante, atender rápido a quien tiene prisa.
- 3. **Seguridad.** El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que trata a los estudiantes con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza.
- 4. **Tangibles.** Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal.
- 5. La calidad global del servicio se mide combinando la evaluación de los estudiantes para el grupo de los cuatro componentes. Como se ilustrara en el apartado. Las universidades nacionales son capaces de competir efectivamente con otras universidades de otros países si ponen mucha atención en los componentes de la calidad de servicio.

**2.2.13 ¿QUE ES UNA EDUCACIÓN, DE CALIDAD Y DE SERVICIO?**

La educación de calidad y de servicio dependerá de cuáles sean sus objetivos y qué piensa hacer con sus estudios. Una educación de calidad y de servicio variará dependiendo de que usted quiera ocupar un puesto gerencial en una pequeña empresa o un doctorado en filosofía. La definición de la calidad y de servicio de la educación depende de la posesión que usted tenga en la institución que proporciona la educación, sea usted profesor, estudiante, gerente o una empresa que contrata a estudiantes y egresados de centros de estudios. Además la definición de la educación de calidad y de servicio debe tomar en cuenta que la educación forma parte de un sistema. La calidad y de servicio en una parte del sistema puede ser estupenda, pero de peor calidad y servicio en otras partes del sistema conduciendo a la disminución general de la calidad de servicio a la educación.

**El término de Servicios de Calidad.-** representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad de servicio. Aunque esta preocupación por la calidad y servicio es muy antigua, por ahora, basta decir, que hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos de calidad y de servicio.

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad y servicio es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndose de la competencia. En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que éstas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba, disminuir la otra.

No obstante, hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes.

#### **2.2.14 LA CALIDAD DE SERVICIOS EN LAS UNIVERSIDADES.**

Muchos de nosotros no hemos llegado a esperar sino agravios cuando tratamos con las Universidades, de modo que una experiencia agradable se convierte en una bonita sorpresa que pueda dejar una impresión duradera. La satisfacción o el desagrado, entonces, son más que una reacción al desempeño real de la calidad de servicio. Cuando una propuesta es como nosotros la esperamos, no pensamos mucho en ella. No obstante, ésta falla en colmar las expectativas, no estaremos contentos. Y en aquellas raras ocasiones cuando es mejor que lo que esperamos; nos convertimos en clientes de las Universidades ya sea pública o privada.

## **DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

### **2.2.15 EFICIENCIA.**

Se refiere a aspectos internos, que no se relacionan con los clientes. Por ejemplo:

- Número de errores.
- Cumplimiento de lo presupuestado.
- Burocracia.
- Retrasos.
- Adelantos.
- Activos valorados.
- Horas/hombre utilizadas.
- Costes.

Como vemos, éstas últimas no tienen vinculación con el cliente, pero, sin embargo, sí son importantes, debiéndose establecer mediciones en las que proceda. Por otra parte, hay una tendencia a medir la eficiencia con la disminución de recursos. Es la capacidad para hacer correctamente las cosas, es un concepto que se refiere a "insumos – productos". Un gerente eficiente es el que obtiene productos o resultados, medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos. Los gerentes que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas están actuando eficientemente.

### **2.2.16 EFICACIA.**

Consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente. Por ello, todas las mediciones relacionadas con la eficacia van dirigidas hacia al cliente. Por ejemplo:

- Devoluciones (de clientes).
- Quejas (de clientes).
- Tiempo de entrega (a clientes).
- Porcentaje de clientes satisfechos.
- Reclamaciones (de clientes).

- Cifra de ventas (a clientes).

Implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada, por decir, producir autos grandes cuando está creciendo la demanda de autos pequeños es un gerente ineficaz, aún cuando produzca autos grandes con enorme eficiencia.

Eficiencia puede compensar la falta de eficacia. De hecho, Drucker afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización. Antes de dedicarnos a hacer algo en forma eficiente, tenemos que estar seguros de que hemos encontrado algo acertado para hacer.

## **2.3. HIPÓTESIS**

### **2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La Gestión Administrativa se relaciona en forma directa con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, Periodo - 2013 - 2014.

### **2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

- 1) La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH - Periodo - 2013 - 2014.
- 2) La Gestión Administrativa, según la organización, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH - Periodo - 2013 - 2014.
- 3) La Gestión Administrativa, según la dirección, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH - Periodo - 2013 - 2014.
- 4) La Gestión Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH - Periodo - 2013 - 2014.

## 2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

### **Administración.**

Es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de usar todos los recursos disponibles de la organización para alcanzar sus metas definidas.

### **Gestión Administrativa.**

Es el conjunto de acciones mediante las cuales, el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

### **Calidad de Servicio.**

Es lograr la máxima satisfacción del cliente de manera eficiente y eficaz.

### **Eficacia.**

La capacidad para determinar los objetivos adecuados: "hacer lo indicado"

### **Eficiencia.**

La capacidad para reducir al mínimo los recursos para alcanzar los objetivos de la organización "hacer las cosas bien"

### **Calidad.**

Conjunto de características de una organización que tiene la capacidad para cumplir los requerimientos, superar las expectativas, así como prever y cumplir las necesidades de los clientes, mediante la entrega de productos y la prestación de servicios.

### **Competitividad.**

La posición relativa que tiene un competidor con relación a otros competidores.

### **Gerencia.**

"Significa trabajar con objetivos. Los objetivos sirven para definir el futuro de negocio gerencial de una empresa o institución."

### **Administración de la Calidad Total.**

Compromiso cultural de la organización para satisfacer a los clientes en razón del uso de un sistema integrado de instrumentos, técnicas y capacitaciones. La TQM. Entraña la superación constante de los procesos de la organización, que generan productos y servicios de gran calidad.

**Administración Estratégica.**

Proceso administrativo que entraña que la organización prepara planes estratégicos y después actúe conforme a ellos.

**Benchmarking Competitivo.**

Proceso para encontrar las mejores características, procesos y servicios del producto que sea posible, a efecto de usarlos como parámetros para mejorar los productos, proceso y servicio de la propia empresa.

**Organización.**

Dos o más personas que trabajan juntas de manera estructurada, para alcanzar una meta concreta o un conjunto de metas.

**Planeación.**

Proceso mediante el cual se establecen metas y cursos de acción idóneos para alcanzar dicha meta.

**Gestión**

Acción y efecto de administrar. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española). Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

**Dirección**

Es la activación, orientación y mantenimiento del esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluye la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.

**Control**

La función de control busca asegurar que los resultados obtenidos en un determinado momento se ajusten a las exigencias de los planes. Incluye monitoreo de actividades, comparación de resultados con metas propuestas, corrección de desviaciones y retroalimentación para redefinición de objetivos o estrategias, si fuera necesario.

**Servicios**

Un servicio es la actividad o el beneficio que una parte puede ofrecer a otra y en esencia, es intangible y no deriva en la posición de nada.

## 2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

### Variable Independiente (X)

- Gestión Administrativa

### Variable Dependiente (Y)

- Servicios de Calidad

## 2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<u>Variable Independiente</u> (X) Gestión Administrativa	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marco estratégico.</li> <li>- Planes Operativos.</li> <li>- Programación curricular.</li> </ul>
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Orgánica.</li> <li>- ROF, MOF, CAP.</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de Decisiones.</li> <li>- Estilo de Liderazgo.</li> <li>- Motivación</li> </ul>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión.</li> <li>- Evaluación.</li> </ul>
<u>Variable Dependiente</u> (Y) Servicios de Calidad	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> </ul>
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad</li> </ul>
	Pertinencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportuno.</li> </ul>

## CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrollará en la ciudad de Huancavelica, Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Nacional de Huancavelica.

### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es **aplicada**, porque se utilizaran conocimientos ya existentes con la finalidad de analizar el problema. (Dr. Ewer Portocarrero Merino)

### 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel que abordará la presente investigación es el **descriptivo – correlacional**, puesto que se trata de medir y evaluar la relación de dos variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicios. (Dr. Ewer Portocarrero Merino)

### 3.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos a emplear en la presente investigación serán:

Método Analítico - Sintético: Permitirá precisar las posibles causas y soluciones de la problemática planteada.

Método Comparativo: Permitirá establecer semejanzas y diferencias de las metodologías utilizadas.

Método Descriptivo - Explicativo: Permitirá lograr una mejor comprensión de la realidad.

Método Inductivo - Deductivo: Permitirá determinar la particularidad de la problemática a través del razonamiento mental; así mismo, de analizar la particularidad a todos los problemas que se presentaron en el estudio.

Método Científico: Permitirá descubrir las formas de existencias de los procesos del universo, para conseguir su comprobación en el experimento y con la técnica de aplicación. (Dr. Ewer Portocarrero Merino)

### 3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio corresponde al **Tipo Básico diseño No Experimental, de corte transversal**, puesto que los datos se obtendrán en un solo momento.

M1T
M2T
M3T0
M4T

### 3.6. POBLACIÓN, MUESTRA, MUESTREO

#### 3.6.1. POBLACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado como población a los docentes, alumnos y personal administrativo de la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH que viene hacer un total de 487 personas.

Personal de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH.	Genero		Total
	Varón	Mujer	
1. Docentes	11	-	11
2. Alumnos	233	242	475
3. Personal administrativo	-	01	01
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>244</b>	<b>487</b>

FUENTE: Dirección de la EAP Administración de la FCE – UNH, 2013.

3.6.2. MUESTRA

El muestro será probabilístico y estratificado.

CÁLCULO DE LA MUESTRA:

La presente investigación se trabajará con un nivel de confiabilidad del 95% y un nivel de significancia de 5%.

Se utilizará la siguiente fórmula para calcular la *muestra preliminar*

$n_0$ :

$$n_0 = \frac{(Z^2)(p \times q)}{e^2}$$

Siendo:

- Z = 1.96
- p = 0.5
- q = 0.5
- e = 0.05

Tenemos:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 384.16$$

$$n_0 = 384$$

Como:

$$\frac{n_0}{N} \geq 0.05$$

Entonces hallamos *la muestra corregida (n)*, para lo cual usaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Siendo:

N= 487 personas.

**Tenemos:**

n = 214

Por lo tanto la muestra estará compuesta por **214** personas de la EAP de Administración de la FCE – UNH.

Quedando la muestra distribuido de la siguiente manera:

Personal de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH.	Genero		Total
	Varón	Mujer	
4. Docentes	11	-	11
5. Alumnos	100	102	202
6. Personal administrativo	-	01	01
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>104</b>	<b>214</b>

FUENTE: Dirección de la EAP Administración de la FCE – UNH, 2013.

### 3.6.3. MUESTREO

El tipo de muestreo utilizado será el muestreo **probabilístico estratificado**.

### 3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para esta investigación se utilizarán las técnicas siguientes:

**Cuestionario.-** Se estructurará una serie de preguntas de tal modo que se pueda recolectar las informaciones necesarias para el desarrollo de la investigación. Se formulará interrogantes a las autoridades, alumnos y personal administrativo.

**Guía de Observación.-** Este instrumento se utilizará con el fin de recolectar toda información necesaria referente al proceso de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio dentro de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH.

**Ficha de Análisis Documental.-** Mediante este instrumento, se elaborará Fichas de Análisis Documental con el fin de obtener informaciones existentes de los archivos de la E.A.P. de Administración de la FCE – UNH, llámese libros de actas, planes, programas y los documentos legales de Gestión Administrativa entre otros.

### **3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizará el Software SPSS Versión 18, para procesar la información relacionada a las variables materia de la investigación.

Se presentarán las Tablas de Frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La presentación, análisis y discusión de los resultados se hará teniendo en cuenta cada uno de los enunciados propuestos en el instrumento de recolección de datos empleados en la investigación (cuestionario).

Luego de haber realizado la medición de la variable dependiente a través de la aplicación del instrumento de medición (cuestionario), se procedió a realizar el procesamiento y presentación de los resultados, Así pues se tuvo la respectiva base de datos con la información.

De acuerdo a los objetivos y el diseño de la investigación, se procedió a utilizar los elementos de la estadística descriptiva, como las tablas de frecuencia, diagramas de barras, medidas de tendencia central y de dispersión, así como la estadística inferencial para la contratación de hipótesis, en la cual se utiliza la Chi o Ji cuadrada.

En el procesamiento se usó el programa estadístico *WinsStat 2.0* (Software de análisis predictivo para Windows), con la ayuda de la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013.

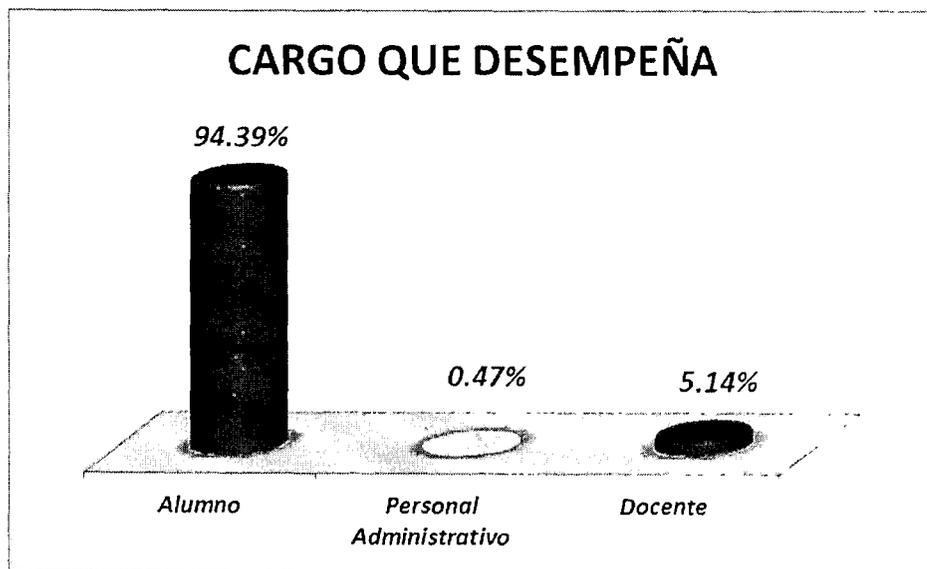
**TABLA N° 01**

**CARGO QUE DESEMPEÑA.**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<b>Alumno</b>	202	94.39 %
<b>Personal Administrativo</b>	1	0.47 %
<b>Docente</b>	11	5.14 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

**GRÁFICO N° 01**



Fuente: Tabla N° 01

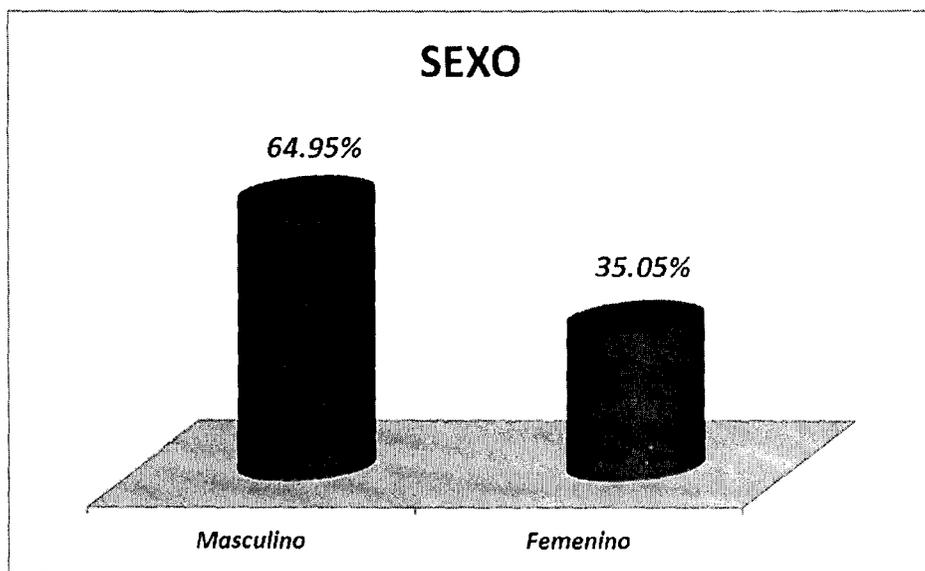
**TABLA N° 02**

**SEXO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Masculino</b>	139	64.95 %
<b>Femenino</b>	75	35.05 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

**GRÁFICO N° 02**



Fuente: Tabla N° 02

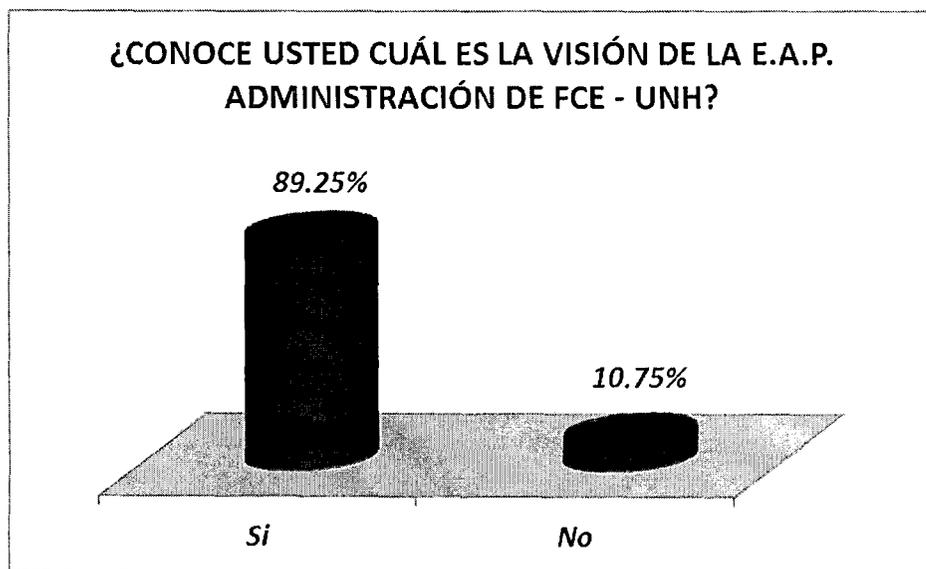
**TABLA N° 03**

**¿CONOCE USTED CUAL ES LA VISIÓN DE LA E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE FCE - UNH?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	191	89.25 %
<b>No</b>	23	10.75 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

**GRÁFICO N° 03**



Fuente: Tabla N° 03

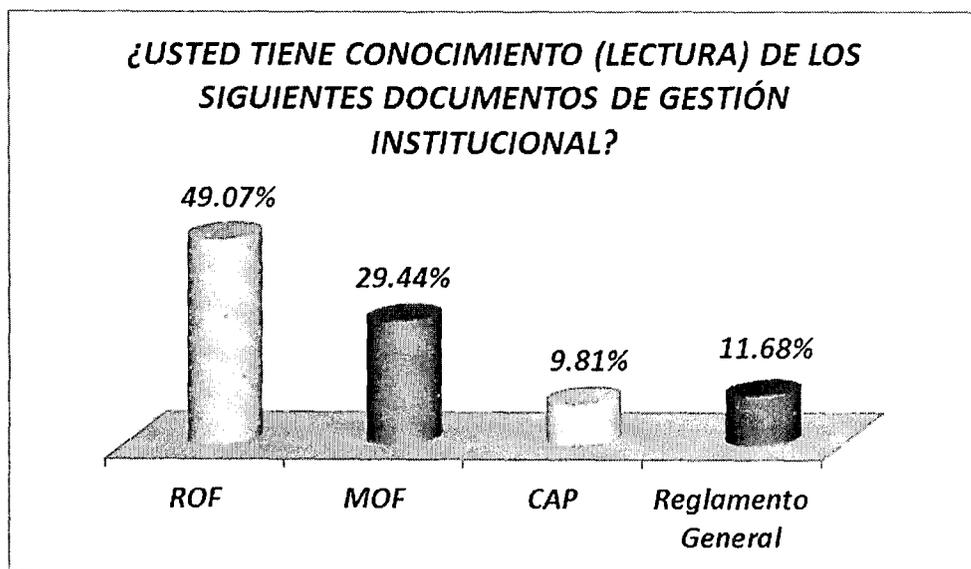
**TABLA N° 04**

**¿USTED TIENE CONOCIMIENTO (LECTURA) DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>ROF</b>	105	49.07 %
<b>MOF</b>	63	29.44 %
<b>CAP</b>	21	9.81 %
<b>Reglamento General</b>	25	11.68 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

**GRÁFICO N° 04**



Fuente: Tabla N° 04

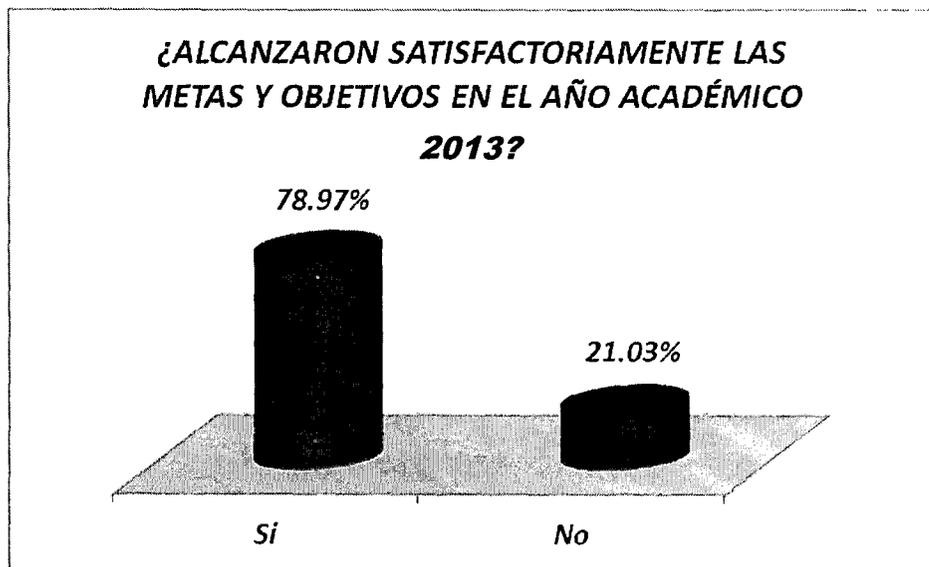
**TABLA N° 05**

**¿ALCANZARON SATISFACTORIAMENTE LAS METAS Y OBJETIVOS EN EL AÑO ACADÉMICO 2013?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	169	78.97 %
<b>No</b>	45	21.03 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

**GRÁFICO N° 05**



Fuente: Tabla N° 05

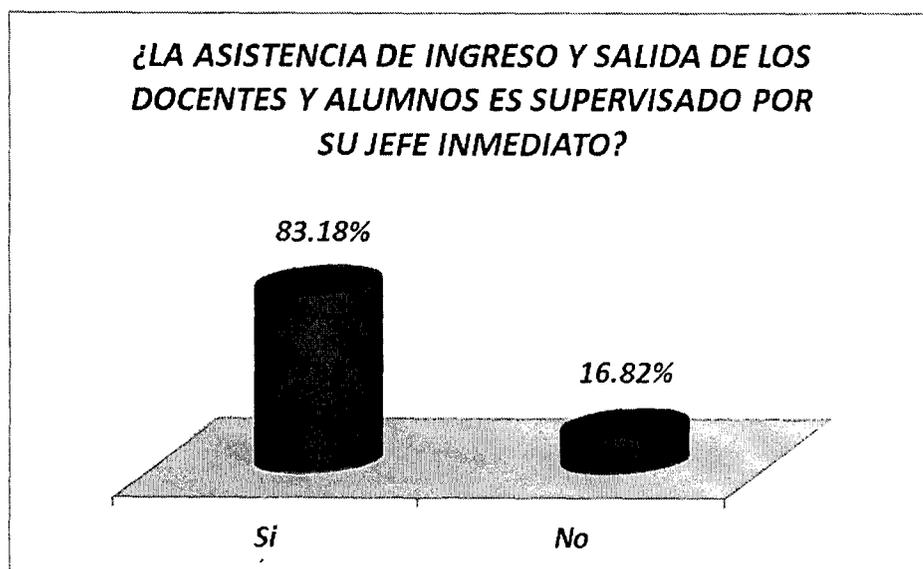
TABLA N° 06

**¿LA ASISTENCIA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS DOCENTES Y ALUMNOS ES SUPERVISADO POR SU JEFE INMEDIATO?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	178	83.18 %
<b>No</b>	36	16.82 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Cuestionario

GRÁFICO N° 06



Fuente: Tabla N° 06

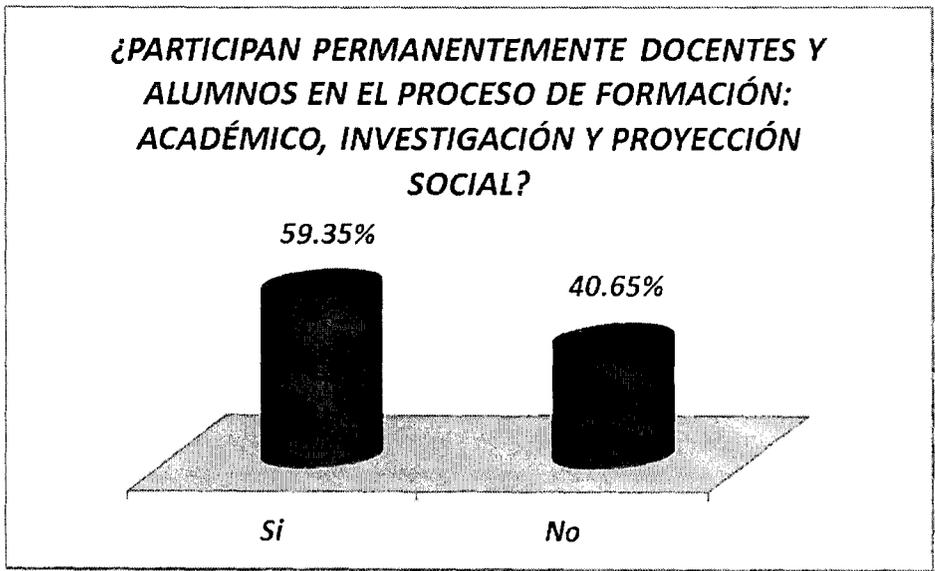
**TABLA N° 07**

**¿PARTICIPAN PERMANENTEMENTE DOCENTES Y ALUMNOS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN: ACADÉMICO, INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL?**

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
<i>Si</i>	127	59.35 %
<i>No</i>	87	40.65 %
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>100 %</b>

*Fuente: Cuestionario*

**GRÁFICO N° 07**



*Fuente: Tabla N° 07*

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.2.1. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

**TABLA DE CONTINGENCIA N°1**

		¿Participan permanentemente docentes y alumnos en el proceso de formación: académico, investigación y proyección social?		Total
		Si	No	Si
¿Conoce usted cual es la visión de la E.A.P. Administración de FCE - UNH?	Si	191	23	214
	No	169	45	214
Total		360	68	428

*Fuente: Cuestionario*

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.462(b)	1	.004
Corrección por continuidad(a)	7.710	1	.005
Razón de verosimilitudes	8.593	1	.003
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	8.442	1	.004
N de casos válidos	428		

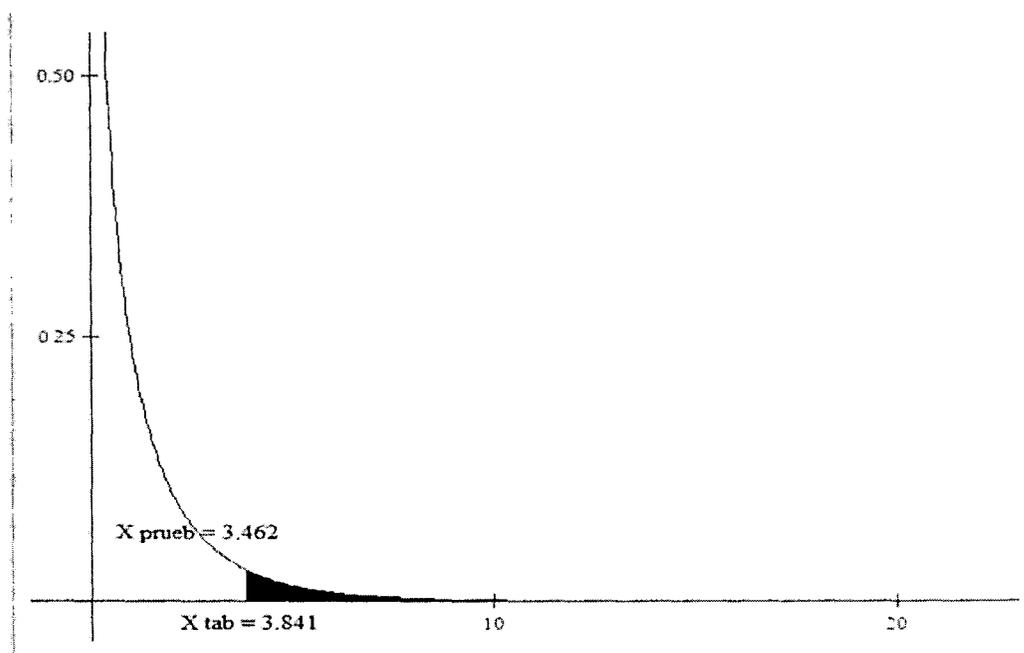
**H<sub>i</sub>** = La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH, - Periodo – 2013 –2014

$$H_i: = p < \alpha$$

**H<sub>0</sub>** = La Gestión Administrativa **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 – 2014?

$$H_0: = p \geq \alpha$$

**GRAFICA DE HIPÓTESIS GENERAL:**



**Decisión:**

Como se puede apreciar, el valor de la prueba estadística  $X^2$  prueba es de 3.462 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable seria delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.04 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis** alterna y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo a su vez que, efectivamente "La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 –2014?". Dicha

hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 01.

#### 4.2.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 01:

**Tabla de contingencia N°2**

		¿ALCANZARON SATISFACTORIAMENTE LAS METAS Y OBJETIVOS EN EL AÑO ACADÉMICO 2011?		Total
		Si	No	Si
CONOCE USTED CUAL ES LA VISIÓN DE LA E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE FCE - UNH?	Si	191	45	236
	No	169	23	192
Total		360	68	428

Fuente: Cuestionario

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3.981(b)	1	.046
Corrección por continuidad(a)	3.468	1	.063
Razón de verosimilitudes	4.061	1	.044
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	3.971	1	.046
N de casos válidos	428		

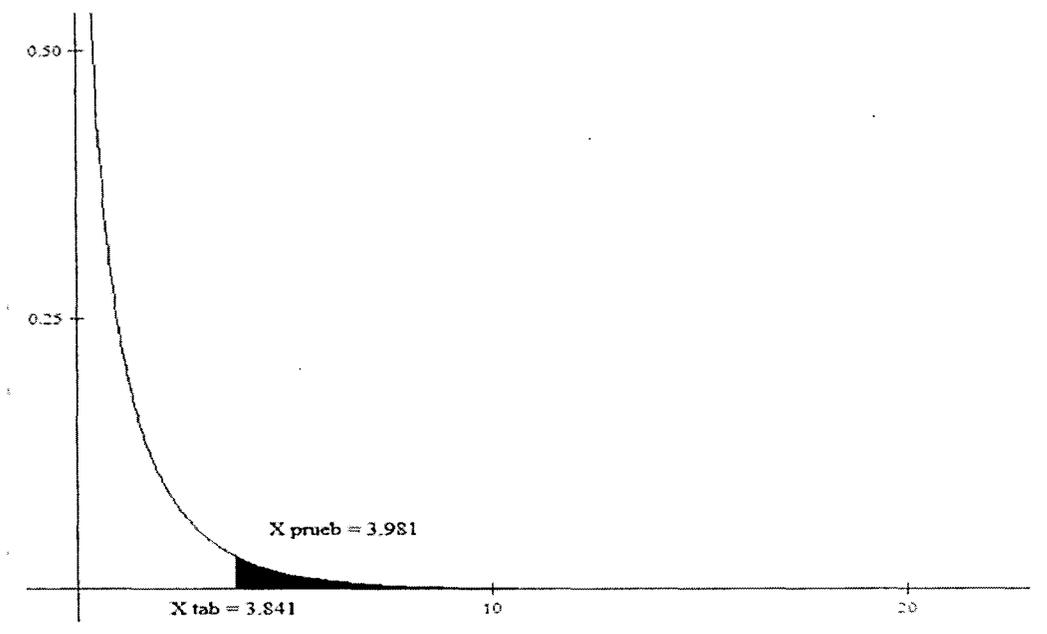
Hi = La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE - UNH,- Periodo - 2013 - 2014

$$H_1: = p < \alpha$$

**H<sub>0</sub>** = La Gestión Administrativa, según la planificación, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014

$$H_0: = p \geq \alpha$$

**GRAFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:**



**Decisión:**

Como se puede apreciar, el valor de la prueba estadística ***X<sup>2</sup> prueba*** es de 3.981 cae en la zona de rechazo de la  $H_0$  y se sitúa después del *Umbral*, que según la Tabla de Valores críticos para la distribución de Chi o Ji Cuadrado  $X^2$  *tabla*, para un análisis de 1 gl (grados de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841; analizando los valores de "p" = 0.046 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y ***aceptamos la hipótesis alterna***, concluyendo a su vez que, efectivamente: La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de

Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 02.

**4.2.3. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:**

**Tabla de contingencia N°3**

		¿LA ASISTENCIA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS DOCENTES Y ALUMNOS ES SUPERVISADO POR SU JEFE INMEDIATO?		Total
		Si	No	
¿ALCANZARON SATISFACTORIAMENTE LAS METAS Y OBJETIVOS EN EL AÑO ACADÉMICO 2011?	Si	169	36	205
	No	178	45	223
Total		347	81	428

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	.477(b)	1	.490
Corrección por continuidad(a)	.322	1	.570
Razón de verosimilitudes	.478	1	.489
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	.476	1	.490
N de casos válidos	428		

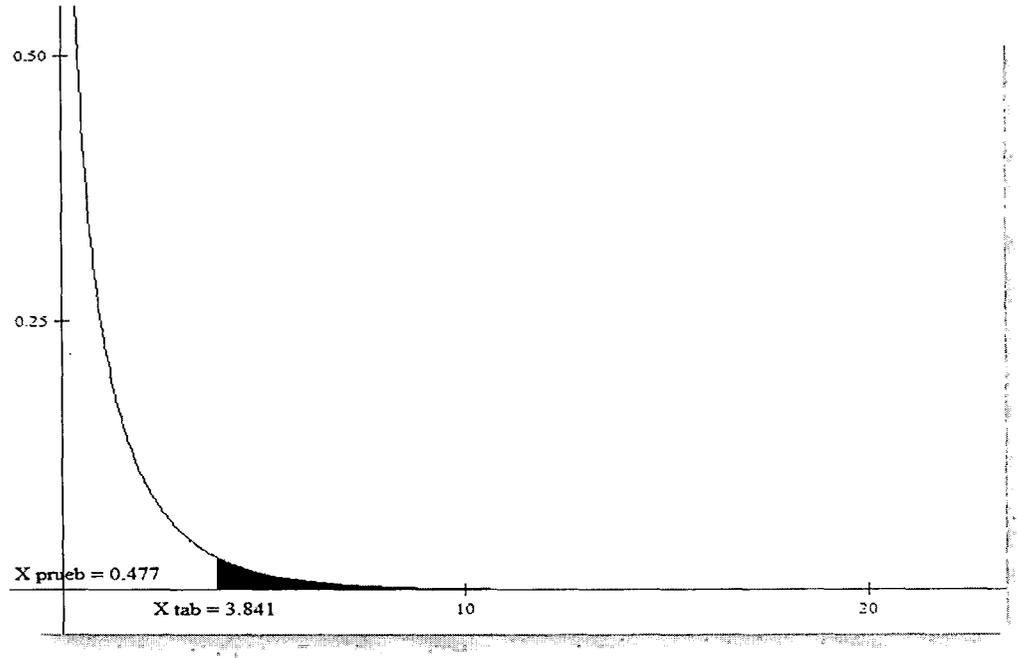
Hi = La Gestión Administrativa, según la organización, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?

**Hi: = p < α**

**H<sub>0</sub>** = La Gestión Administrativa, según la organización, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?

**H<sub>0</sub>**: =  $p \geq \alpha$

**GRAFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:**



**Decisión:**

Como se puede apreciar, el valor de la prueba estadística  $X^2_{prueba}$  es de 0.477 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2_{tabla}$ , para un análisis de 1gl (grados de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.490 (Significancia asintótica) es mayor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis nula** y rechazamos la hipótesis alterna, concluyendo a su vez que, efectivamente La Gestión Administrativa, según la organización, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo –

2013 - 2014? Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 03.

#### 4.2.4. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECIFICA 03:

**Tabla de contingencia N°4**

		¿LA ASISTENCIA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS DOCENTES Y ALUMNOS ES SUPERVISADO POR SU JEFE INMEDIATO?		Total
		Si	No	Si
CONOCE USTED CUAL ES LA VISIÓN DE LA E.A.P. ADMINISTRACIÓN DE FCE - UNH?	Si	191	36	227
	No	178	23	201
Total		369	59	428

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.749(b)	1	.186
Corrección por continuidad(a)	1.398	1	.237
Razón de verosimilitudes	1.766	1	.184
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	1.745	1	.186
N de casos válidos	428		

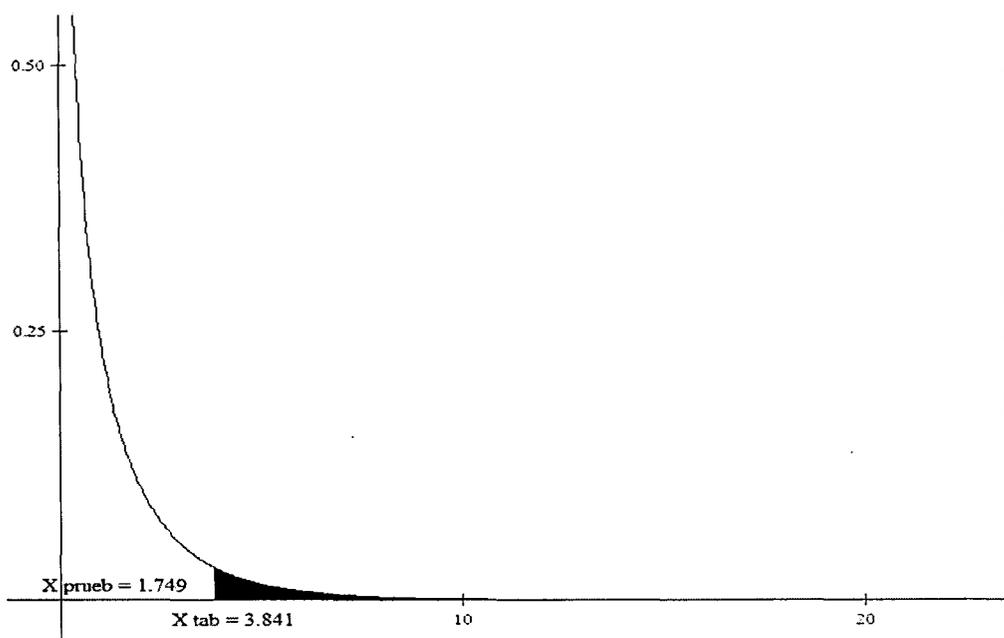
**H<sub>i</sub>** = La Gestión Administrativa, según la dirección, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,-  
Periodo – 2013 - 2014

$H_i: = p < \alpha$

**H<sub>o</sub>** = La Gestión Administrativa, según la dirección, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014

$H_o: = p \geq \alpha$

**GRAFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 03:**



**Decisión:**

Como se puede apreciar, el valor de la prueba estadística ***X<sup>2</sup> prueba*** es de 1.749 cae en la zona de aceptación de la **H<sub>o</sub>** y se sitúa antes del **Umbral** que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado ***X<sup>2</sup> tabla***, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.186 (Significancia asintótica) es mayor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis nula** y rechazamos la hipótesis alterna, concluyendo a su vez que, efectivamente La Gestión Administrativa, según la dirección, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 -

2014. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 04.

#### 4.2.5. CONTRASTACIÓN HIPÓTESIS ESPECIFICA 04:

**Tabla de contingencia N°5**

		¿PARTICIPAN PERMANENTEMENTE DOCENTES Y ALUMNOS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN: ACADÉMICO, INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL?		Total
		Si	No	Si
¿LA ASISTENCIA DE INGRESO Y SALIDA DE LOS DOCENTES Y ALUMNOS ES SUPERVISADO POR SU JEFE INMEDIATO?	ROF	178	87	265
	MOF	127	36	163
Total		305	123	428

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.689(b)	1	.017
Corrección por continuidad(a)	5.176	1	.023
Razón de verosimilitudes	5.822	1	.016
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	5.676	1	.017
N de casos válidos	428		

18

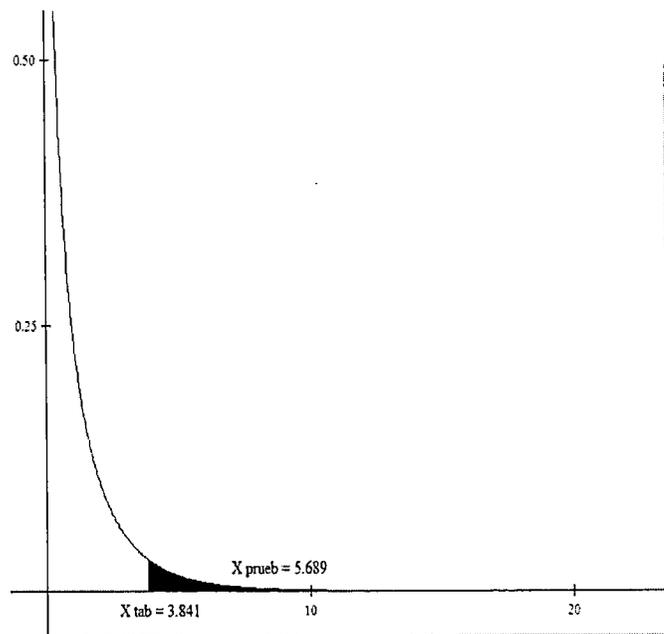
**Hi** = La Gestión Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?

$$H_i: = p < \alpha$$

**Ho** = La Gestión Administrativa, según el control, **NO** se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?

$$H_o: = p \geq \alpha$$

**GRAFICA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 04:**



**Decisión:**

Como se puede apreciar, el valor de la prueba estadística  **$X^2$  prueba** es de 5.689 cae en la zona de rechazo de la  $H_o$  y se sitúa después del **Umbral** que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  **$X^2$  tabla**, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de " $p$ " = 0.017 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis alterna** y rechazamos la hipótesis nula, concluyendo a su vez que, efectivamente La Gestión

Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014? Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 05.

## DISCUSIÓN

En el estudio se ha comprobado que la Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales – Universidad Nacional de Huancavelica – periodo 2013 – 2014. Al respecto debemos mencionar que no se han encontrado estudios específicamente sobre esta materia; pero si hay estudios que se relacionan con el tema estudio tales como:

El autor Sánchez, Manuel. Universidad de Buenos Aires (2009). **“Bases para el Diseño de un Modelo de Gestión en Instituciones de Educación Superior Estatales de Ciencias Económicas”**. Manifiesta No existen ni criterios, ni herramientas de gestión probados en otras áreas, En un país hay una mención a la certificación según normas ISO en el ente evaluador acreditador. En una de las facultades existe un instrumento sistemático y global para la reflexión, el análisis y la acción en los distintos ámbitos en los que los departamentos desarrollan su actividad. El mismo se inspira en la estructura del Modelo EFQM de excelencia (European Foundation for Quality Management), así como en el modelo de evaluación propuesto por el ente evaluador y certificador.

El autor Cabello Calixto, Alex. Universidad del Perú (2007) **“Gestión Universitaria y el Desarrollo del Entorno Social de la Región de Huánuco Periodo - 2007 - 2020”**. Manifiesta que el contexto de la investigación constituye el desarrollo de los países Latinoamericanos y el Caribe, el cual se avizora como intrascendente en el escenario mundial, que compromete a la calidad de la potencialidad de la población y a su protagónica participación, como producto de la responsabilidad histórica de la gestión educativa con escasa visión sistémica, muy particularmente la educación superior, cuya misión se despliega

de manera incoherente a las expectativas del desarrollo del entorno social y las implicancias del fenómeno de la globalización.

## CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el proceso de investigación sobre el **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - FCE - UNH - PERIODO – 2013 - 2014”** teniendo como respaldo las técnicas de procesamiento y análisis de datos estadísticos aplicados al cuestionario respectivo podemos concluir con lo siguiente:

- **“La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 –2014?”** porque el valor de la prueba estadística  $X^2$  prueba es de 3.462 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del *Umbral* que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  tabla, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de “p” = 0.04 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis** alterna y rechazamos la hipótesis nula, probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrada, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 01.
- **La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014,** el valor de la prueba estadística  $X^2$  prueba es de 3.981 cae en la zona de rechazo de la  $H_0$  y se sitúa después del *Umbral*, que según la Tabla de Valores críticos para la distribución de Chi o Ji Cuadrado  $X^2$  tabla, para un análisis de 1 gl (grados de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841; analizando los valores de “p” = 0.046 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y **aceptamos la hipótesis alterna**,. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 02.
- **La Gestión Administrativa, según la organización, NO se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014,** el valor de la prueba estadística  $X^2$  prueba es de 0.477 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del *Umbral* que según

Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  **tabla**, para un análisis de 1gl (grados de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.490 (Significancia asintótica) es mayor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis nula** y rechazamos la hipótesis alterna. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 03.

- **La Gestión Administrativa, según la dirección, NO se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014**, el valor de la prueba estadística  $X^2$  **prueba** es de 1.749 cae en la zona de aceptación de la  $H_0$  y se sitúa antes del **Umbral** que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  **tabla**, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.186 (Significancia asintótica) es mayor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis nula** y rechazamos la hipótesis alterna. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 04.
- **La Gestión Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014**, el valor de la prueba estadística  $X^2$  **prueba** es de 5.689 cae en la zona de rechazo de la  $H_0$  y se sitúa después del **Umbral** que según Valores críticos para la distribución Ji Cuadrado  $X^2$  **tabla**, para un análisis de 1 gl (grado de libertad) y  $\alpha = 0.05$  (nivel de significancia) lo recomendable sería delante de 3.841, analizando los valores de "p" = 0.017 (Significancia asintótica) es menor que  $\alpha = 0.05$ , por lo que **se acepta la hipótesis alterna** y rechazamos la hipótesis nula. Dicha hipótesis ha sido probada mediante la prueba paramétrica Chi-Cuadrado, adjuntándose los resultados en la Tabla de Contingencia N° 05.

## RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones de la investigación realizada se recomienda lo siguiente:

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto (bienes y/o servicios) que cumplan con los requisitos del cliente, en pocas palabras sean de calidad, lo cual nos da mayores posibilidades de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de ingresos y prestigio planificado por la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**ASAMBLEA NACIONAL DE RECTORES. (2004).** "Informe sobre Educación Superior Universitaria". Lima. Perú.

**ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR). (2000).** "Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario". (ISO 9000:2000). Madrid, AENOR, 2000.

**CABELLO CALIXTO, Alex.** Universidad del Perú (2007) "Gestión Universitaria y el Desarrollo del Entorno Social de la Región de Huánuco Periodo - 2007 - 2020".

**CALVO DE MORA SCHMIDT, Arturo.** Universidad de Sevilla (2002). "La Gestión de la Calidad en las Universidades Públicas Españolas: Un enfoque desde el modelo EFQM de excelencia".

**CHIAVENATO, Idalberto. (1999).** "Administración de Recursos Humanos". Ed. Mc Graw Hill. Colombia.

**CHIAVENATO, Idalberto. (2002).** "Administración de Recursos Humanos" 5ta edición MCMXC VIII Brasil.

**FARRO CUSTODIO, F. (2004).** "Evaluación y Acreditación para Universidades de Calidad". Lima.

**GUTIERREZ, Mario. (2003).** "Administración para la Calidad" ITEMS, LIMUSA.

**HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto. (2010).** "Metodología de la investigación", 4ta edición. Mc Graw Hill. México.

**HURTADO de B. Jacqueline. (2000).** "Metodología de la Investigación Holística. Fundación Sypal". Caracas. Venezuela.

**KAUFMAN A. Roger. (2000).** "Planificación de Sistemas Educativos". Ed. TRILLAS. México.

**LÓPEZ RUPÉREZ, Francisco. (1994).** "Gestión de Calidad en Educación". Ed. La MURALLA S.A. Madrid.

**LOARTE ALVARADO, Milton.** Universidad del Perú (2006) "Gestión Institucional para Optimizar la Calidad de los Servicios Educativos en las Instituciones Educativas Públicas del Nivel Secundaria de la UGEL de Lauricocha, 2006".

**MILLA-RIVERA-RAMIREZ. (2001).** "Calidad y Efectividad en Instituciones Educativas". Ed. TRILLAS S.A. México.

**PALLADINO, Enrique. (2001).** "Diseños Curriculares". Ed. ESPACIO. Buenos Aires.

**PEREZ, López Cesar. (2005).** "Métodos estadísticos avanzados con SPSS", Instituto de estudios Fiscales, 1ªEdición, España.

**RAMÍREZ CAVAZA, Cesar. (2002).** "La Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas". Editorial Limusa.

**SÁNCHEZ, Manuel.** Universidad de Buenos Aires (2009). "Bases para el Diseño de un Modelo de Gestión en Instituciones de Educación Superior Estatales de Ciencias Económicas".

**SIME P. Luis. (2001).** "Universidad y Currículo. Construyendo el Cambio". Ed. Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima. Perú.

**YSLADO MÉNDEZ, Rosario. (2003).** "Sistema Universitario Internacional y Nacional. Mega tendencias, Contextos y Escenarios". Ed. San Marcos. Lima. Perú.

**VILLAZAN Y HUERTO, Jorge.** Universidad del Perú (2002) "La Gestión Educativa en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la UNAS".

**ZABALLA PÉREZ, M. Gloria.** Universidad de Deusto (1998) "Modelo de Calidad en Educación como herramientas para Conseguir el Paradigma del éxito".

# ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN - FCE - UNH - PERIODO – 2013 - 2014”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer y explicar la relación de la Gestión Administrativa con los Servicios de Calidad que brinda la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Gestión Administrativa se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p>V. Independiente (X) Gestión Administrativa</p>	<p>Planificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto curricular.</li> <li>- Planes Operativos.</li> <li>- Programación curricular.</li> </ul>	<p><b>TIPO</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptivo Correlacional</p> <p><b>MÉTODOS</b> Analítico - sintético Comparativo Descriptivo - explicativo Inductivo - deductivo Método científico</p> <p><b>DISEÑO</b> No Experimental de tipo transversal</p> <p><b>POBLACIÓN</b> Docentes, administrativo y estudiantes de la E.A.P. Contabilidad FCE – UNH.</p> <p><b>MUESTRA</b> Se determinará a través de una fórmula estadística con un nivel de confianza del 95%.</p> <p><b>MUESTREO</b> Probabilístico</p> <p><b>TÉCNICAS</b> Cuestionario Guía de observación</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la planificación, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Evaluar y describir cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la planificación, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b> La Gestión Administrativa, según la planificación, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>		<p>Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura Orgánica</li> <li>- ROF, MOF, CAP.</li> </ul>	
<p>¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la organización, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p>Evaluar y describir cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la organización, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>	<p>La Gestión Administrativa, según la organización, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Período – 2013 - 2014?</p>		<p>Dirección</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma de Decisiones</li> <li>- Estilo de Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> </ul>	
<p>¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la dirección, con los Servicios</p>	<p>Evaluar y describir cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según la</p>	<p>La Gestión Administrativa, según la dirección, se relaciona directamente con</p>	<p>V. Dependiente (Y) Servicios de Calidad</p>	<p>Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supervisión.</li> <li>- Evaluación.</li> </ul>	
				<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calidad</li> </ul>	
				<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad.</li> </ul>	
				<p>Pertinencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportuno.</li> </ul>	

<p>de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según el control, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p>	<p>dirección, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p> <p>Evaluar y describir cómo se relaciona la Gestión Administrativa, según el control, con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p>	<p>los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p> <p>La Gestión Administrativa, según el control, se relaciona directamente con los Servicios de Calidad en la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE – UNH,- Periodo – 2013 - 2014?</p>				<p>Ficha de análisis documental</p>
---	---	--	--	--	--	-------------------------------------

01

## Anexo Nº 02: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### **OBJETIVO:**

El presente cuestionario está orientado a conocer la opinión de los docentes, alumnos y personal administrativo, sobre la Gestión Administrativa y los Servicios de Calidad que ofrece la Escuela Académico Profesional de Administración de la FCE - UNH.

#### **INSTRUCCIONES:**

Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta según cada caso.

#### **CARGO QUE DESEMPEÑA:**

- a. Alumno
- b. Personal Administrativo
- c. Docente

#### **SEXO:**

- a. Masculino
- b. Femenino

### **1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

#### **A. Planificación.**

1. ¿Conoce usted cuál es la visión de la E.A.P. de Administración de la FCE - UNH?  
Si  No
2. ¿Conoce usted cuál es la misión de la E.A.P de Administración de la FCE - UNH?  
Si  No
3. ¿Ha participado en la elaboración del plan estratégico de la E.A.P de Administración de la FCE - UNH?  
Si  No
4. ¿Desarrollan temas actualizados que le serán útiles en la vida de los alumnos de la E.A.P de Administración de la FCE - UNH?  
Si  No

**B. Organización.**

1. ¿Usted tiene conocimiento (Lectura) de los siguientes documentos de Gestión Institucional?

**DOCUMENTOS:**

**CONOCIMIENTO:**

	<u>SI</u>	<u>NO</u>
a) ROF	( )	( )
b) MOF	( )	( )
c) CAP	( )	( )
d) Reglamento General	( )	( )

2. ¿Establece técnicas para garantizar el cumplimiento de los Reglamentos del Régimen Interno?

Si ( ) No ( )

3. ¿Cómo se encuentra diseñado la Estructura orgánica?

- a) Excelente ( )
- b) Muy bueno ( )
- c) Bueno ( )
- d) Regular ( )
- e) Deficiente ( )

4. ¿Los reglamentos, normas académicas y políticas son revisadas periódicamente?

Si ( ) No ( )

**C. Dirección.**

1. ¿Qué tipo de Liderazgo ejerce su jefe inmediato superior?

- a) Autoritario ( )
- b) Democrático ( )

2. ¿Su jefe inmediato promueve la motivación a sus docentes?

Si ( ) No ( )

3. ¿Las autoridades de la UNH (Rector y Vice-Rectores) se interesan por mejorar el desempeño académico de la EAP de Administración?

Si ( ) No ( )

4. ¿Las autoridades de la UNH (Decano, Director y Jefe del Departamento) se interesan por mejorar el desempeño académico de la EAP de Administración?

Si ( ) No ( )

5. ¿Alcanzaron satisfactoriamente las metas y objetivos en el año académico 2011?

Si ( ) No ( )

**D. Control.**

1. ¿El control interno es permanente para corregir las acciones en la EAP de Administración?

Si ( ) No ( )

2. ¿La asistencia de ingreso y salida de los docentes y alumnos es supervisado por su jefe inmediato?

Si ( ) No ( )

3. ¿Se han realizado algunos cambios en este año para mejorar control de la EAP de Administración?

Si ( ) No ( )

4. ¿Se verifica el cumplimiento del avance académico con el contenido del sílabo?

Si ( ) No ( )

**2. SERVICIOS DE CALIDAD.**

**A. Eficacia.**

1. ¿Participan permanentemente docentes y alumnos en el proceso de formación: académico, investigación y proyección social?

Si ( ) No ( )

**B. Eficiencia.**

1. ¿La atención a los alumnos es eficiente en la matrícula y demás trámites administrativos?

Si ( ) No ( )

**C. Pertinencia.**

1. ¿Los docentes y alumnos participan activamente en la promoción y difusión de la calidad educativa en la comunidad universitaria?

Si ( ) No ( )



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 062-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Febrero del 2014.

**VISTO:**

Oficio Transcriptorio N° 079-2014-SD-FCE-R-UNH de fecha 11-02-2014, Oficio N° 033-2014-EAPA-DFCE/UNH de fecha 28-01-2014, Informe N° 002-2014-AVA-D/EAPA-FCE-UNH de fecha 24-01-2014, Informe N° 03-2014-EASL-JT-EAPA-FCE-UNH de fecha 21-01-2014, Informe N° 09-2014-OMGC-JT-EAPA-FCE-UNH de fecha 20-01-2014, emitido por el docentes asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO** y **VICTOR HUAMAN CAPANI** ; y:

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de-Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

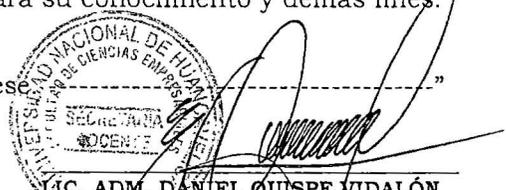
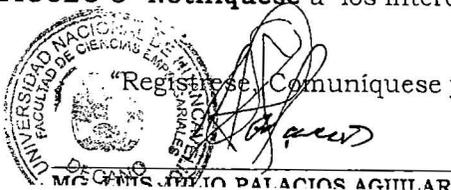
Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 11-02-14;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1° APROBAR e INSCRIBIR** el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES -UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA-PERÍODO-2013-2014"** presentado por los bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO** y **VICTOR HUAMAN CAPANI**.

**ARTÍCULO 2° Elévese** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3° Notifíquese** a los interesados para su conocimiento y demás fines.



Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DECANO OFICIO PALACIOS AGUILAR

SECRETARIA DOCENTE  
VIC. ADM. DANIEL GUSPE JUDALÓN



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0337-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 02 de Mayo del 2014.

**VISTO:**

El proveído N° 01315 de fecha 30-04-2014; Oficio N° 0230-2014-EAPA-DFCE/UNH de fecha 29-04-14, Informe N° 013-2014-DQV-EAPA-FCE-UNH de fecha 28-04-2014; solicitud de los Bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO y VICTOR HUAMAN CAPANI**; solicitando la Ratificación de los Miembros del Jurado, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académico Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

Que mediante Informe N° 013-2014-DQV-EAPA-FCE-UNH de fecha 28-04-2014, emitido por el docente asesor **Lic Adm. DANIEL QUISPE VIDALON** donde emite el resultado final de **APROBACIÓN** de la Tesis Titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES -UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA-PERIDO-2013-2014** presentado por los bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO y VICTOR HUAMAN CAPANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica.

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1°.-RATIFICAR** a los Miembros de Jurado para la Revisión del informe final de la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES -UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA-PERIDO-2013-2014** presentado por los bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO y VICTOR HUAMAN CAPANI**.



02

SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0337-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 02 de Mayo del 2014.

- Lic. Adm. Alberto VERGARA AMES Presidente
- Mg. Edgar Augusto SALINAS LOARTE Secretario
- Lic. Mat. Oscar Manuel GARCIA CAJO Vocal
- Lic. Adm. Lino Andrés QUIÑONEZ VALLADOLID Suplente

**ARTÍCULO 2°.- ELÉVESE** el presente documento a las instancias pertinentes.

**ARTÍCULO 3°.- NOTIFÍQUESE** a los interesados para su conocimiento y demás fines.



Regístrese, Comuníquese y Archívese

MG LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO (e)



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN  
SECRETARIO DOCENTE

C.c.  
DFEC.  
Interesados  
Archivo



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0519-2014-FCE-UNH

Huancavelica, 08 de Agosto del 2014.

VISTO:

Que con el proveído N° 2211 de fecha 11-08-2014, Informe N° 13-2014-FRT-EAPA-FCE-UNH de fecha 28-04-2014, Informe N° 020-2014-EASL-JT-EAPA-FCE-UNH de fecha 11-06-2014, Informe N° 023-2014-OMGC-JT-EAPA-FCE-UNH de fecha 11-06-2014 y la Solicitud de los Bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO y VICTOR HUAMAN CAPANI**; pidiendo fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración ;y:

CONSIDERANDO:

Que, en concordancia al Artículo N° 172 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al Grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad. Asimismo en su Artículo 22° del mismo cuerpo legal, se establece que las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 46 el graduado, de ser desaprobado en la sustentación del Trabajo de Investigación, tendrá una segunda oportunidad después de 20 días hábiles para una nueva sustentación. En caso de resultar nuevamente desaprobado realizara un nuevo Trabajo de Investigación u optar otra modalidad.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

**ARTÍCULO 1°.- PROGRAMAR** la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIOS DE CALIDAD EN LA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES- UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA -PERIODO-2013-2014”**; presentado por los bachilleres **EUSEBIO DE LA CRUZ CEDANO y VICTOR HUAMAN CAPANI** para el Martes 19 de Agosto del 2014, a horas 09:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

**ARTICULO 2° ENCARGAR** al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.  
  
MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR  
DECANO (e)

LIS. ADM. DANIEL QUISEP VIDALON  
SECRETARIO DOCENTE