

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**La gestión administrativa y la calidad de los servicios post pandemia, a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión filial la Merced, 2023**

**Para optar el grado académico de Maestro en:**  
**Ciencias de la Administración**  
**Mención: Gestión Pública y Desarrollo Local**

**Autor:**

**Bach. Zonia Violeta SOLIS LOPEZ**

**Asesor:**

**Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA**

**Cerro de Pasco - Perú – 2025**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**T E S I S**

**La gestión administrativa y la calidad de los servicios post pandemia, a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión filial la Merced, 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA**  
**PRESIDENTE**

---

**Mag. Liborio ROJAS VICTORIO**  
**MIEMBRO**

---

**Mag. Juan Antonio RICALDI BALDEON**  
**MIEMBRO**



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión  
Escuela de Posgrado  
Unidad de Investigación

**INFORME DE ORIGINALIDAD N° 032-2025- DI-EPG-UNDAC**

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:  
**Zonia Violeta SOLIS LOPEZ**

Escuela de Posgrado:  
**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL**

Tipo de trabajo:  
**TESIS**

TÍTULO DEL TRABAJO:  
**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS POST PANDEMIA, A LOS USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN FILIAL LA MERCED, 2023.**

**ASESOR (A):** Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Índice de Similitud:  
**26%**

Calificativo  
**APROBADO**

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 25 de marzo del 2025



Firmado digitalmente por BALDEON  
DIEGO Jheysen Luis FAU  
20194809046 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 20.03.2025 09:38:25 -05:00

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**  
**Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO**  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

AL SEÑOR, NUESTRO DIOS TODO PODEROSO, por la vida y la oportunidad de participar este importante acontecimiento en mi desarrollo profesional y personal y fundamentalmente en este proceso de mi mejora continua sobre todo en post de que cada día me haga mejor persona sobre todas las cosas, y en ello reconocer la memoria de mis padres que con gran responsabilidad y amor me formaron, a mi esposo por su ímpetu en que siga creciendo profesionalmente, y a mis hermanos que de una u otra manera me ayudan y me fortalecen, con sus consejos.

Zonia Violeta

## **AGRADECIMIENTO**

A mi alma mater: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y Escuela de Posgrado, Unidad de Ciencias Empresariales en particular el reconocimiento inmenso y el placer enorme por ser la entidad en la que me forje, y me sigo formando en este continuo proceso de ser cada día buena profesional y mejor persona al servicio de nuestros semejantes. Este paso nuevo e importante peldaño más para convertirme en nueva gestora a nivel de posgrado en lo que corresponde a mis estudios de posgrado en ciencias Administrativas, mención Gestión Pública y Desarrollo Local, y para ello tuvieron mucho que ver mis maestros y doctores, quienes con sus conocimientos y vasta experiencia me inculcaron clase a clase información valiosa para luego poner en práctica en mi vida cotidiana como colaboradora en la institución pública en la que vengo laborando, y ello me incentiva a prestar un mejor servicio, y que trascienda en el bienestar de quienes son mis usuarios. Es preciso mencionar de manera especial a mi docente asesor y a todos quienes han contribuido a culminar con ese trabajo de investigación, inculcándome superación permanente para enfrentar con capacidad, habilidad, experticia y conocimiento la tarea de servir con gran vocación humana y profesional y contribuir de alguna manera en el desarrollo de mi institución laboral, y como no de mi Región y de mi País.

Finalmente, solo me quedan palabras de agradecimiento real y sincero a todos.

Zonia Violeta

## RESUMEN

Las estadísticas de la población en referencia al performance del estado y sus instituciones públicas son aun en la actualidad muy pobre en cuanto a resultados que beneficien a la colectividad y el ciudadano de a pie. En este reto importante están inmersas todas las instituciones públicas del país en sus diferentes niveles de gobierno, por tanto, se enfrentan permanentemente al desafío de ser siempre eficientes en beneficio de la ciudadanía que espera, por lo tanto, recibir un servicio cada vez con más efectividad, y que ello signifique generar valor público. En tal sentido podemos precisar que la pandemia del Covid 19, trajo consigo nuevas formas de gestionar impuestas más por necesidad y que sin embargo en estos días se convirtieron en una posibilidad y nueva estrategia para llegar de manera más ágil a los usuarios, eso nos involucra a todos los que laboramos y suministramos servicio en el sector público a poner en práctica novedosos e innovadores procesos que signifiquen mejorar y tener éxito en la gestión al momento de ofrecer a la ciudadanía, todo ello por supuesto con una dosis importante de vocación de servicio.

Finalmente es preciso manifestar que, el resultado de esta investigación nos muestra el nivel de significancias de 0.853, entre la gestión Administrativa y la Calidad de servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Filial La Merced, 2023.

**Palabras clave:** gestión administrativa y calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

Population statistics in reference to the performance of the state and its public institutions are still very poor in terms of results that benefit the community and the average citizen. All the country's public institutions at their different levels of government are immersed in this important challenge, therefore, they constantly face the challenge of always being efficient for the benefit of citizens who expect, therefore, to receive an increasingly better service. effectiveness, and that this means generating public value. In this sense, we can specify that the Covid 19 pandemic brought with it new ways of managing imposed more by necessity and that however these days became a possibility and a new strategy to reach users in a more agile way, that involves us. to all of us who work and provide services in the public sector to put into practice new and innovative processes that mean improving and being successful in management when offering to citizens, all of this of course with a significant dose of service vocation. Finally, it is necessary to state that the result of this research shows us the level of significance of 0.53, between the administrative management and the Quality of post-pandemic service to the users of the Daniel Alcides Carrión National University, La Merced Branch, 2023.

**Keywords:** administrative management and service quality.

## INTRODUCCIÓN

Con el respeto correspondiente a los integrantes del jurado calificador, me complazco en esta ocasión e importante momento, poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación elaborado por la suscrita, y que intitula: La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios post pandemia, a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023. A través del cual pretendo demostrar, relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en los usuarios de la UNDAC, filial La Merced, tomando como referencia las necesidades reales de la población que clama por mejores niveles de servicio del Estado para con el pueblo en general, y particularmente los usuarios de la Institución motivo del presente trabajo.

La estructura del Trabajo se traduce de la siguiente manera:

Capítulo Primero, Planteamiento de Problema, se identifica y delimita el problema, formulando el problema general, el objetivo de la investigación.

Capítulo Segundo, Marco Teórico, se investigaron los antecedentes de estudio, se establecieron las bases teóricas, formulación de hipótesis, se identificaron las variables y se definieron operativamente.

Capítulo Tercero, Metodología y Técnica de Investigación, se determinó el método, tipo y diseño de investigación, así como técnica e instrumentos para la recolección y el procesamiento de datos.

Finalmente, Capítulo Cuarto, se detalló el trabajo realizado en campo, se realizó un análisis e interpretación de los resultados, se probaron las hipótesis, se presentaron las conclusiones y recomendaciones.

Zonia Violeta

## ÍNDICE

**Página.**

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	vi
INDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

### CAPITULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1.	Identificación y determinación del problema .....	1
1.2.	Delimitación de la investigación .....	4
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema general.....	4
1.3.2.	Problemas específicos .....	5
1.4.	Formulación de objetivos .....	5
1.4.1.	Objetivo general .....	5
1.4.2.	Objetivos específicos.....	5
1.5.	Justificación de la investigación.....	6
1.6.	Limitaciones de la investigación .....	7

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

2.1.	Antecedentes del estudio .....	8
2.2.	Bases teóricas – científicas.....	14
2.3.	Definiciones de términos básicos .....	31
2.4.	Formulación de hipótesis.....	34
2.4.1.	Hipótesis general .....	34
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	34
2.5.	Identificación de variables.....	35
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	35

### CAPITULO III

#### METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación .....	37
3.2.	Nivel de investigación .....	37
3.3.	Métodos de investigación.....	37
3.4.	Diseño de investigación.....	38
3.5.	Población y muestra .....	38
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	39
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	40
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9.	Tratamiento estadístico.....	41
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica .....	41

### CAPITULO IV

#### RESULTADOS Y DISCUSION

4.1.	Descripción del trabajo de campo .....	43
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	43
4.3.	Prueba de hipótesis .....	104
4.4.	Discusión de resultados .....	111

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Página.</b>
Tabla 1. Participación y programación de actividades administrativas y académicas ...	44
Tabla 2. La programación de actividades administrativas y académicas es consultada .....	45
Tabla 3. Los trabajadores tienen claro los objetivos institucionales .....	47
Tabla 4. Existe un Plan Estratégico en la UNDAC .....	48
Tabla 5. Se cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados .....	50
Tabla 6. Se cuenta con manual de funciones actualizados .....	51
Tabla 7. Se realiza la difusión de los valores .....	52
Tabla 8. Existe buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria .....	54
Tabla 9. Se han actualizado los perfiles de puestos .....	55
Tabla 10. La cantidad de trabajadores es proporcional frente a la cantidad de usuarios .....	56
Tabla 11. Realiza acciones de inducción para el desempeño de actividades en el trabajo .....	58
Tabla 12. Cuenta con personal especializado para el desempeño de funciones .....	60
Tabla 13. Existe normas y políticas para el desarrollo de actividades .....	61
Tabla 14. Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM .....	62
Tabla 15. Evidencian conflictos laborales frecuentemente .....	64
Tabla 16. Se efectúa seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo .....	65
Tabla 17. se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral .....	66
Tabla 18. Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión .....	68
Tabla 19. Existe medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo .....	69
Tabla 20. Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas .....	70
Tabla 21. Horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios .....	72
Tabla 22. El personal administrativo a cargo de la oficina está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos .....	74
Tabla 23. La tecnología aplicada en la atención a los usuarios, agiliza los procesos y tiempo de respuesta .....	75
Tabla 24. Se cuenta con personal itinerante a la ausencia de alguno .....	77

Tabla 25. Las tareas y actividades, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo .....	79
Tabla 26. La capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios es ágil, confiable y entendible .....	81
Tabla 27. Servidores administrativos cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas .....	82
Tabla 28. Responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna .....	84
Tabla 29. Comunicación comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar .....	86
Tabla 30. Destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.....	88
Tabla 31. Ofrece atención individual efectiva.....	89
Tabla 32. Demuestran amabilidad y buen trato.....	91
Tabla 33. Demuestra preocupación por los intereses del usuario .....	92
Tabla 34. Tiene horarios establecidos para atender a los usuarios.....	94
Tabla 35. Se practica la cortesía y el buen trato .....	96
Tabla 36. Se cuenta con atractivo material publicitario .....	97
Tabla 37. Servicios que se brindan es buena .....	98
Tabla 38. El personal cuenta con buena presentación .....	100
Tabla 39. La estructura y ambiente son cómodos y de excelente calidad .....	101
Tabla 40. Cuenta con ambiente adecuado para brindar buena atención.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Página.</b>
Figura 1. Participación y programación de actividades administrativas y académicas .....	45
Figura 2. La programación de actividades administrativas y académicas es consultada.....	47
Figura 3. Los trabajadores tienen claro los objetivos institucionales .....	48
Figura 4. Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.....	49
Figura 5. Se cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados .....	51
Figura 6. Se cuenta con manual de funciones actualizados.....	52
Figura 7. Se realiza la difusión de los valores .....	53
Figura 8. Existe buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria .....	55
Figura 9. Se han actualizado los perfiles de puestos .....	56
Figura 10. La cantidad de trabajadores es proporcional frente a la cantidad de usuarios.....	58
Figura 11. Realiza acciones de inducción para el desempeño de actividades en el trabajo.....	59
Figura 12. Cuenta con personal especializado para el desempeño de funciones .....	61
Figura 13. Existe normas y políticas para el desarrollo de actividades.....	62
Figura 14. Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM .....	63
Figura 15. Evidencian conflictos laborales frecuentemente.....	65
Figura 16. Se efectúa seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo .....	66
Figura 17. se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.....	67
Figura 18. Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión.....	69
Figura 19. Existe medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo .....	70
Figura 20. Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas .....	71
Figura 21. Horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios.....	73
Figura 22. El personal administrativo a cargo de la oficina está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.....	75
Figura 23. La tecnología aplicada en la atención a los usuarios, agiliza los procesos y tiempo de respuesta .....	77

Figura 24. Se cuenta con personal itinerante a la ausencia de alguno.....	78
Figura 25. Las tareas y actividades, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo .....	80
Figura 26. La capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios es ágil, confiable y entendible .....	82
Figura 27. Servidores administrativos cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas .....	84
Figura 28. Responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna .....	85
Figura 29. Comunicación comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar .....	87
Figura 30. Destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios .....	89
Figura 31. Ofrece atención individual efectiva .....	90
Figura 32. Demuestran amabilidad y buen trato .....	92
Figura 33. Demuestra preocupación por los intereses del usuario .....	94
Figura 34. Tiene horarios establecidos para atender a los usuarios .....	95
Figura 35. Se practica la cortesía y el buen trato.....	97
Figura 36. Se cuenta con atractivo material publicitario.....	98
Figuras 37. Servicios que se brindan es buena .....	99
Figura 38. El personal cuenta con buena presentación.....	101
Figura 39. La estructura y ambiente son cómodos y de excelente calidad.....	102
Figura 40. Cuenta con ambiente adecuado para brindar buena atención .....	104

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La razón de ser del estado y la diversidad de entidades que dependen de los diferentes sectores en el Perú y el mundo, es la de otorgar servicios de calidad y con ello satisfacer las múltiples necesidades sociales que demanda la población, lo mismo sucede en el mundo empresarial puesto que éstas ofrecen productos y servicios dirigido a sus clientes, y que solo la calidad, precio y oportunidad aseguran la fidelización, por lo tanto el crecimiento y posicionamiento de ellas y con ello convertirse en entes sustentables y sostenibles en el tiempo.

Antes de la pandemia en el mundo, las empresas privadas e instituciones públicas en menor escala establecieron estrategias de manera tal ofertar productos y servicios por medio de medios virtuales, haciendo uso de la tecnología, acortando tiempo y costos, pero no es a partir de la pandemia que se intensifica y se implementa a gran escala, y más por necesidad y obligación, el uso intensivo

de la tecnología, para enfrentar desde el distanciamiento social la continuidad de la diversidad de servicios por parte del aparato empresarial y estatal.

En el caso peruano, ya antes de la pandemia el estado estableció la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 (PNMGP) dicho documento data del 2013 y se formalizó mediante DS N°004-2013-PCM, y que específicamente su diseño correspondía a cinco pilares centrales y tres ejes transversales y uno de los ejes estaba relacionado al Gobierno Electrónico, y que estaba referido al uso de las tecnologías de la Información en los diferentes órganos de la administración pública, con la finalidad entre otras cosas de mejorar los servicios ofrecidos a la ciudadanía. No es menor precisar que la Visión del estado a partir de esta política era tener un estado moderno en la cual hacia una gestión pública para resultados y que genere impacto importante en el bienestar del ciudadano, por tanto, en el desarrollo del país.

Asimismo, hoy en el país contamos con el DS N°103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, en el cual parte por proponer el problema público bajo el siguiente enunciado: **Bienes, servicios y normativas que no satisfacen las expectativas y requerimientos de los individuos y que generen valor público.** Esto trae a colación que el problema pendiente en la administración pública es la calidad de los servicios que presta el estado en el ámbito nacional, subnacional y entidades diversas que dependen de los diferentes sectores del estado, eso quiere decir que aun la población tiene una percepción negativa en relación a los servicios que otorga el aparato estatal. En tal sentido la norma establece en esta oportunidad cinco componentes generales y dos componentes transversales, pero vale la pena precisar que además se propone cuatro objetivos prioritarios, y en uno de estos

objetivos señala: Mejorar la gestión interna en las entidades públicas, y dentro de algunos lineamientos dice: incorporar el uso estratégico de las TICs y datos en las entidades públicas para ello se requiere el fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios, directivos y servidores civiles, con ello se insiste en la utilización de la tecnología a fin de mejorar los servicios que signifiquen impacto importante en la población usuaria y solo así lograra aquello que exige el estado: la creación del valor público.

Los impactos de la COVID-19 impactaron las estructuras socioeconómicas a escala mundial y las instituciones de educación superior no se quedaron atrás. Las estrategias implementadas de "distanciamiento social" impulsaron un entorno de digitalización obligada, en este contexto, la Universidad Nacional "Daniel Alcides Carrión" tuvo que adoptar medidas para continuar con la atención de los servicios que presta a sus usuarios por intermedio de las diferentes oficinas, incluyendo varios caminos para generar soluciones ante la emergencia y revelando los mecanismos de transformación digital como aspecto central del proceso de atención a los usuarios.

Ahora en tiempos post pandemia se empiezan a generar iniciativas y propuestas de nuevos modelos de atención a los usuarios haciendo uso de la virtualidad y que ello signifique ojalá un servicio oportuno, simplificado, desburocratizado, de manera tales no generen sobrecostos en perjuicio del administrado que en definitiva es la población. Ante ello nuestra Universidad en general y la filial La Merced en particular, no estamos exentos de las propuestas que generará el estado, ante ello se tiene estrategias y proyectos para la utilización de la virtualidad, la misma que se supone traerá como consecuencias mejoras que beneficien a la colectividad.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

Después de detallar la problemática asociada al asunto, con fines metodológicos, se definirán los siguientes componentes bajo los siguientes aspectos:

### **a. Delimitación espacial.**

El trabajo de investigación se realizará a nivel de la Filial La Merced de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ubicada en la Provincia Chanchamayo del departamento de Junín.

### **b. Delimitación temporal.**

El período en el cual se trabajará la presente investigación comprende al año 2023.

### **c. Delimitación conceptual.**

Se conceptualizará las variables de estudio:

**Variable Dependiente:** Calidad del servicio en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Filial La Merced, post pandemia

**Variable Independiente:** Gestión Administrativa en relación a las dependencias Administrativas en la UNDAC, Filial La Merced.

Bajo esta perspectiva formulamos el siguiente Problema:

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a) a) ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023
- b) b) ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023
- c) c) ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023
- d) d) ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?

## **1.4. Formulación de objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.
- b) Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

- c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.
- d) Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Los servicios que brinda la Universidad Nacional” Daniel Alcides Carrión”, por intermedio de las oficinas administrativas cumplen un rol muy importante así como determinante para dar una atención adecuada y fluida a los usuarios; por lo tanto, se quiere determinar o investigar a partir de las decisiones de la Alta Dirección Institucional y de normas nacionales respecto al proceso de transformación digital en el sector público, si son acertados o adecuados y si generan calidad del servicio en relación a generar valor público a los usuarios de las unidades académicas y administrativas de la Filial La Merced, de tal manera que conozcamos las debilidades que se presentan en los encargados de administrar estos servicios y poder aplicar las acciones o medidas necesarias para proponer una reestructuración de los procesos en los diferentes trámites.

Con ello se pretende sistematizar iniciativas a las diferentes oficinas administrativas de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión y estandarizar los procedimientos de los trámites que vienen solicitando los usuarios, asimismo, solicitar la implementación de programas de capacitación en el área informática para los servidores administrativos encargados de la atención de los diferentes servicios que presta la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en la filial La Merced en tiempos post pandemia y así lograr una atención fluida, acortando

plazos de atención, generando tranquilidad y satisfacción en los usuarios, redundando en una buena imagen institucional.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

En el presente trabajo de investigación para su desarrollo una de las limitaciones que enfrentamos fue relacionado a la población materia de estudio, ya que un gran número de usuarios que provienen de zonas rurales y/o alejadas de la ciudad tienden a desarrollar las encuestas de manera física o desconocen la implementación de instrumentos tecnológicos para tal fin, a esto debemos sumar la cobertura de internet inestable y costosa, por lo que, se utilizó otras alternativas como las redes sociales gratuitas para la toma de muestras.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

En el próximo apartado expondremos las bases teóricas que fueron esenciales para examinar y debatir el tema en cuestión, con el objetivo de adquirir argumentos sólidos que respalden el problema planteado.

##### **A nivel Internacional.**

Iñiguez - Villacrés (2012) su trabajo de investigación " Analizar la gestión de las universidades de nivel "b" de Guayaquil y proponer un plan de mejora de los procedimientos para elevar los índices de satisfacción, Ecuador. Trata los problemas que ha enfrentado la universidad de Ecuador en años recientes y las consecuencias de los resultados del proceso de evaluación establecido inicialmente por el CONEA y luego por el CEAACES. Intenta definir normas para optimizar los procesos de administración de las universidades clasificadas con nota "B" en la ciudad de Guayaquil. Se lleva a cabo un análisis de las fortalezas y debilidades de los servicios ofrecidos por estas universidades con el

objetivo de establecer los grados de satisfacción de la comunidad académica, además de los procedimientos de administración de una universidad perfecta basándose en los hallazgos de las debilidades a rectificar. Estructura física, laboratorios, accesos para personas con discapacidades, conexión a internet y atención de enfermería. El autor expone la intención del Estado de establecer un índice de universidades en Ecuador con el objetivo de que los alumnos conozcan las oportunidades que brindan cada una de las universidades del país. En términos generales, el proceso de evaluación fue positivo y necesario, Se ha observado la diferencia entre las universidades públicas y privadas en los cuatro elementos evaluados: infraestructura, política, comunicación y atención. La Universidad de Guayaquil recibió las notas más bajas en aspectos de infraestructura y política del país. Las deficiencias más significativas de las universidades analizadas se encuentran en la infraestructura, a excepción de la Universidad Politécnica Salesiana, donde la infraestructura fue el criterio más valorado. En la Universidad de Guayaquil, los departamentos de laboratorio, facilidades para personas con discapacidades, enfermería e internet tienen las calificaciones más bajas. La UAE presenta puntuaciones inferiores en biblioteca virtual, audiencias y enfermería; la UPS, en enfermería y áreas sociales en internet; y en la UEES, el requerimiento más importante es internet. Adicionalmente, la política institucional representa otro factor restrictivo en las evaluaciones que evidencian diferencias considerables entre las cuatro universidades, con la UEES recibiendo una calificación superior y la UG, con una calificación inferior. Para la UG y la UAE, la evaluación más baja fue la de la política institucional; para la UPS, la evaluación más baja se atribuye al número de personal administrativo y, por otro lado, la UEES presenta su nivel más bajo en la administración de presupuestos.

Cevallos (2016) en su estudio acerca de la gestión administrativa y operativa y su impacto en los productos y servicios que brinda la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense en 2014, con el objetivo de obtener el título de maestro en Administración de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, sugirió examinar la gestión administrativa y operativa y su impacto en los productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná, durante el año 2014. Realizó una investigación de tipo analítico, descriptivo, de orientación cualitativa, con un diseño no experimental. Igualmente, se utilizó como población a 71 colaboradores, y el muestreo fue de tipo no probabilístico. La metodología empleada fue la entrevista y el recurso utilizado fue la hoja de respuesta. Concluyó; que el 46% del personal carece de conocimiento sobre la estructura organizativa y las funciones manuales; se estableció que la calidad de atención se alcanza en un 83%, la resolución de reclamaciones en un 76%, la eficiencia en las transacciones por el personal del área de cajas, créditos y cobranzas tiene un nivel de cumplimiento del 88%, pero la administración de recuperación de cartera es bastante inadecuada.

Rojas (2015), en su estudio sobre el Modelo de satisfacción de usuarios como instrumento de soporte para la administración de una Municipalidad, con el objetivo de obtener el título de maestro en gestión pública de la Universidad de Chile-Santiago, planteó la necesidad de crear y examinar un modelo que reconozca los elementos de la organización que inciden en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios que proporciona una Municipalidad. La investigación se desarrolló como una investigación aplicada, descriptiva, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población se conformó por 340 clientes, seleccionados de manera

probabilística. En la metodología empleada para realizar encuestas, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios. Concluyo que la incidencia en la satisfacción se debe a la estructura, la cual es más importante que el componente del talento humano en una Municipalidad de Chile.

Velásquez (2010), en su trabajo titulado "Análisis de la Gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa" - Paraguay. El objetivo era determinar cómo optimizar la gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Se empleó un método cuantitativo y una metodología descriptiva, los hallazgos señalaron que en aspectos de gestión, entorno, personal administrativo y tecnología alcanzaron un nivel satisfactorio. No obstante, el avance de las tareas y la competitividad alcanzaron niveles bajos, lo que sugiere que es esencial optimizar los procesos y supervisar el desempeño mediante una calidad de administración más estable.

#### **A nivel Nacional.**

Peña (2018) El propósito principal de su Investigación denominada "Gestión administrativa y Calidad del Servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari - Ancash", fue establecer la correlación entre la administración y la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario de la municipalidad, se aplicó una metodología cuantitativa. Se evaluó a 2232 usuarios del distrito zonal de San Marcos, Huari - Ancash. Los resultados más destacados son: El usuario mantiene un vínculo seguro y esencial con la administración, además, señalaron que el factor control es un elemento clave en la evaluación de la gestión regulatoria. Se lograron los objetivos siguientes: La relación entre la gestión administrativa y la calidad de la administración es de 0,805, con un

significado de error que no supera el 05%. Por ende, se descartó la teoría inválida y se aceptó la especulación del estudio como legítima. Dentro de estas líneas, es evidente que hay una conexión profunda y segura entre la gestión reguladora y el carácter de la gestión del cliente. Además, hay una conexión profunda y enorme entre los ejecutivos, el arreglo, la asociación, la incorporación, el porte y el control de la gestión reguladora y la naturaleza de la gestión del ciudadano en la región local de San Marcos, Huari. Ancash Bolivia Ancash.

Ruiz, (2021) En su investigación Titulada "Gestión Administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, durante la pandemia de Covid-19, fue establecer la correlación entre la administración y la calidad del servicio de justicia en el Ministerio Público de Chiclayo durante la pandemia de COVID-19. Se llevó a cabo en un entorno real, utilizando un enfoque cuantitativo, dado que se evaluaron las variables de estudio, o sea, las dimensiones que comprende cada una de ellas. Usó un diseño de estudio no experimental con un enfoque correlacional, los hallazgos que obtuvo fueron: la variable Gestión administrativa y Calidad del servicio de justicia muestran una significancia de 0.000, inferior al parámetro de 0,05 y, con una correlación de 0,632, representando una correlación de nivel medio-alto, con una influencia positiva y directa. En conclusión, la autora sostiene que no hay una relación relevante entre la dimensión Planeación y la calidad del servicio de justicia; hay una relación relevante con una intensidad media entre la dimensión Organización y la Calidad del servicio de Justicia; también hay una relación relevante con una intensidad media entre la dimensión Dirección y la Calidad del servicio de Justicia; y, finalmente, hay una relación relevante con una intensidad medio-alta

entre la dimensión Control y la Calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid – 19.

Villavicencio, (2013), en su investigación titulada "Calidad del servicio en la industria de transportes y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes línea S.A." Ecigarette. El objetivo era evaluar la calidad del servicio en el sector de transportes y encomiendas, así como su relación con la satisfacción de los clientes de la empresa de transportes Línea S.A. Se utilizó el método analítico y sintético deductivo-inductivo, mientras que en el contexto estadístico se utilizó el método de la encuesta. Según los descubrimientos, se estableció que la calidad de servicio se refleja en un nivel eficaz y que el factor más significativo que concede dicha calificación es la confianza que los clientes tienen hacia sus trabajadores, generando de esta manera confianza en ellos.

Según Tejeda, (2014) en su libro Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista, Callao, se trata de un método aplicado, de naturaleza explicativa y demostrativa, que emplea un enfoque inductivo-deductivo, con una muestra estratificada de 52 empleados, aplicada a los directivos, administrativos y contribuyentes. El propósito principal fue proponer la administración y su optimización en la municipalidad distrital de Bellavista, con el fin de mejorar los servicios municipales: Concluyendo que en el ámbito interno, la toma de decisiones, la formación y la modernización administrativa son desconocidas, solo los funcionarios nombrados y el personal de confianza conocen en un 55.91 %. La toma de decisiones no es un asunto relevante en la administración gerencial regional y, al ser una función estratégica, necesita la intervención de las ciencias del comportamiento humano con el objetivo de orientar y potenciar el fortalecimiento de la gestión.

## **A Nivel Local**

Vicente, (2017) en su Investigación Titulada Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo general plantear la Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad, se utilizó una técnica Inductiva y Deductiva, descriptiva y explicativa, con el propósito de gestionar correctamente la información cuyas variables son Modernización de la Gestión en la universidad para innovar de forma integral la administración como una función estratégica del futuro e instrumentos de cambio, encontramos en los hallazgos pruebas concretas que a través de la implementación de la gestión administrativa y su optimización de administración, se logrará mejorar la prestación de servicios. Esto es resultado de la gestión y de las dimensiones fundamentales para la optimización de la gestión administrativa.

Yanayaco, (2017) en su estudio denominado El empleo de indicadores de gestión como herramienta de evaluación para determinar el Nivel de Satisfacción del usuario en la Oficina de Economía y Finanzas de la UNDAC, busca principalmente aclarar la conexión entre los indicadores de gestión y la satisfacción de los usuarios en relación a los servicios proporcionados en la Oficina de Economía y Finanzas de la UNDAC, para ello utilizó el tipo de investigación Descriptiva, relacional y el Método Investigativo científico fáctico, llegando a la conclusión según los resultados obtenidos que si existe una asociación entre los indicadores de gestión y el grado de satisfacción de los usuarios de un 79.69 %, indicando que está en una asociación directa y positiva.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **Definición de gestión administrativa**

De acuerdo con Valdés (1984), la administración se percibe como una función "directiva que es intrínseca a todos los niveles de una empresa, de manera más detallada, cuya función implica planificar, organizar, dirigir, controlar" entre otros aspectos (p.15). En cambio, la gestión administrativa es un procedimiento que las organizaciones implementan, con la finalidad de garantizar un correcto funcionamiento.

Según Taylor y Fayol (1973), el concepto de administración se ha definido a lo largo del tiempo de varias formas. La filosofía nos brinda un entendimiento ideológico más profundo de las definiciones. Siguiendo este camino, podemos afirmar que para el antecesor de la administración, se "define qué la gestión administrativa es prever, ordenar, coordinar y controlar" (p.110). Como se puede observar la gestión administrativa tiene múltiples denominaciones que tiene las características de aportar a una buena gestión. Es decir, la gestión administrativa esta denominado como el procedimiento que se lleva a cabo para lograr objetivos, que son fijados por la institución y/o empresa, teniendo como meta principal, una buena organización y planeamiento, con el fin de obtener buenos resultados.

Reyes (1980) señaló que la gestión administrativa se refiere al "compendio sistemático de normas destinadas a maximizar la eficiencia en los métodos de estructuración y administración de un organismo social, con el objetivo de alcanzar resultados en la coordinación de los elementos y individuos que conforman una organización pública o privada" (pág.26-27). La administración se relaciona con las políticas establecidas en la compañía. Estas políticas esenciales establecidas hacen referencia a todo lo que una entidad necesita para su crecimiento en el mercado. Asimismo, Stoner y Wankel (1989)

indicaron que "la gestión se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y supervisión del trabajo de los 20 miembros de la organización, y al uso de los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas" (p.7).

Se conoce también como una función de liderazgo que es propia de todos los niveles de una organización, y generalmente posee un alto nivel en la compañía. Su meta es planificar, coordinar, dirigir y coordinar todas las actividades a realizar tanto dentro como fuera de la institución.

Asimismo, Chiavenato (2014) sostuvo que la gestión administrativa va más allá de planear, organizar, dirigir y controlar, implica tomar decisiones y acciones que se "aplica a diversas circunstancias en todas las organizaciones, también implica la coordinación de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para lograr los objetivos liderando y dirigiendo las tareas realizadas por todos los niveles de la organización" (p.8-9).

Es posible afirmar que la administración es un conjunto de procesos que suelen proponerse, ajustarse y analizarse. Además, tiene un significado en el arte en el ámbito financiero. En cambio, la administración se ocupa de cuatro términos en las tareas que lleva a cabo en el contexto de las instituciones.

Igualmente, Terry (1968), afirmó que gestión administrativa es un "proceso de funciones básicas, diferente de cualquier otro. Es una entidad distinta que, como materia de estudio, permite adquirir conocimiento y practica por medio de su aplicación" (p.21). Cuando nos referimos a la gestión administrativa en una organización se debe tener en cuenta la función en que se determina. Es decir, alcanzar las metas trazadas en los aspectos políticos, sociales y económicos que tiene competencia el administrador. Por otro lado, la gestión administrativa en las

situaciones complejas, en las cuales se necesita recursos en la institución, en este caso la gestión se establece en una parte primordial para el cumplimiento de las metas fijadas.

En relación a esto, Koontz y Odonnell (1972) indicaron que la "administración es un arte y una ciencia, emplea un saber organizado y lo emplea para alcanzar el objetivo propuesto" (p.9). La administración es uno de los elementos que más impactan en la compañía, ya que es esencial para el desarrollo y crecimiento tanto social como económico de una nación.

Dentro del marco de la presente investigación se ha considerado la siguiente definición para la variable de la gestión administrativa:

Stoner y Wankel (1989), refirió que "la gestión administrativa es el proceso de Planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas" (p.4). La gestión administrativa es denominada como la garantía de la disposición de las capacidades y habilidades para este tema, es decir, el talento de liderazgo, la de dirección y en especial, la motivación es fundamental para un equipo de trabajo. En realidad, para que se dé el desarrollo de estas capacidades, el encargado de la gestión administrativa de las entidades debe tener base razonable cuando se lleve la realización de los recursos económicos, materiales y de talento humano para el cumplimiento del propósito de la institución.

### **Fundamentos Teóricos de la Gestión Administrativa.**

a) **La teoría humanística de la administración.** Esta perspectiva se enfoca en las personas y los colectivos sociales. Esta teoría se fundamenta en los elementos siguientes:

- el impacto de la motivación humana; el individuo es impulsado no solo por incentivos económicos, sino también por premios sociales y simbólicos, la conducta es el resultado de la motivación, con el objetivo de cubrir una o varias necesidades;
- liderazgo; el gerente o los jefes de cada área de la organización deben conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, para reducir la incertidumbre, y la relación entre el líder y los subordinados;
- Comunicación; es el intercambio de información entre personas, es un proceso fundamental de la experiencia humana y de la organización social;
- La dinámica de grupo; el grupo no es solo un conjunto de personas, sino también la interacción dinámica de individuos que se perciben psicológicamente como miembros de él. (Chiavenato, 2014, pp.86,98). La política denomina el poder de la organización de la sociedad, como valores que determinan la gestión administrativa como la acción, planeamiento de dicha organización.

Por otro lado, Chiavenato (2014) refirió “el enfoque humanista, aporta motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo, es necesario que el gerente deje de ser autocrítico e impositivo para ganarse la aceptación de las personas y su compromiso con la organización” (p.105). Se conoce como una decisión colectiva, un poco condicionada, de carácter etimológico. Para entender de manera más extensa la concepción, es necesario explorar la diversidad de las definiciones, reconociendo de manera evidente el impacto del liderazgo en la administración.

**b) La teoría burocrática de la organización.** Chiavenato (2014) “definió a la teoría burocrática como una forma de organización humana que se basa en la racionalidad, es decir, en adecuar los medios a los objetivos (fines) con el propósito de garantizar la máxima eficiencia para alcanzar esos objetivos” (p.190). A la gestión administrativa se le conoce como el proceso que tiene el propósito de planear, organizar, ejecutar y controlar, teniendo como un aspecto fundamental en las tareas, con el fin de lograr los objetivos.

Siguiendo a Chiavenato distingue tres tipos de autoridad:

- 1) Autoridad tradicional; es cuando los subordinados aceptan las ordenes de los superiores considerando que están justificadas;
- 2) Autoridad carismática; cuando los subordinados aceptan órdenes del superior en razón de la influencia de la personalidad y el liderazgo de este;
- 3) Autoridad legal, racional o burocrática; es un tipo de autoridad técnica, meritocracia y administrada, la obediencia no se debe a una persona en sí, sino a un conjunto de reglas y reglamentos legales. (Chiavenato, 2014, p.190).

#### **Características de la teoría burocrática.**

- La burocracia es una organización unida por normas y reglamentos establecidos por escrito;
- Carácter formal de las comunicaciones; la burocracia es una organización unida por comunicaciones escritas, se vale de rutinas y formularios;

- Carácter racional y división del trabajo; la división del trabajo se basa en la racionalidad, es decir, de acuerdo a los objetivos que deben ser alcanzados: la eficiencia de la organización.
- Impersonalidad en las relaciones; las actividades se distribuyen de forma impersonal, o sea, en términos de puestos y funciones, y no de las personas involucradas;
- Jerarquía de autoridad; cada puesto inferior debe estar sujeto al control y la supervisión de un puesto superior, todos los puestos están ubicados en una estructura jerárquica, donde también se define los escalones de autoridad;
- Competencia técnica y meritocracia; la promoción de los empleados se basa en criterios de evaluación y clasificación;
- Profesionalización de los participantes; la burocracia se caracteriza por la profesionalización de sus miembros. (Chiavenato, 2014, p.195).
- La teoría clásica de la administración. Para Stoner y Wankel (1989), la teoría “clásica consta de dos partes, la administración científica y la teoría clásica de la organización, la primera busca la productividad mediante la eficiencia de los trabajadores, la segunda se refiere a dirigir organizaciones complejas a partir de cuatro funciones: planeación, organización, dirección y control” (p.33). Se dice que la teoría clásica es conocida como un proceso dentro de la administración, la cual tiene el objetivo de planear, organizar, ejecutar y controlar, con el fin de tener una mayor eficiencia del recurso humano.

Así mismo este autor explica que la administración científica tiene cuatro principios:

Desarrollar un procedimiento científico para cada elemento del trabajo realizado por un individuo;

Seleccionar científicamente a los trabajadores y luego capacitarlos;

Dividir el trabajo y la responsabilidad lo más equitativamente posible entre la gerencia y los trabajadores;

Colaborar con los trabajadores, para asegurar que el trabajo sea ejecutado de acuerdo a los principios.

Por otro lado, la teoría general de la administración, señala que este enfoque se ocupa de las funciones de los directivos o gerentes y que está conformado por: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Stoner y Wankel, 1989, p.29). Es una teoría basada en la división de trabajo, la especialización, la coordinación, su interés por la estructura y forma de organización de arriba hacia abajo, se basa en el principio de la unidad de mando, por el cual el empleado solo debe obedecer a un solo jefe.

Así mismo Fayol se preocupó de los principios que gobiernan una organización a continuación mencionare los siguientes:

- La división del trabajo: tiene por finalidad producir más y mejor con el mismo esfuerzo, tiende a la especialización y a la división de tareas
- La autoridad: es el derecho de mandar y en el poder de hacerse obedecer. No es posible la autoridad sin responsabilidad;
- La disciplina: es el respeto de los convenios que tienen por objeto la obediencia, la asiduidad y los signos exteriores con que se manifiesta el respeto.
- Unidad de mando: para la ejecución de un acto cualquiera un agente solo debe recibir órdenes de un jefe;

- Unidad de dirección: Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo;
- Remuneraciones: es el precio del servicio prestado, debe ser equitativa;
- Jerarquía: es el camino por lo que pasan todos los grados, desde el grado superior hasta el nivel inferior;
- Iniciativa: Un jefe que sabe inspirar la iniciativa entre su personal es superior a otro que no sabe hacerlo;
- La unión del personal: La armonía y la unión del personal de una organización constituye una gran fuerza para ella. (Taylor y Fayol,1973, p.126).

Chiavenato (2014) indicó que la teoría tradicional de la "gestión" establece una teoría de la organización basada en la gestión como una ciencia. La organización se distingue por la separación del trabajo y su especialización, se le reprocha su rigidez" (p.68). Es posible afirmar que la administración es un conjunto de definiciones destinadas a planificar y mantener en un entorno, dentro del lugar de trabajo, con el objetivo de alcanzar de manera eficaz los objetivos establecidos.

### **El Proceso Administrativo.**

Cada administración se lleva a cabo a través de los componentes o funciones del proceso administrativo, en esa dirección. Terry (1968), sostuvo que el procedimiento administrativo se basa en cuatro funciones esenciales: planificación, organización, implementación y supervisión son los instrumentos mediante los cuales un gerente gestiona. También son las indicaciones que diferencian a un superior de otro que no lo es." (p.45).

Hoy en día, en la administración se conoce al director como el líder de la institución educativa. Este es el pilar fundamental en las tareas de liderazgo administrativo con el objetivo de alcanzar resultados satisfactorios para la institución. El líder administrativo debe poseer la cultura, destreza y competencia, con el objetivo de rectificar y considerar la mejora continua de la administración en las organizaciones.

Todo proceso "administrativo es singular, es una secuencia inseparable donde cada elemento, cada acto, cada fase, deben estar inseparablemente vinculados con los demás, y que, además, se producen al mismo tiempo" (Reyes 1980, p. 37). Además, se considera la gestión administrativa como el conjunto de actividades, cuyo objetivo principal es el crecimiento económico y social en las empresas, con el objetivo de establecer políticas definidas para conseguir un buen resultado, implementando las políticas que favorezcan a la institución.

Al respecto Chiavenato (2014), señaló que las funciones del administrador se "concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar) y en general hoy acepta como el proceso administrativo" (p.123). En los últimos años los elementos de la administración pública, vienen evolucionado por la importancia que se le da para el desarrollo económico y social de nuestro país y su vez más reforzado impregnación de las funciones que se encontraban delegadas al sector privado, la mecánica administrativa pública se viene organizando en las empresas más importante del Perú.

**a) Elementos del proceso administrativo.** Según Stoner y Wankel (1989), los elementos del proceso administrativo son los siguientes:

**Planeación:** Los planes proporcionan a la entidad sus metas y establecen el procedimiento más adecuado para alcanzarlas. Estos permiten que la entidad consiga y destine los recursos necesarios para cumplir sus objetivos, que las tareas se lleven a cabo conforme a los objetivos y procedimientos, y que la consecución de los objetivos sea monitorizada para establecer acciones correctivas. Los planes se clasifican en dos categorías: planes de uso único y planes permanentes. El primero se compone de los programas, proyectos presupuestarios y el segundo de las políticas, procedimientos y normas.

**Organización:** Definidos los objetivos, se elaboran y desarrollan los planes o programas para la estructura de la organización. El procedimiento de organización consta de diversas fases: a) Descripción del trabajo a llevar a cabo; b) Distribución del trabajo; c) Coordinación del trabajo; d) Departamentalización o estructura organizativa, e) Supervisión y reestructuración. La formación de personal se refiere al reclutamiento, distribución y capacitación del personal competente para desempeñar las tareas de una organización.

**Dirección:** También se le denomina motivación, estimulación o liderazgo a esta función, que implica motivar a los integrantes de la organización de tal manera que sus acciones favorezcan la consecución de los objetivos. En particular, es necesario trabajar de manera directa con los individuos. Algunas teorías acerca de la motivación indican lo siguiente: a) Los directivos deben indagar activamente en la motivación de sus empleados; b) Los directivos deben admitir que los trabajadores tienen diversas motivaciones y competencias; c) Las gratificaciones deberían estar vinculadas con el rendimiento y no con la antigüedad u otros factores; d) Los

directivos deberían mantener una comunicación con los empleados y solucionar los problemas conforme se agraven.

**Control:** El control mantiene a la organización en la vía correcta sin permitir que se desvíe de sus metas. Esta función consta de tres elementos: 1) Establecer las normas del desempeño; 2) Medir el desempeño actual y compararlo con las normas establecidas; 3) Tomar medidas para corregir el desempeño que no cumpla con esas normas. Stoner y Wankel (P.15).

#### **b) Características del Proceso Administrativo**

El proceso administrativo se caracteriza por:

- Por qué contribuye a establecer y proporcionar un curso de acción requerido, su estilo de pensamiento administrativo capacita al gerente o administrador para identificar y comprender el problema;
- La utilización total de la contribución de otras escuelas o teorías de gestión es completamente viable. Si el problema es la motivación, la escuela apropiada sería la del comportamiento humano, o si es la toma de decisiones, la escuela sería la matemática;
- Ofrece adaptabilidad, permite la innovación, se puede aplicar a una variedad de circunstancias. Incorpora todo el campo administrativo, para entender el procedimiento administrativo (Terry, 1968, p.177).

#### **Definición de la Calidad de Servicio.**

De acuerdo con Mora (2007), se define la calidad de atención como el servicio brindado al usuario. Este procedimiento, que se enfoca continuamente en satisfacer a los usuarios y no limitarse a solucionar los problemas inmediatos, involucra a todas las personas de una institución. La calidad del servicio es fundamental para garantizar un servicio más eficiente y efectivo, considerando la

satisfacción del cliente; Además, la calidad de atención se define a partir del trabajo cotidiano de manera responsable. Se define como la satisfacción del usuario o cliente, intentando anticipar y identificar ciertos fallos y errores en la entrega del servicio, con el fin de mejorarlos. Finalmente, se conoce como calidad de atención al usuario al conjunto de beneficios destinados a satisfacer las necesidades del usuario. De igual forma. Anaya (2014), mencionó que la calidad de atención se define como las políticas de servicio al usuario de forma explícita, utilizadas por las instituciones para declarar los objetivos a alcanzar, con el objetivo de satisfacer a todos sus usuarios. Asimismo. Verita (2009), indicó que la calidad de atención está concebida como una estrategia para brindar un servicio a los usuarios, en la que los miembros de la organización están involucrados. Cualquier investigación que se realice debería incentivar a los empleados a involucrarse en la prestación del servicio. Además, se busca identificar la calidad del servicio que es significativa para el usuario. Igualmente, Castañeda (2010) afirmó que la calidad de atención se refiere a la eficiencia y efectividad del servicio proporcionado, y se refiere a una serie de funciones que se llevan a cabo en las organizaciones. Además, se refiere a la transferencia de materiales de un lugar a otro del usuario. La calidad se define como la planificación, organización, regulación y control de tal atención, con el objetivo de proporcionar un servicio más eficaz. Su objetivo es satisfacer las demandas del usuario o consumidor, proporcionando la cantidad y calidad que buscan de manera constante en todos los servicios, en el menor tiempo posible y con la calidad requerida. En última instancia, la calidad de atención se define como un conjunto de acciones laborales destinadas a optimizar el servicio vinculado a la calidad de atención al cliente. Asimismo, Carreño (2010) mencionó la calidad de atención como el servicio que

el usuario percibe, se refiere a las diversas acciones de las instituciones para cubrir las necesidades de los usuarios. En otras palabras, la percepción que el usuario tiene de la calidad del servicio proporcionado debe ser efectiva y eficiente en diversos aspectos de los servicios ofrecidos. Enrique (2014) sostuvo que ciertos conceptos se definen para proporcionar servicios de alta calidad, tanto las instituciones públicas como privadas tienen el propósito de brindar un servicio superior y más eficiente en un plazo razonable. Estas compensaciones poseen un valor para los usuarios. Los consumidores poseen diversas visiones acerca de los servicios que ofrecen las compañías. Finalmente, Benítez (2011) expresó que la calidad de atención se refiere a un servicio que satisfaga todas las demandas de los clientes, utilizando como principal método evaluar la eficiencia y efectividad del servicio brindado al usuario, de manera inigualable, provisional y de soporte. Además, un liderazgo constante puede ser impredecible, de modo que este proceso sea cada vez más infalible y sostenible.

Dentro del marco de la presente investigación se ha considerado la siguiente definición para la variable Calidad de Servicio:

Vargas y Aldana (2014) señalaron "que la perspectiva de calidad está fuertemente vinculada con los valores y virtudes de las personas que conforman la organización, tanto en su entorno específico como en el familiar, la empresa privada o la entidad gubernamental". "El comportamiento humano es el que produce una cultura organizacional y sus fundamentos que la diferencian" (p.39).

En el contexto de este estudio, la variable calidad de atención al usuario se basará en las teorías o perspectivas siguientes:

### **La Teoría del Control Estadístico de los Procesos.**

Al respecto Stoner, Freeman y Gilbert (2010), lo define “como el método para medir las variaciones de los procesos de trabajo y para mejorarlos en forma constante, con el propósito de prevenir la producción de productos con fallas” (p.231). También, la calidad de atención es conocida como una cualidad que se diferencia del prototipo empresarial, es decir, el consumidor es el que evalúa la calidad de servicio brindado. Por ello, el usuario es quien tiene la última palabra sobre el servicio prestado. Por la cual, las instituciones tienen la necesidad de satisfacer al usuario.

Siguiendo a Stoner, Freeman y Gilbert (2010), preciso” que, para Deming, el creador de esta teoría la constancia en el propósito es centrarse en la misión de la organización que consiste en una mejorar continua y permanente de la calidad de los bienes servicios, en combinación con el control estadístico de la calidad” (p.234). Se dice que la teoría son momentos de verdad, y tienen el propósito de que el usuario tome contacto con los trabajadores de la institución que presta el servicio. Por lo cual, los instantes que se ofrece este servicio, es una oportunidad para mejorar la satisfacción del usuario. De igual modo Velazco (2011), señaló “que la mejora continua es el resultado directo de la alta dirección y gran parte de esta mejora corresponde a los niveles inferiores de la organización” (p.28). También se dice que la calidad es una de las claves principales en las instituciones del estado. Por lo tanto, la calidad de servicio es una expectativa de los usuarios del servicio que van a recibir y sus apreciaciones sobre el servicio prestado por las instituciones del estado peruano. Según Vargas y Aldana (2014), esta teoría desarrollo catorce puntos para que las organizaciones sean competitivas y productivas a continuación menciona los siguientes lineamientos:

- La política general de la calidad, define las funciones de la organización;

- La gestión de la organización, se refiere al trabajo en equipo, la responsabilidad y la autoridad;
- La recolección de la información, son canales de recolección y trasmisión de información para la organización;
- Estandarización, consiste en revisar procedimientos y establecer nuevos estándares;
- Desarrollo de recursos humanos, consiste en enseñar el control de la calidad, con nuevas técnicas;
- Actividades para el aseguramiento de la calidad, es el establecimiento de sistemas por parte de la alta dirección, para que se realicen las actividades del servicio;
- Mantenimiento y control, es la revisión de los procedimientos para garantizar la calidad;
- Actividades de mejora, se verifica los problemas críticos y el enfoque para su solución;
- Resultados, es la comparación de la de calidad de los servicios obtenidos;
- Planes futuros. Si las fortalezas son válidas y cuáles son los métodos que lo sostienen para mejorar la organización. (Vargas y Aldana, 2014, p.187)

**Teoría de la calidad basada en la administración de la organización.**

El autor de esta teoría Armad V. Feigenbaum, afirmo que la calidad no solo se centra en el proceso productivo, sino en las funciones administrativas de la organización, asimismo propone que:

- La calidad se debe planear con base en un enfoque hacia la excelencia en lugar del enfoque orientado hacia la falta

- Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los servicios;
- La calidad total requiere del compromiso de la alta dirección, que se manifestara en la motivación continua y en las actividades de capacitación. (Vargas y Aldana, 2014, p.112).

Para la investigación de la variable calidad de servicio del usuario se ha considerado la siguiente teoría:

**a) La Teoría de la calidad total:** Para Vargas y Aldana (2014) la calidad total tiene los siguientes principios: El control de calidad que no puede mostrar resultados no es control de calidad, el control de la calidad empieza y termina con la capacitación, el control de la calidad revela lo mejor de cada empleado, anticipar los problemas potenciales y quejas, el control de calidad es una disciplina que combina el conocimiento con la acción.

**b) Características de la calidad:**

- La calidad debe ser una filosofía de dirección y una herramienta de gestión de alto impacto;
- La calidad es estructurada con visión a la solución de problemas.
- La calidad tiene que ser coherente y consistente, con direccionamiento estratégico de la organización.
- La calidad debe ser liderada por la alta dirección.
- La calidad debe ser adoptado por todos los miembros de la organización, desplegando cada una de sus etapas a partir de mecanismos generados por la alta dirección.
- La calidad debe apoyarse en las herramientas administrativas, técnicas y de servicio.

- La calidad estará siempre orientado al cliente o usuario (Vargas y Aldana,2014, p.62).

Según Cuatrecasas (2010), el concepto de “calidad evoluciona hacia la gestión de la calidad total como nueva filosofía. La calidad se considera como algo global presente en todos los departamentos de la empresa, liderada por la alta dirección y con la participación de todos los recursos humanos” (p.23). Se puede decir que la calidad, elaborado por las diferentes agrupaciones de las organizaciones, así se puede prestar servicios eficientes que pueda satisfacer a los usuarios. La calidad es tarea de todos en una institución.

Siguiendo a Cuatrecasas (2010), señaló cuatro pilares que constituyen la base de la gestión de la calidad total:

1. Ajustarse a los requerimientos del consumidor; toda la organización este orientada a satisfacer al destinatario del servicio.
2. Eliminación total de los despilfarros; se asegure realizar los procesos con el mínimo de actividades y consumo de recursos, reducción de costos tiempos.
3. Mejora continua; permite que la organización, los procesos y el consumo de recursos mejoren continuamente y la calidad aumente continuamente.
4. Participación total de todas las personas que integran la organización para que los tres pilares anteriores alcancen sus objetivos (p.34)

### **2.3. Definiciones de términos básicos**

#### **Administración**

La Ciencia Social se compone de principios, técnicas y prácticas, cuya implementación en grupos humanos facilitará la creación de sistemas lógicos de trabajo conjunto para alcanzar objetivos compartidos que no se pueden alcanzar de manera individual.

### **Atención**

La atención se refiere a la habilidad de una persona para comprender las cosas o un propósito, considerarlo o tomarlo en cuenta.

### **Capacitación**

Significa el crecimiento del personal, es cualquier acción llevada a cabo en una organización, acorde a sus necesidades, con el objetivo de potenciar la actitud, el conocimiento, las habilidades o el comportamiento del personal.

### **Control**

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral.

### **COVID - 19**

Los coronavirus (COVID-19) son una amplia familia de virus que pueden causar diversas afecciones, desde el resfriado común, hasta infecciones respiratorias graves.

### **Eficiencia Administrativa**

Hace referencia a todo el espectro del procedimiento administrativo. En la planificación, organización, dirección, coordinación y control, existe un elevado nivel de racionalidad.

### **Estrategia**

La estrategia es un proceso preparado para tomar decisiones y/o actuar ante un escenario específico. Esto, con el objetivo de lograr uno o varios objetivos previamente establecidos.

### **Estructura organizacional**

La estructura organizacional es la forma como se asignan las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir cada miembro dentro de una empresa para alcanzar los objetivos propuestos.

### **Empatía**

Es la habilidad mental para captar, en un entorno habitual, lo que otra persona está reflexionando. Además, se describe como una emoción de involucramiento emocional en un individuo en la realidad que impacta a otro.

### **Emergencia Sanitaria**

Evaluación extraordinaria de prevención y control para prevenir la emergencia y difusión del COVID-19, establecida por el Decreto Supremo N°008-2020-sa, con un periodo de noventa días, a contar desde el 12 de marzo de 2020, a partir del 12 de marzo de 2020.

### **Proceso**

Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, para esta investigación tomaremos en cuenta los diferentes procesos que se realiza para la gestión administrativa.

### **Pandemia**

La declaración de pandemia, según la OMS, hace referencia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Para llegar a esta situación se tiene que cumplir una serie de criterios y superar la fase epidémica.

### **Sistema de Calidad**

Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos indispensables para implantar la gestión de la calidad en la organización.

### **Servicio**

Conjunto de acciones que cubren las demandas del cliente; estas acciones intangibles que surgen de las actitudes y de la habilidad interpersonal del proveedor del servicio, que deben cumplir no solo con las necesidades, sino también con los anhelos y expectativas del cliente.

### **Universidad**

Se refiere a una comunidad educativa compuesta por profesores, alumnos y graduados, dedicada a la investigación, enseñanza y responsabilidad social, que proporciona una educación humanística, científica y tecnológica con una clara percepción de nuestro país, como una realidad multicultural.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023

#### **Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023

### Hipótesis Específica

Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

#### 2.5. Identificación de variables

Y -Variable Dependiente.

Calidad del servicio

X - Variable Independiente.

Gestión Administrativa

#### 2.6. Definición operacional de variables e indicadores.

*Cuadro 1. X – Variable independiente*

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>X –Variable Independiente:</b> Gestión Administrativa	Descripción de algunas características fundamentales de la gestión administrativa institucional en planeación, organización, dirección y control que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento en relación a usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Filial La Merced.	Planeación Organización Dirección Control	<b>De planeación:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño de programación</li></ul> <b>De organización:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Valores institucionales</li></ul> <b>De dirección:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Perfiles</li></ul> <b>De control:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Condiciones de motivación</li><li>• Adiestramiento</li><li>• Monitoreo</li><li>• Procesos</li><li>• Evaluación de manuales</li><li>• Supervisión</li></ul>

Nota: Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa  
Fuente: Elaboración propia

*Cuadro 2. Y – Variable dependiente*

VARIABLE	DEFINICIONES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Y – Variable Dependiente:</b> Calidad de Servicio	Es la estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos indispensables para implantar la gestión de servicios de calidad, post pandemia, que se brinda a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Filial La Merced.	Confiabilidad  Capacidad de Respuesta  Empatía  Tangibilidad	<b>De Confiabilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención</li> <li>• Capacitación</li> </ul> <b>De Capacidad de respuesta:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnología aplicada</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Situaciones imprevistas</li> <li>• Requerimiento</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Necesidades de usuarios</li> </ul> <b>De Empatía:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención individual</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Interés</li> <li>• Horarios establecidos</li> <li>• Cortesía y buen trato</li> </ul> <b>De Tangibilidad:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Material publicitario</li> <li>• Presentación</li> </ul>

Operacionalización de la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Para el presente trabajo de Investigación se está considerando de tipo descriptiva – correlacional, con enfoque cuantitativo.

Es Descriptiva, puesto que en el estudio se detallan las propiedades que se evaluarán para cada variable de estudio. (Bernal, 2010).

Es correlacional, ya que el objetivo es determinar el nivel de correlación que hay entre una variable y otra, basándose en sus características fundamentales. (Hernández y Baptista, 2010).

#### **3.2. Nivel de investigación**

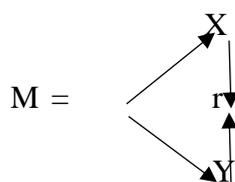
En este caso según lo que propone Valderrama (2013) el presente trabajo en su nivel de investigación se cataloga como una investigación descriptivo – correlacional (p.30)

#### **3.3. Métodos de investigación**

La investigación adopta un enfoque hipotético- deductivo, a través de este método podremos combinar la reflexión racional o el momento racional (la formulación de hipótesis y la deducción), con la observación de la realidad o el momento empírico (la observación de la realidad).

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño a emplear en esta investigación es de tipo no experimental de corte transversal, ya que deberá llevarse a cabo de forma imparcial sobre las variables propuestas, teniendo en cuenta el hecho que se presenta para su análisis y que se refleja en el siguiente diseño:



Donde:

M = Muestra

x = Variable independiente

y = Variable dependiente

r = Relación entre las variables

### 3.5. Población y muestra

#### Población

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), la población comprende todos los casos que cumplan con una serie de características especificadas (p.174)

La población objeto de estudio es de 197 usuarios: alumnos de las unidades académicas de Industrias Alimentarias, Agronomía y Ciencias de la Comunicación de la Filial La Merced.

## Muestra

De acuerdo con (Tamayo, 2005), sostiene que la muestra es: una pequeña porción de un todo, que utilizamos para detallar las características más destacadas de este (p.320)

El cálculo de la muestra se genera a partir de los resultados de la siguiente formula:

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

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 197 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$n_o = \frac{197(1.96)^2 0.5 0.5}{(197-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2} = 131$$

Entonces No = 131 usuarios

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Respecto al método para medir las variables, se empleará la encuesta, dado que es un método fundamentado en preguntas, que se desarrollan de manera estructurada en función de las dimensiones de los hechos a examinar, con el objetivo de obtener datos suficientes para construir una proyección del resultado.

Además, se aplicará el método de la observación que se fundamenta completamente en el análisis basado en la experiencia que se lleva a cabo al observar el estudio que se planea llevar a cabo.

### **Instrumentos**

La herramienta empleada será el cuestionario para la variable gestión administrativa, que constará de 20 ítems, que deben ser divididos en las cuatro dimensiones: Planificación, Organización, dirección y control.

De igual manera se empleará el cuestionario de 20 ítems para la variable calidad del servicio, que se dividirá en las cuatro dimensiones: Confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

#### **Confiabilidad y validez de los Datos**

La validez se realizó mediante el juicio de expertos.

Para establecer la fiabilidad de este estudio de investigación, se utilizó el Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,861, lo que señala que es apropiado y beneficioso para utilizar el instrumento de investigación.

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	131	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0,0	
Total	131	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

#### Confiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,861	40

Fuente: resultados de la investigación

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

El método de procesamiento es estadístico, permitiendo clasificar, calcular, examinar y sintetizar los datos recolectados por los instrumentos creados

para este estudio. Una vez validado, modificado y codificado el cuestionario, se llevará a cabo la transmisión de los datos a un formato electrónico.

Los resultados se presentarán en cuadros, tablas y gráficos, cada una de ellas analizada y con su interpretación respectiva, para que sirvan de base para la discusión correspondiente, del mismo modo nos sirvan para la elaboración de las conclusiones generales del presente trabajo de investigación.

### **3.9. Tratamiento estadístico**

Para presentar la información y realizar un estudio de ella, utilizaremos la estadística descriptiva a través de cuadros y esquemas estadísticos. Utilizaremos la estadística inferencial para corroborar las hipótesis sugeridas y ofrecer soluciones al problema, a través del coeficiente de correlación de Pearson ya que las dos variables a relacionar son de naturaleza cuantitativa.

En todo el procesamiento estadístico se utilizará el software estadístico SPSS 26.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Dentro del presente estudios de investigación se realizó tomando en cuenta de manera muy respetuosa e importante la conducta ética y moral, induciendo a la colaboración, cooperación y confianza durante el proceso de investigación para lograr los objetivos, cumpliendo con responsabilidad social, manejando un comportamiento ético en relación con la población estudiada que son los estudiantes de las Unidades académicas de Industrias Alimentarias, Agronomía y Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial La Merced.

Asimismo, se ha tomado en cuenta con mucho respeto los derechos de autor de los diferentes textos, tesis, artículos, etc., que han servido de gran ayuda para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSION**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los estudiantes, de los programas de estudio de Industrias Alimentarias, Agronomía y Ciencias de la Comunicación de la Sede la Merced.

De igual manera, se recolectaron los datos y se procesaron con el programa SPSS 26, teniendo en cuenta tres fases: una representación de tablas de frecuencias para cada pregunta, así como sus correspondientes interpretaciones, y finalmente, realizamos una prueba de Hipótesis empleando como medida estadística el coeficiente de correlación de Pearson.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

##### **VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

##### **DIMENSIÓN: PLANEACION**

**¿Se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC - FLM?**

**Tabla 1. Participación y programación de actividades administrativas y académicas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	43	32.8
	Casi siempre	24	18.3
	A veces	32	24.4
	Casi nunca	19	14.5
	Nunca	13	9.9
	Total		131

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas; se aplicó la encuesta siendo los resultados los siguientes:

1. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.
2. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.
3. Un 24,4% de la muestra encuestada opinan que **a veces** se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.
4. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca**, se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.
5. Un 9,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca**, se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.

Conclusión: el 51,1% de los encuestados afirman que se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas. Así

mismo el 24,4% de los usuarios encuestados indican que no se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas.

**Figura 1.** Participación y programación de actividades administrativas y académicas

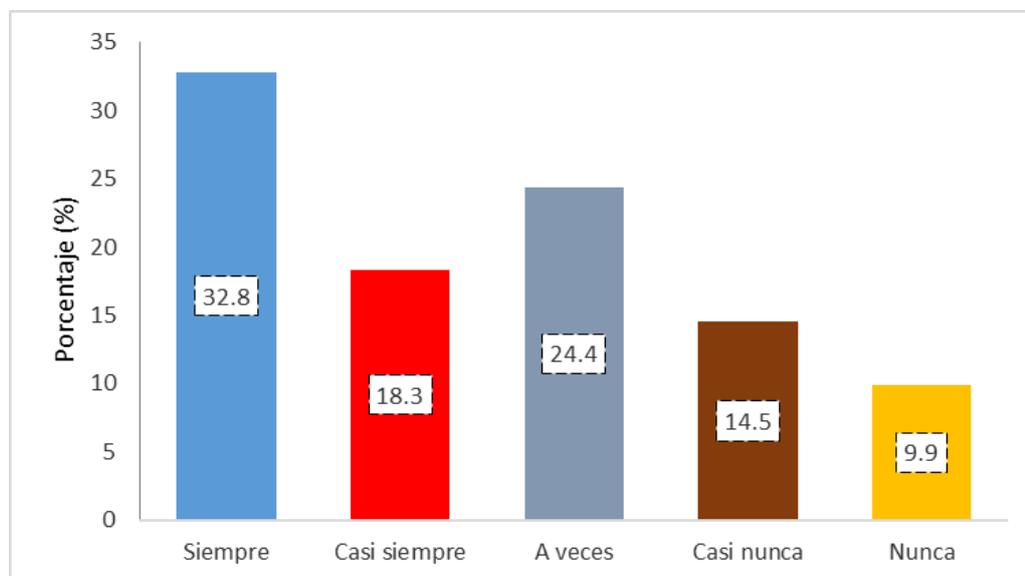


Gráfico de la tabla 1

**¿Las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada?**

**Tabla 2.** La programación de actividades administrativas y académicas es consultada

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	31	23.7
	Casi siempre	28	21.4
	A veces	39	29.8
	Casi nunca	22	16.8
	Nunca	11	8.4
Total		131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, se aplicó la encuesta siendo los resultados los siguientes:

1. Un 23,7% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada opinan que casi siempre las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada.
3. Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que a veces las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada
4. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada
5. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que nunca las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada.

Conclusión: el 45.1% de los encuestados afirman que las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, es consultada. Así mismo el 23.2% de los usuarios encuestados indican que las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC, no es consultada.

**Figura 2.** La programación de actividades administrativas y académicas es consultada

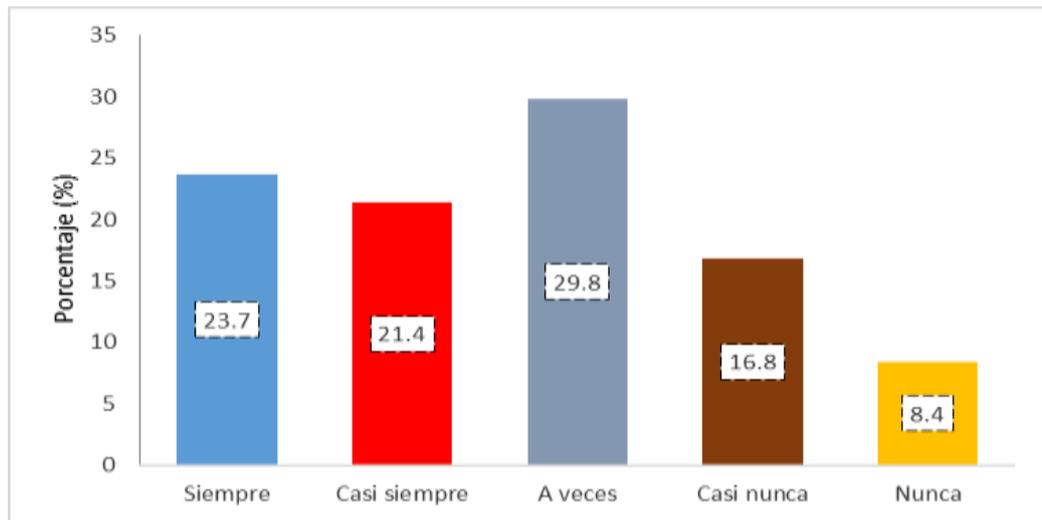


Gráfico de la tabla 2

**¿Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC?**

**Tabla 3.** Los trabajadores tienen claro los objetivos institucionales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	16.8
	Casi siempre	25	19.1
	A veces	31	23.7
	Casi nunca	41	31.3
	Nunca	12	9.2
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC.
2. Un 19,1% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC.

3. Un 23,7% de la muestra encuestada opinan que **a veces** Lostrabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC.
4. Un 31,3% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** lostrabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC.
5. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC.

Conclusión: el 35,9% de los encuestados afirman que Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC. Así mismo el 40,5% de los usuarios encuestados indican que los trabajadores de la FLM no tienen claro los objetivos de la UNDAC.

**Figura 3.** Los trabajadores tienen claro los objetivos institucionales

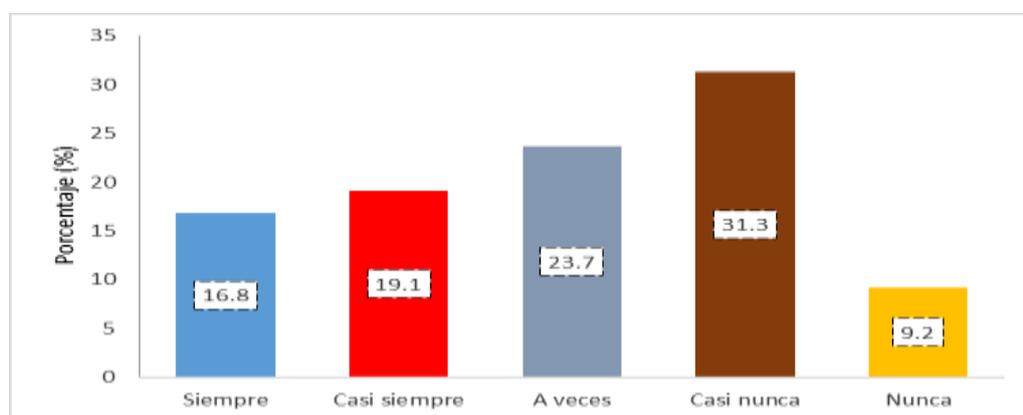


Gráfico de la tabla 3

### ¿Existe un Plan Estratégico en la UNDAC?

**Tabla 4.** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	56	42.7
	Casi siempre	38	29.0
	A veces	21	16.0
	Casi nunca	11	8.4
	Nunca	5	3.8
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe un Plan Estratégico en la UNDAC; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 42,7% de la muestra encuestada opinan que **siempre** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.
2. Un 29,0% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.
3. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **a veces** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.
4. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.
5. Un 3,8% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** Existe un Plan Estratégico en la UNDAC.

Conclusión: el 71.7% de los encuestados afirman que existe un Plan Estratégico en la UNDAC. Así mismo el 12,2% de los usuarios encuestados indican que no existe un Plan Estratégico en la UNDAC.

*Figura 4. Existe un Plan Estratégico en la UNDAC*

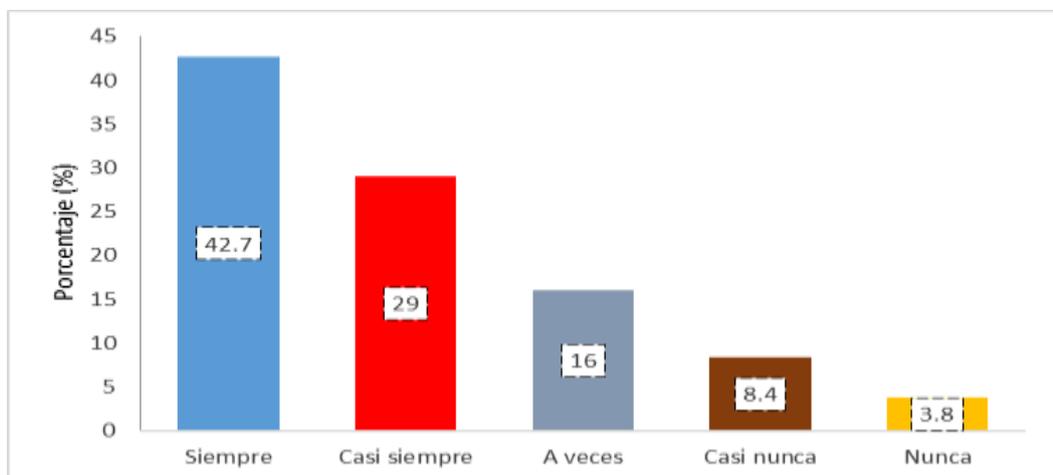


Gráfico de la tabla 4

**¿La UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados?**

*Tabla 5. Se cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	23	17.6
	Casi siempre	28	21.4
	A veces	32	24.4
	Casi nunca	36	27.5
	Nunca	12	9.2
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 17,6% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.
2. Un 21,4% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.
3. Un 24,4% de la muestra encuestada opinan que **a veces** la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.
4. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.
5. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.

Conclusión: el 39,0% de los encuestados afirman que la UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados. Así mismo el

36,7% de los usuarios encuestados indican que la UNDAC no cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados.

**Figura 5.** *Se cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados*

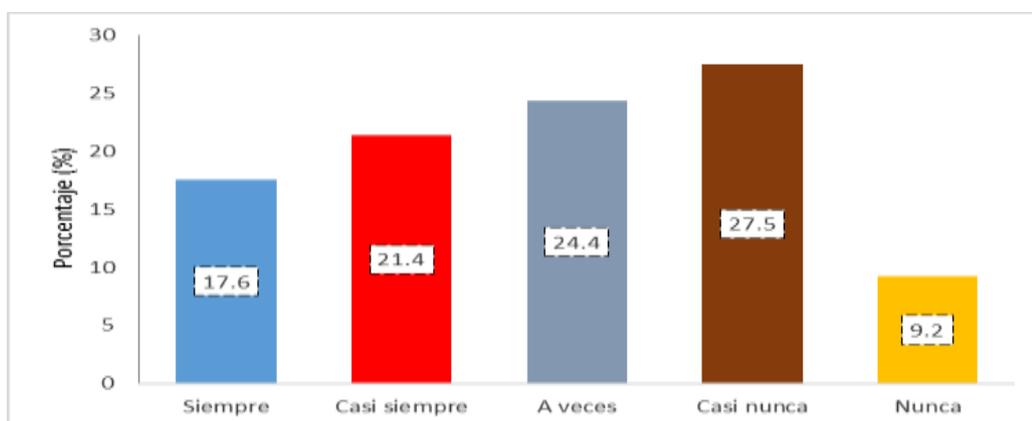


Gráfico de la tabla 5

## DIMENSION: ORGANIZACIÓN

### ¿Se cuenta en la UNDAC con manual de funciones actualizados?

**Tabla 6.** *Se cuenta con manual de funciones actualizados*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	48	36.6
	Casi siempre	41	31.3
	A veces	15	11.5
	Casi nunca	16	12.2
	Nunca	11	8.4
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 36,6% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados.
2. Un 31,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados.

3. Un 11,5% de la muestra encuestada opinan que **a veces** la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados.
4. Un 12,2% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados.
5. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados.

Conclusión: el 67,9% de los encuestados afirman que la UNDAC cuenta con manual de funciones actualizados. Así mismo el 20,6% de los usuarios encuestados indican que la UNDAC no cuenta con manual de funciones actualizados.

**Figura 6.** Se cuenta con manual de funciones actualizados

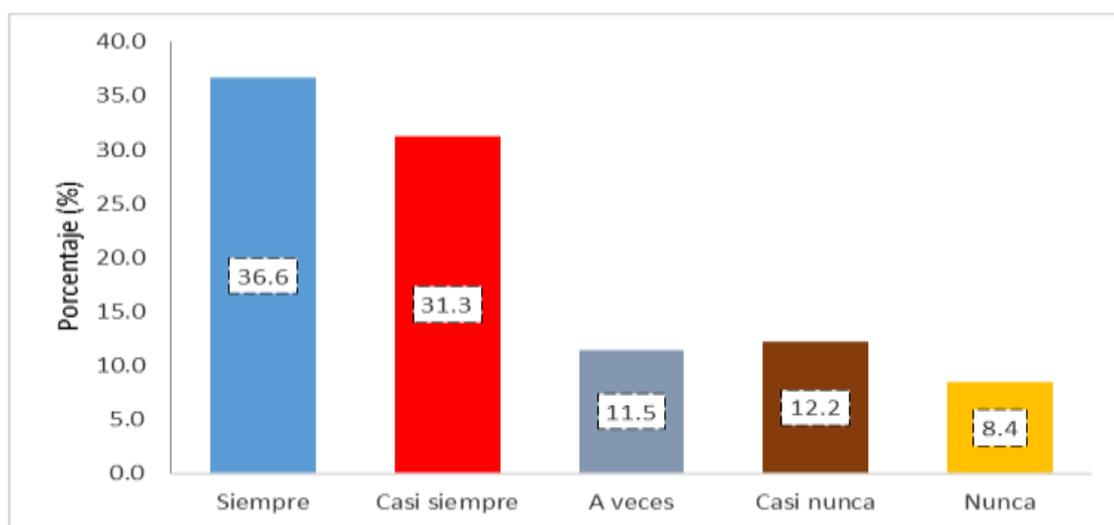


Gráfico de la tabla 6

### ¿Se realiza la difusión de los valores en la UNDAC?

**Tabla 7.** Se realiza la difusión de los valores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	19	14.5
	Casi siempre	25	19.1
	A veces	17	13.0
	Casi nunca	42	32.1
	Nunca	28	21.4
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si en la UNDAC se realiza la difusión de los valores; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en la UNDAC se realiza la difusión de los valores.
2. Un 19.1% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** en la UNDAC se realiza la difusión de los valores.
3. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan que **a veces** en la UNDAC se realiza la difusión de los valores.
4. Un 32,1% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** en la UNDAC se realiza la difusión de los valores.
5. Un 21,4% de la muestra encuestada opinan que **nunca** en la UNDAC se realiza la difusión de los valores.

Conclusión: el 33,6% de los encuestados afirman que en la UNDAC se realiza la difusión de los valores. Así mismo el 53,5% de los usuarios encuestados afirman que en la UNDAC no se realiza la difusión de los valores.

**¿Existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria en la UNDAC?**

*Figura 7. Se realiza la difusión de los valores*

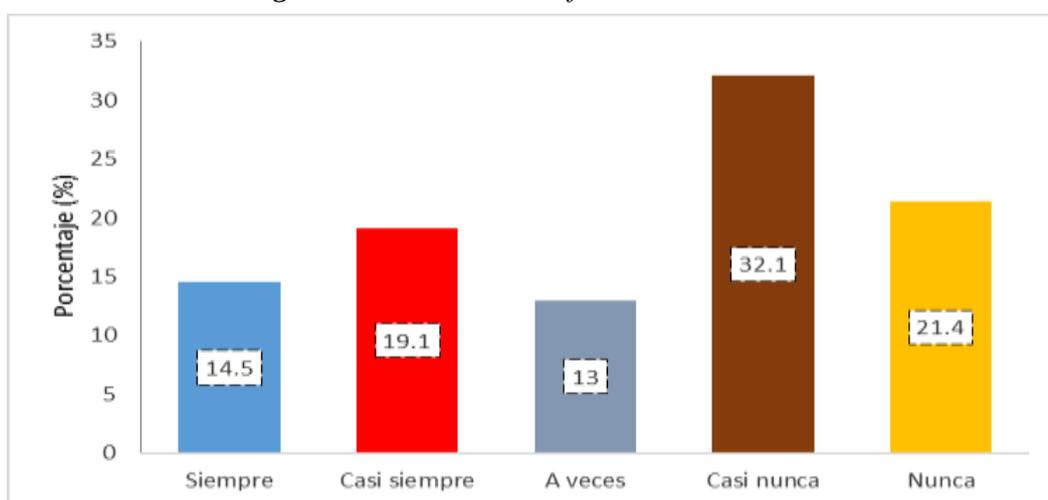


Gráfico de la tabla 7

**Tabla 8. Existe buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	43	32.8
	Casi siempre	41	31.3
	A veces	21	16.0
	Casi nunca	12	9.2
	Nunca	14	10.7
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.
2. Un 31,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.
3. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **a veces** en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.
4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.
5. Un 10,7% de la muestra encuestada opinan que **nunca** en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.

Conclusión: el 64,1% de los encuestados afirman que en la UNDAC existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria. Así mismo el 19,9% de los usuarios encuestados afirman que en la UNDAC no existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria.

**Figura 8. Existe buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria**

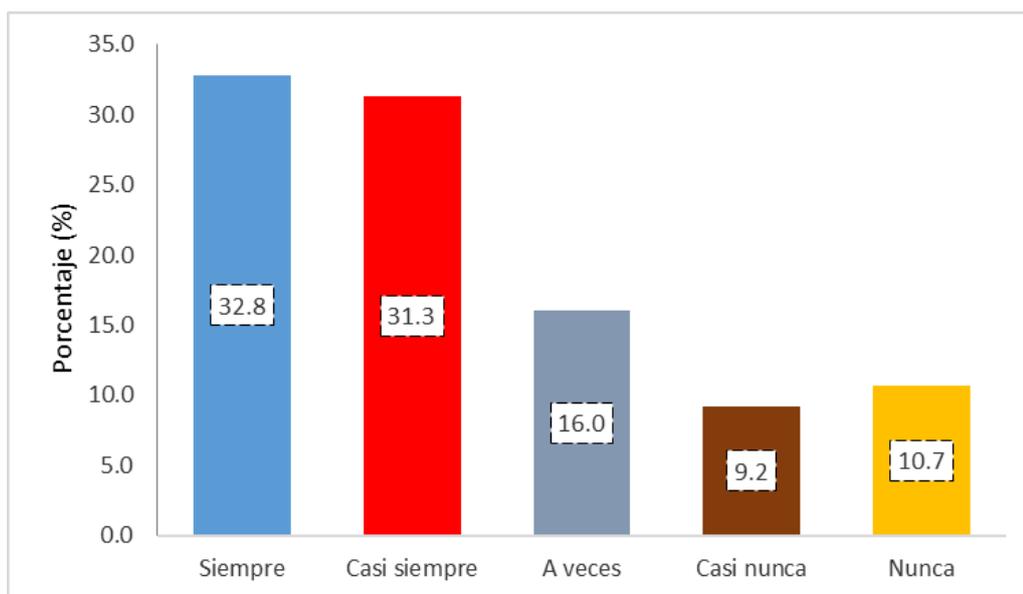


Gráfico de la tabla 8

**¿Se han actualizado los perfiles de puestos en la UNDAC?**

**Tabla 9. Se han actualizado los perfiles de puestos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	55	42.0
	Casi siempre	52	39.7
	A veces	15	11.5
	Casi nunca	5	3.8
	Nunca	4	3.1
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 42,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos.
2. Un 39,7% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos.
3. Un 11,5% de la muestra encuestada opinan que **a veces** en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos.

4. Un 3,8% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** en laUNDAC se han actualizado los perfiles de puestos.

5. Un 3,1% de la muestra encuestada opinan que **nunca** en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos.

Conclusión: el 81,7% de los encuestados afirman que en la UNDAC se han actualizado los perfiles de puestos. Así mismo el 6,9% de los usuarios encuestados afirman que en la UNDAC no se han actualizado los perfiles de puestos.

**Figura 9.** Se han actualizado los perfiles de puestos

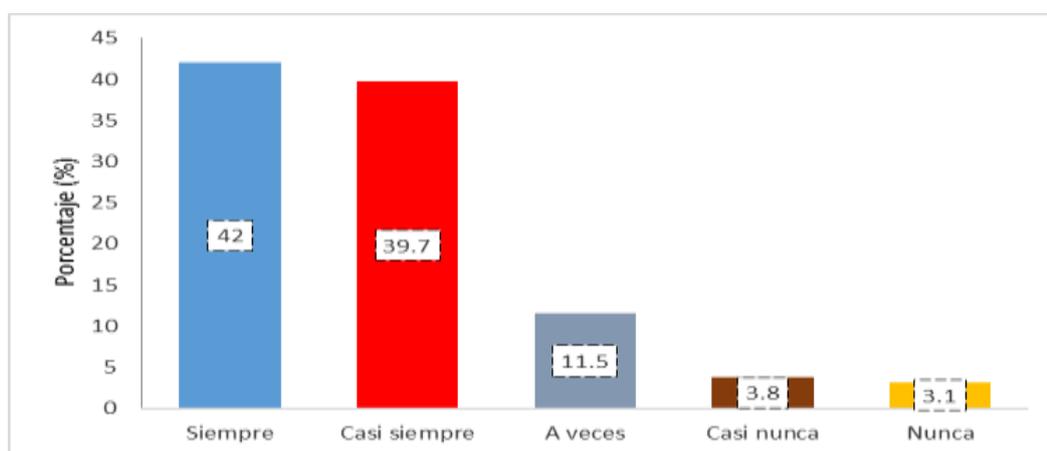


Gráfico de la tabla 9

**¿Considera que la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios?**

**Tabla 10.** La cantidad de trabajadores es proporcional frente a la cantidad de usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	20	15.3
	Casi siempre	19	14.5
	A veces	12	9.2
	Casi nunca	41	31.3
	Nunca	39	29.8
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si consideran que la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios.
2. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios.
3. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **a veces** la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios.
4. Un 31,3% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios.

Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios.

Conclusión: el 29,8% de los encuestados afirman que la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios. Así mismo el 61,1% de los usuarios encuestados indican que la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM no es proporcional frente a la cantidad de usuarios.

**Figura 10.** La cantidad de trabajadores es proporcional frente a la cantidad de usuarios

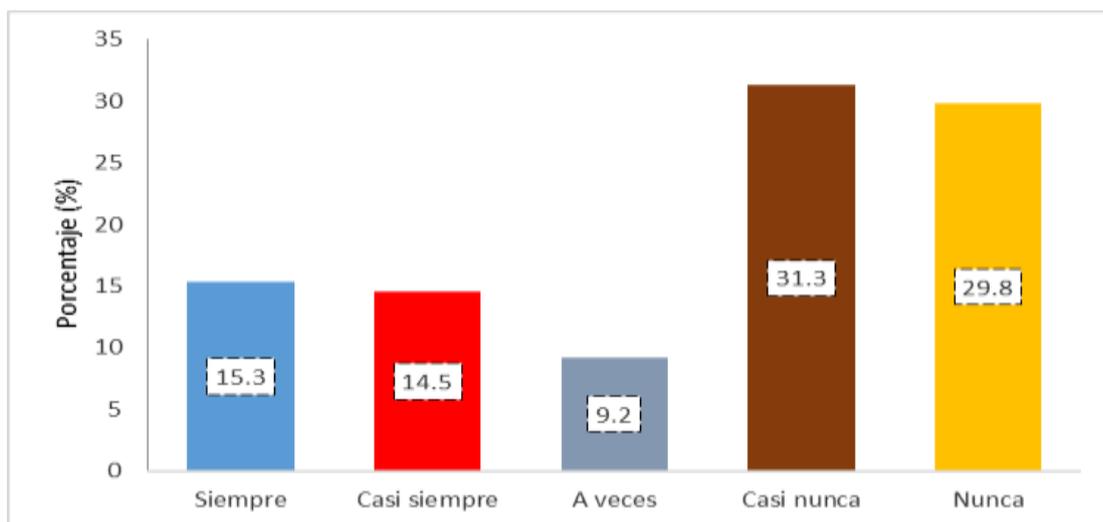


Gráfico de la tabla 10

### DIMENSION: DIRECCION

¿La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo?

**Tabla 11.** Realiza acciones de inducción para el desempeño de actividades en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	16.8
	Casi siempre	26	19.8
	A veces	10	7.6
	Casi nunca	37	28.2
	Nunca	36	27.5
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.
2. Un 19,8% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.
3. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que **a veces** La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.
4. Un 28,2% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.
5. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que **nunca** La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.

Conclusión: el 36,6% de los encuestados afirman que La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo. Así mismo el 55,7% de los usuarios encuestados indican que La UNDAC no realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.

**Figura 11.** Realiza acciones de inducción para el desempeño de actividades en el trabajo

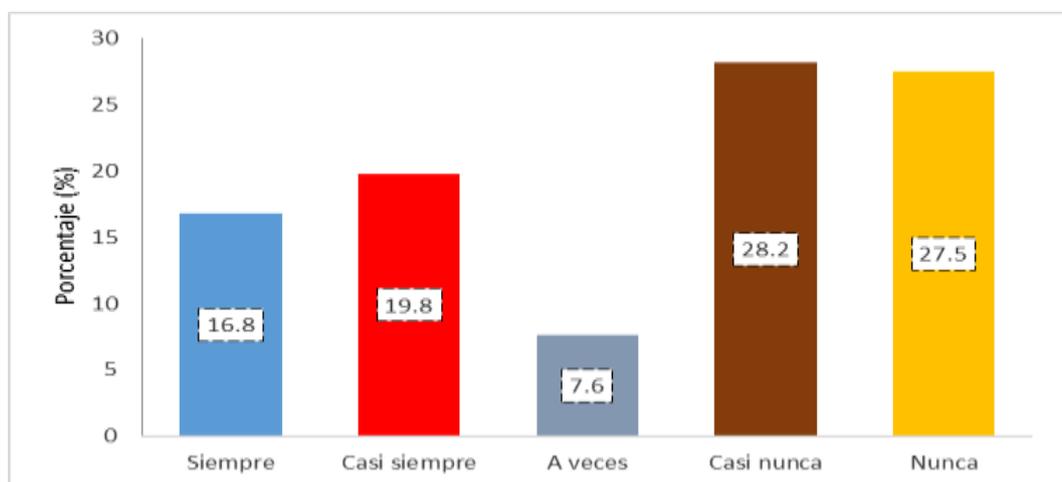


Gráfico de la tabla 11

**¿La UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones?**

*Tabla 12. Cuenta con personal especializado para el desempeño de funciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	37	28.2
	Casi siempre	39	29.8
	A veces	18	13.7
	Casi nunca	21	16.0
	Nunca	16	12.2
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si La UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 28,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** La UNDAC- FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.
2. Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** La UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.
3. Un 13,7% de la muestra encuestada opinan que **a veces** La UNDAC- FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.
4. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** la UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.
5. Un 12,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** la UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.

Conclusión: el 58,0% de los encuestados afirman que La UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones, Así mismo, el 28,2% de los usuarios encuestados indican que La UNDAC- FLM no cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.

**Figura 12.** Cuenta con personal especializado para el desempeño de funciones

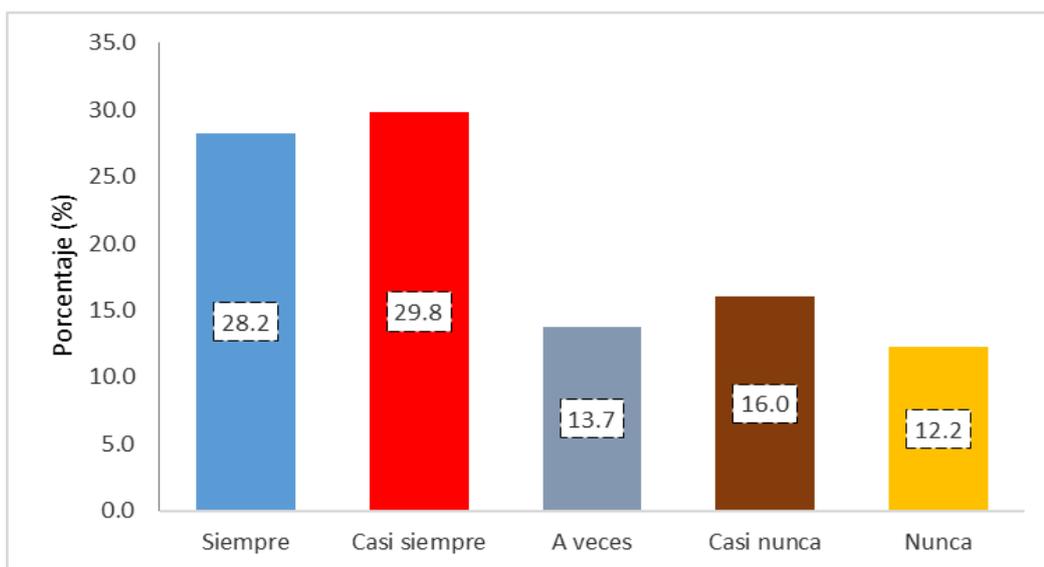


Gráfico de la tabla 12

**¿Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades?**

**Tabla 13.** Existe normas y políticas para el desarrollo de actividades

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	47	35.9
	Casi siempre	43	32.8
	A veces	18	13.7
	Casi nunca	12	9.2
	Nunca	11	8.4
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35,9% de la muestra encuestada opinan que **siempre** Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.
2. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan que casi siempre Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.

3. Un 13,7% de la muestra encuestada opinan que a veces Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.
4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que casi nunca Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.
5. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que nunca existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.

Conclusión: el 68,7% de los encuestados afirman que existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades, Así mismo, el 17,6% de los usuarios encuestados indican que no existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades.

**Figura 13.** Existe normas y políticas para el desarrollo de actividades

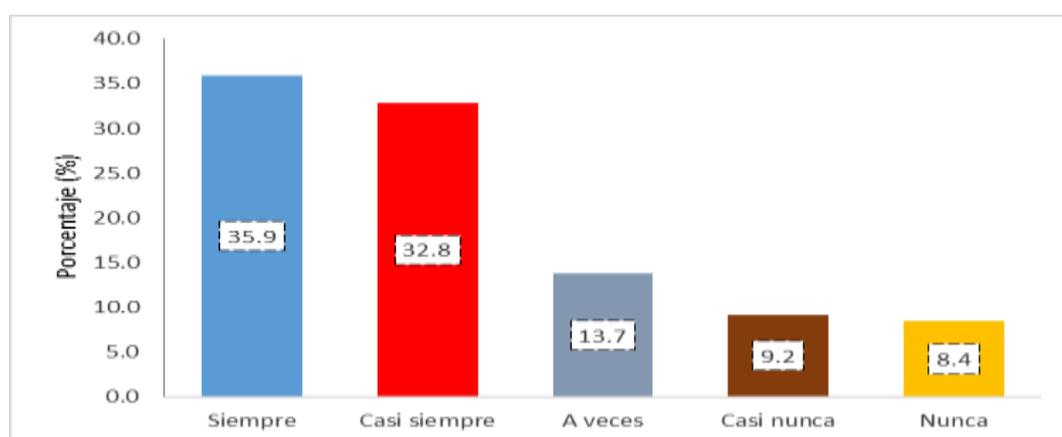


Gráfico de la tabla 13

### ¿Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM?

**Tabla 14.** Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	53	40.5
	Casi siempre	44	33.6
	A veces	14	10.7
	Casi nunca	12	9.2
	Nunca	8	6.1
Total		131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.
2. Un 33,6% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.
3. Un 10,7% de la muestra encuestada opinan que **a veces** existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.
4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.
5. Un 6,1% de la muestra encuestada opinan que **nunca** existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.

Conclusión: el 74,1% de los encuestados afirman que Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM, Así mismo, el 15,3% de los usuarios encuestados indican que no existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM.

*Figura 14. Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM*

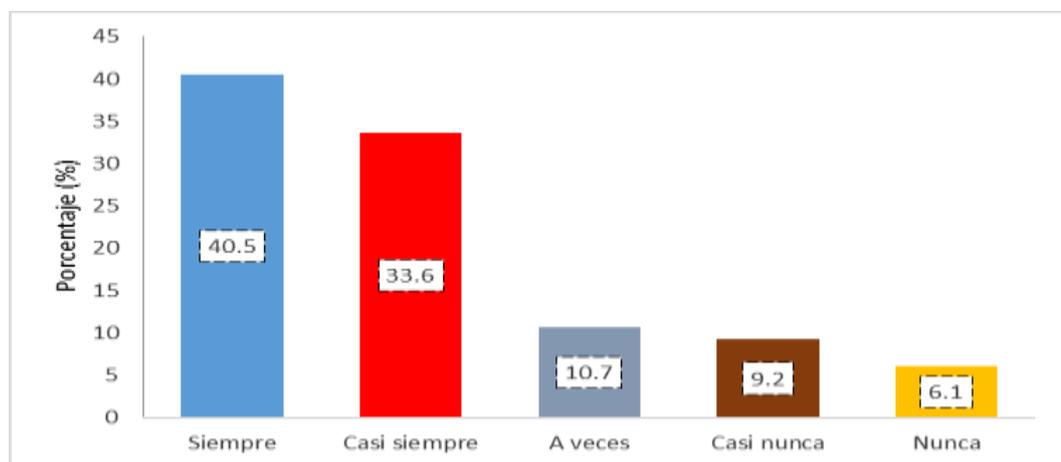


Gráfico de la tabla 14

**¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM?**

**Tabla 15. Evidencian conflictos laborales frecuentemente**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	16	12.2
	Casi siempre	25	19.1
	A veces	20	15.3
	Casi nunca	39	29.8
	Nunca	31	23.7
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 12,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.
2. Un 19,1% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.
3. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan que **a veces** se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.
4. Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.
5. Un 23,7% de la muestra encuestada opinan que **nunca** se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.

Conclusión: el 31,3% de los encuestados afirman que se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM, Así mismo, el 53,5% de los usuarios encuestados indican que no se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM.

**Figura 15. Evidencian conflictos laborales frecuentemente**

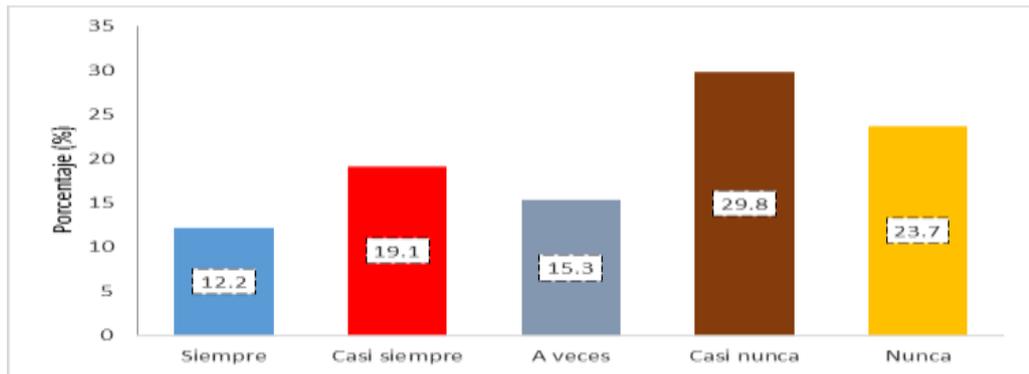


Gráfico de la tabla 15

**DIMENSION: CONTROL**

**¿En la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo?**

**Tabla 16. Se efectúa seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	46	35.1
	Casi siempre	48	36.6
	A veces	14	10.7
	Casi nunca	11	8.4
	Nunca	12	9.2
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35,1% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.
2. Un 36,6% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.
3. Un 10,7% de la muestra encuestada opinan que **a veces** en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.

4. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.

5. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **nunca** en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.

Conclusión: el 71,7% de los encuestados afirman que en la UNDAC se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo, Así mismo, el 17,6% de los usuarios encuestados indican que en la UNDAC no se efectúa el seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo.

**Figura 16.** Se efectúa seguimiento a la ejecución de Planes de Trabajo

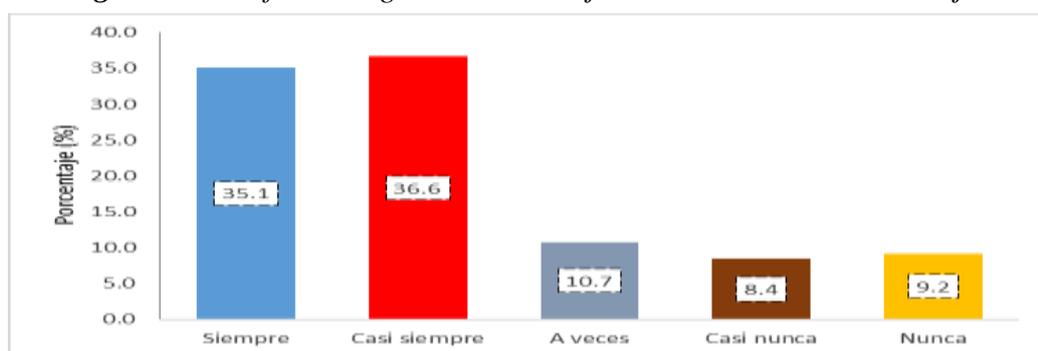


Gráfico de la tabla16

**¿En la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral?**

**Tabla 17.** se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	20	15.3
	Casi siempre	19	14.5
	A veces	17	13.0
	Casi nunca	44	33.6
	Nunca	31	23.7
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si en la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.
2. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** en la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.
3. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan que **a veces** en la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.
4. Un 33,6% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** En la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.
5. Un 23,7% de la muestra encuestada opinan que **nunca** En la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral.

Conclusión: el 29,8% de los encuestados afirman que en la UNDAC, se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral, Así mismo, el 57,3% de los usuarios encuestados indican que en la UNDAC, no se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral

**Figura 17.** se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral

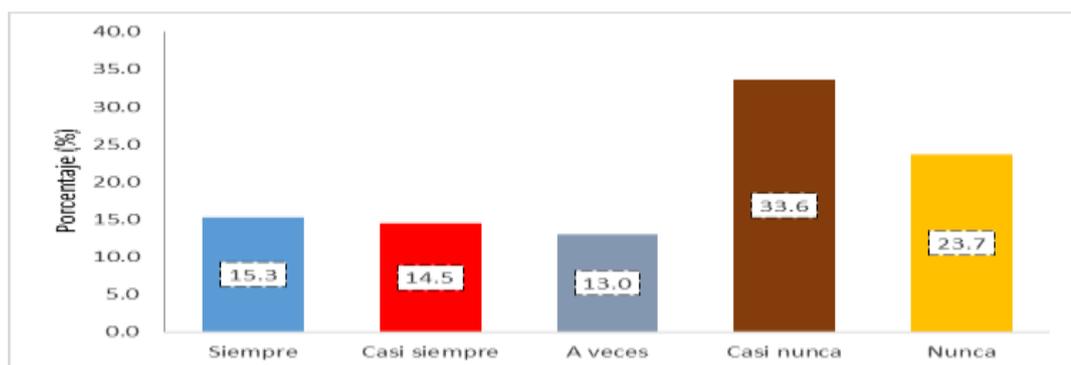


Gráfico de la tabla17

## ¿Se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión?

*Tabla 18. Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	60	45.8
	Casi siempre	21	16.0
	A veces	19	14.5
	Casi nunca	11	8.4
	Nunca	20	15.3
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si se cuenta en la UNDAC con instructivos sobre procesos de gestión; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 45,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.
2. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.
3. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que **a veces** se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.
4. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.
5. Un 15,3% de la muestra encuestada opinan que **nunca** se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.

Conclusión: el 61,8% de los encuestados afirman que, se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión, Así mismo, el 23,7% de los

usuarios encuestados indican que no se cuenta en la UNDAC, con instructivos sobre procesos de gestión.

**Figura 18.** Se cuenta con instructivos sobre procesos de gestión

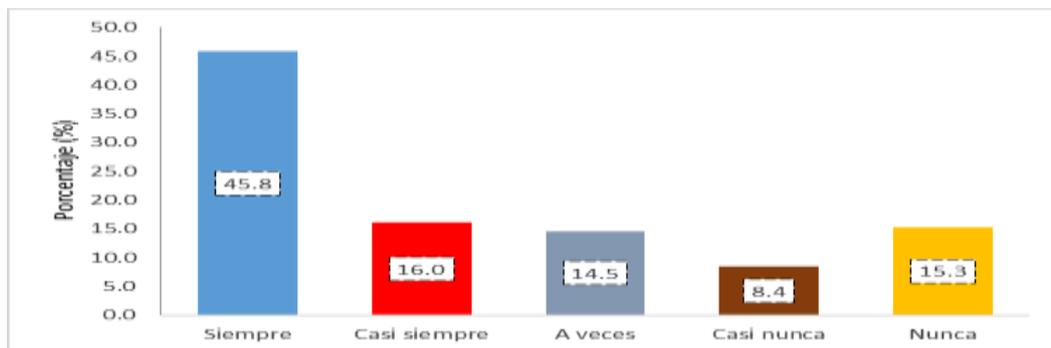


Gráfico de la tabla 18

**¿Existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo?**

**Tabla 19.** Existe medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	13	9.9
	Casi siempre	11	8.4
	A veces	26	19.8
	Casi nunca	45	34.4
	Nunca	36	27.5
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,9% de la muestra encuestada opinan que **siempre** existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.
2. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.
3. Un 19,8% de la muestra encuestada opinan que **a veces** existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.

4. Un 34,4% de la muestra encuestada opinan que **casi nunca** existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.
5. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que **nunca** existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.

Conclusión: el 18,3% de los encuestados afirman que, si existe en la UNDAC FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo, Así mismo, el 61,9% de los usuarios encuestados indican que no existe en la UNDAC-FLM, medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo.

**Figura 19.** Existe medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo

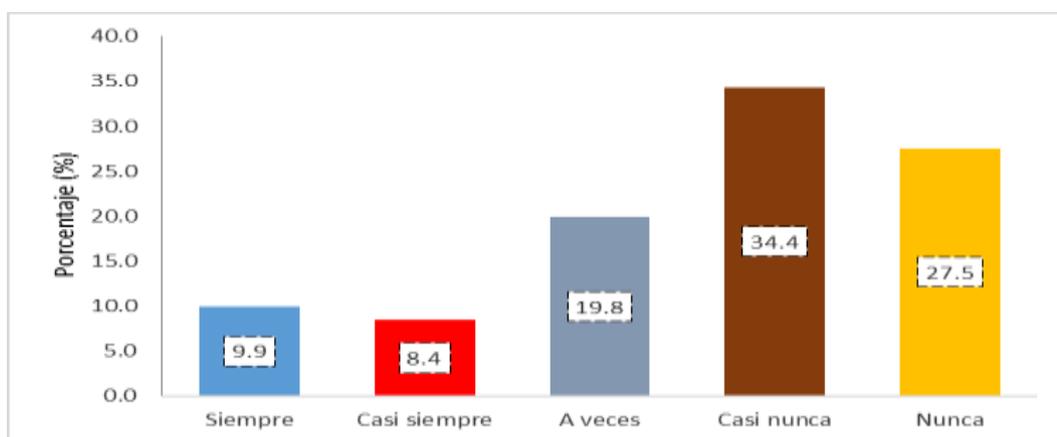


Gráfico de la tabla 19

**¿Se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas?**

**Tabla 20.** Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	11	8.4
	Casi siempre	9	6.9
	A veces	21	16.0
	Casi nunca	51	38.9
	Nunca	39	29.8
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

on la finalidad de conocer si se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.
2. Un 6,9% de la muestra encuestada opinan que casi siempre se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.
3. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que a veces se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.
4. Un 38,9% de la muestra encuestada opinan que casi nunca se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.
5. Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que **nunca** se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.

Conclusión: el 15,3% de los encuestados afirman que, si se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas, Así mismo, el 68,7% de los usuarios encuestados indican que no se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas.

**Figura 20.** Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas

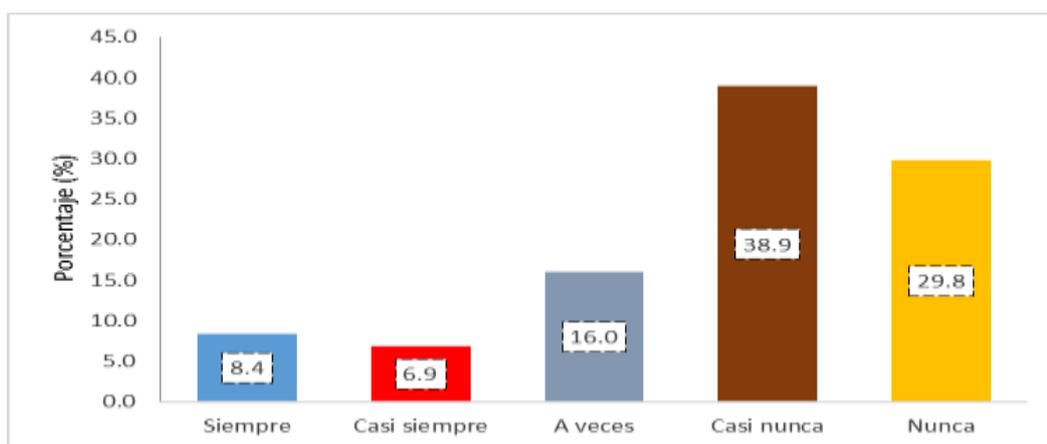


Gráfico de la tabla 20

## VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

### DIMENSION: CONFIABILIDAD

#### **¿El horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM?**

*Tabla 21. Horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	45	34.4
	Casi siempre	37	28.2
	A veces	17	13.0
	Casi nunca	19	14.5
	Nunca	13	9.9
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 34,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM.
2. Un 28,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM.
3. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan que a veces el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM.
4. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el horario de

atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC - FLM.

5. Un 9,9% de la muestra encuestada opinan que **nunca**, el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM.

Conclusión: el 62,6% de los encuestados afirman que el horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM. Así mismo el 24,4% de los usuarios encuestados indican que el horario de atención no está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM

*Figura 21. Horario de atención está acorde con la demanda en la atención de los usuarios*

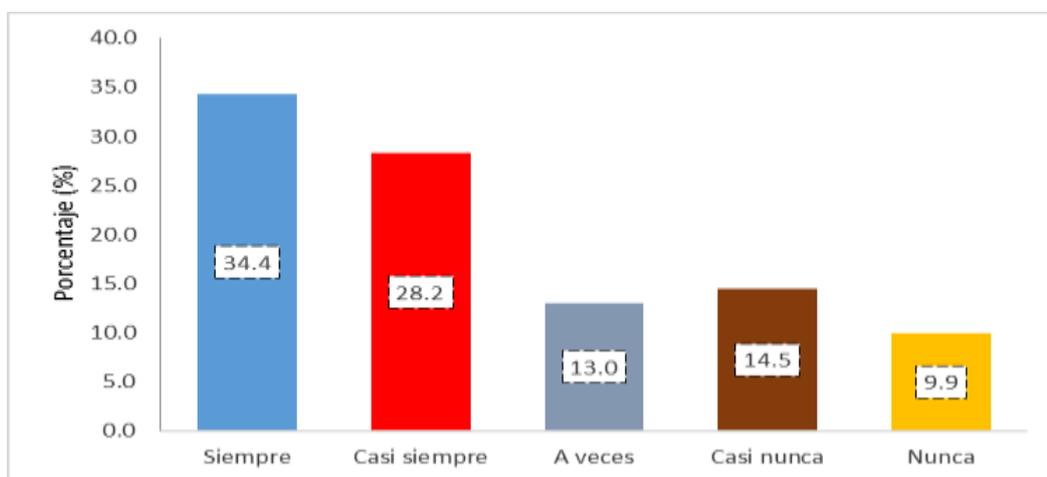


Gráfico de la tabla 21

**¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos?**

**Tabla 22.** *El personal administrativo a cargo de la oficina está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	55	42.0
	Casi siempre	41	31.3
	A veces	13	9.9
	Casi nunca	12	9.2
	Nunca	10	7.6
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 42,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.
2. Un 31,3% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.
3. Un 9,9% de la muestra encuestada opinan que a veces el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.
4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.
5. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo

suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.

Conclusión: el 73,3% de los encuestados afirman que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos. Así mismo el 16,8% de los usuarios encuestados indican que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC - FLM no está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos.

**Figura 22.** El personal administrativo a cargo de la oficina está lo suficientemente capacitado para atender en los tiempos establecidos

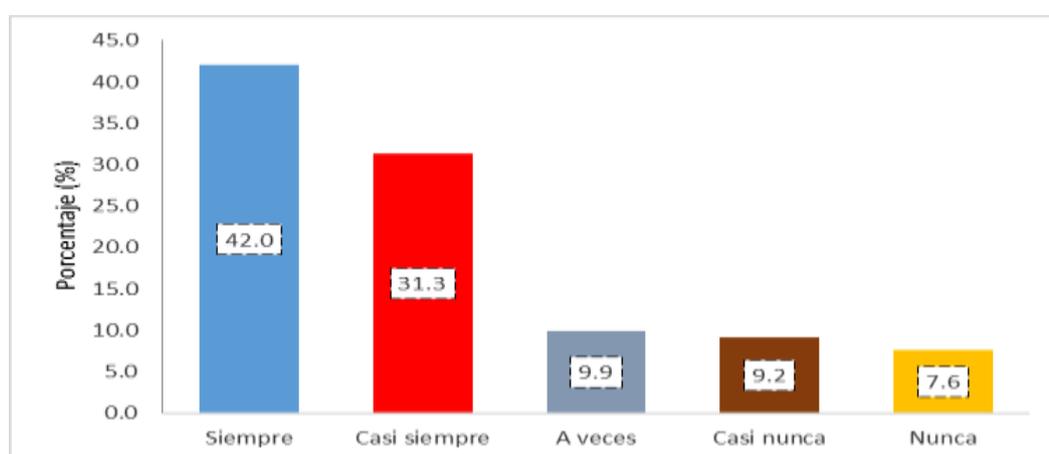


Gráfico de la tabla 22

### ¿La tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC

#### FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta?

**Tabla 23.** La tecnología aplicada en la atención a los usuarios, agiliza los procesos y tiempo de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	58	44.3
	Casi siempre	44	33.6
	A veces	11	8.4
	Casi nunca	10	7.6
	Nunca	8	6.1
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 44,3% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta.
2. Un 33,6% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta.
3. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que a veces la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta.
4. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta.
5. Un 6,1% de la muestra encuestada opinan que nunca, la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta.

Conclusión: el 77,9% de los encuestados afirman que la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta. Así mismo el 13,7% de los usuarios encuestados indican que la tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, no agiliza los procesos y tiempo de respuesta.

**Figura 23.** La tecnología aplicada en la atención a los usuarios, agiliza los procesos y tiempo de respuesta

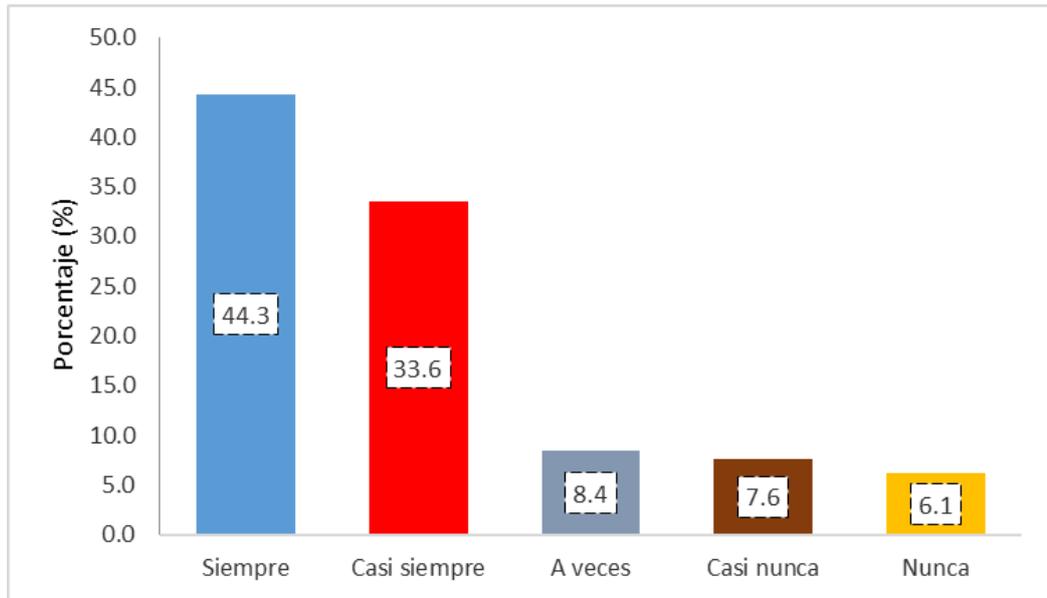


Gráfico de la tabla 23

**¿En las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno?**

**Tabla 24.** Se cuenta con personal itinerante a la ausencia de alguno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	15	11.5
	Casi siempre	12	9.2
	A veces	14	10.7
	Casi nunca	43	32.8
	Nunca	47	35.9
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.

2. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que casi siempre en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.
3. Un 10,7% de la muestra encuestada opinan que a veces en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.
4. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.
5. Un 35,9% de la muestra encuestada opinan que nunca, en las oficinas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.

Conclusión: el 20,7% de los encuestados afirman que en las oficinas de la UNDAC FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno. Así mismo el 68,7% de los usuarios encuestados indican que en las oficinas de la UNDAC-FLM no cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno.

**Figura 24.** Se cuenta con personal itinerante a la ausencia de alguno

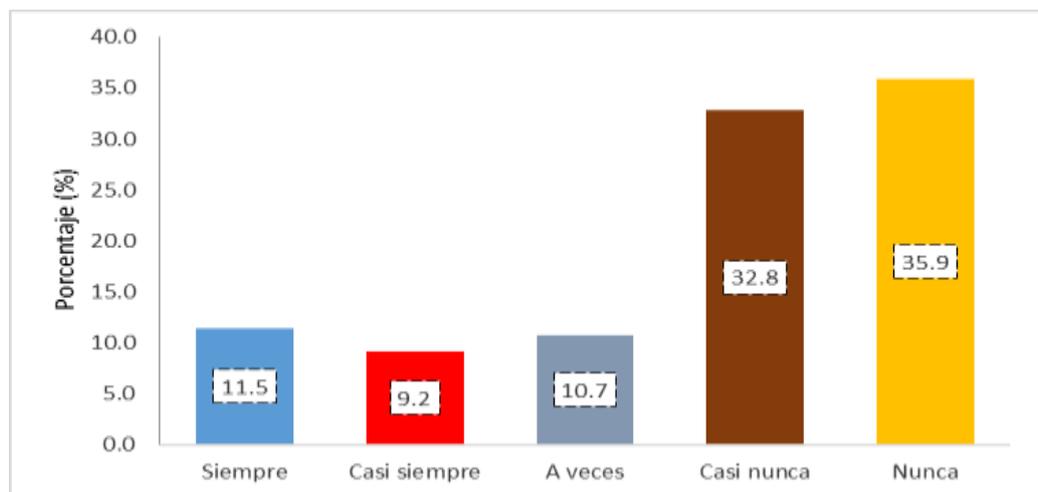


Gráfico de la tabla 24

**¿Las tareas y actividades administrativas en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios?**

*Tabla 25. Las tareas y actividades, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	9.2
	Casi siempre	11	8.4
	A veces	36	27.5
	Casi nunca	40	30.5
	Nunca	32	24.4
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios.
2. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan que casi siempre las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios.
3. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que a veces las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios.
4. Un 30,5% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el

grupo de trabajo de atención a los usuarios.

5. Un 24,4% de la muestra encuestada opinan que nunca, las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios.

Conclusión: el 17,6% de los encuestados afirman que las tareas y actividades en la UNDAC FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios. Así mismo el 54,9% de los usuarios encuestados indican que las tareas y actividades en la UNDAC FLM, no son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios.

**Figura 25.** Las tareas y actividades, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo

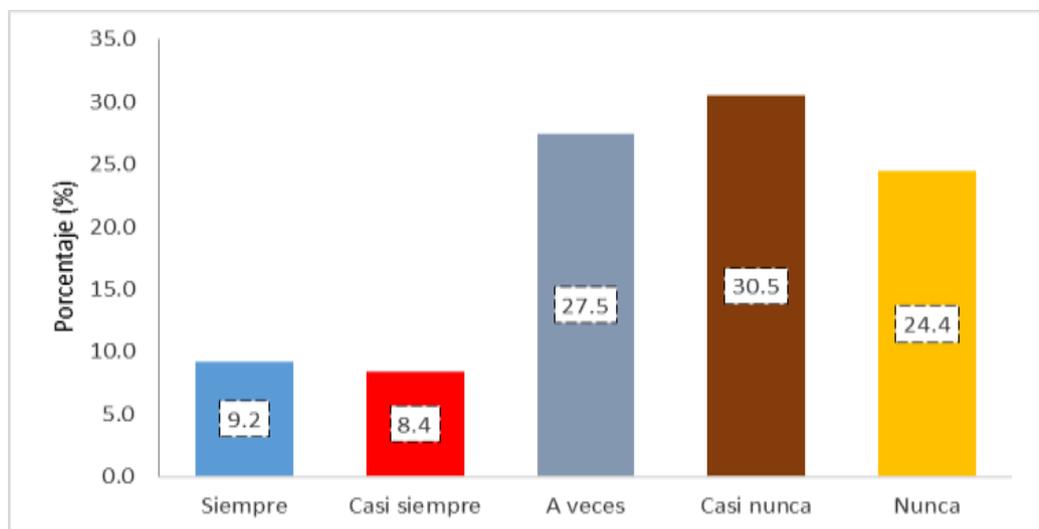


Gráfico de la tabla 25

## **DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

**¿La capacidad de respuesta de los servidores administrativo a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible?**

**Tabla 26.** *La capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios es ágil, confiable y entendible*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	21	16.0
	Casi siempre	19	14.5
	A veces	28	21.4
	Casi nunca	32	24.4
	Nunca	31	23.7
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible.
2. Un 14,5% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible.
3. Un 21,4% de la muestra encuestada opinan que a veces la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible.
4. Un 24,4% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible.
5. Un 23,7% de la muestra encuestada opinan que nunca, la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible.

Conclusión: el 30,5% de los encuestados afirman que la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible. Así mismo el 48,1% de los usuarios encuestados indican que la capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios en las oficinas de la UNDAC FLM no es ágil, confiable ni entendible.

**Figura 26.** La capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios es ágil, confiable y entendible

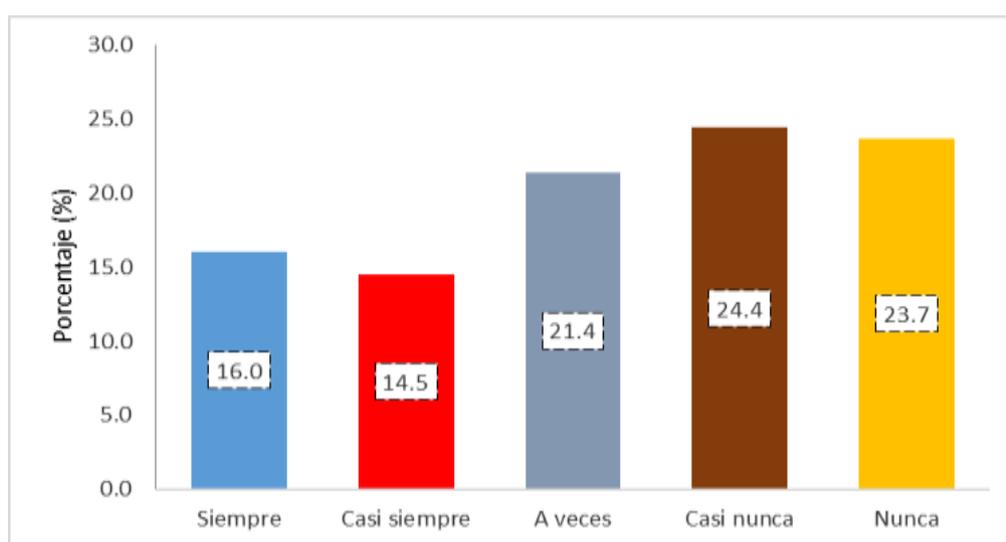


Gráfico de la tabla 26

**¿Los servidores administrativos de la UNDAC FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas?**

**Tabla 27.** Servidores administrativos cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	9.2
	Casi siempre	14	10.7
	A veces	30	22.9
	Casi nunca	39	29.8
	Nunca	36	27.5
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si los servidores administrativos de la UNDAC -FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.
2. Un 10,7% de la muestra encuestada opinan que casi siempre los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.
3. Un 22,9% de la muestra encuestada opinan que a veces los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.
4. Un 29,8% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.
5. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que nunca, los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.

Conclusión: el 19,9% de los encuestados afirman que los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas. Así mismo el 57,3% de los usuarios encuestados indican que los servidores administrativos de la UNDAC-FLM no cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.

**Figura 27.** Servidores administrativos cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas

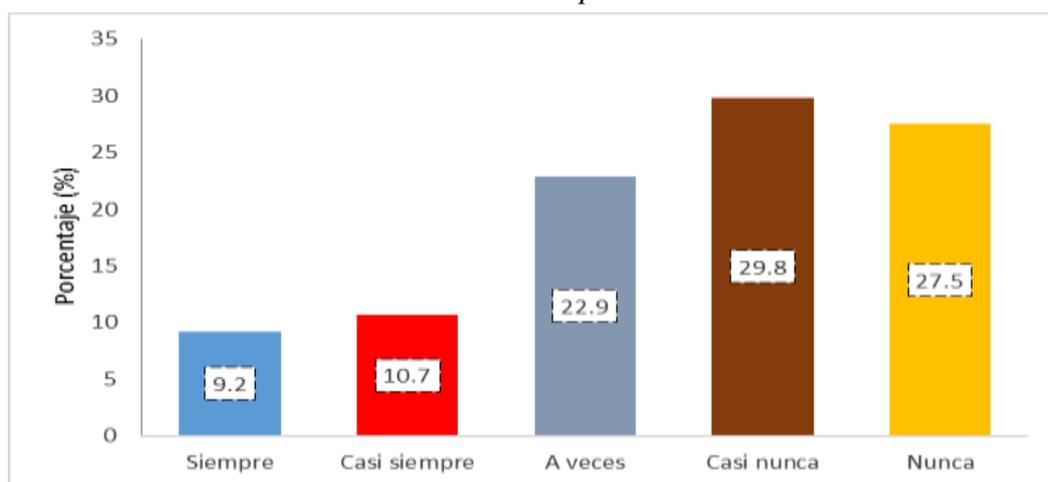


Gráfico de la tabla 27

**¿Los servidores administrativos de la UNDAC FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna?**

**Tabla 28.** Responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	17	13.0
	Casi siempre	21	16.0
	A veces	33	25.2
	Casi nunca	27	20.6
	Nunca	33	25.2
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 13,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.
2. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que casi siempre los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en

forma eficiente y oportuna.

3. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan que a veces los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.
4. Un 20,6% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.
5. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan que nunca, los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.

Conclusión: el 29,0% de los encuestados afirman que los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna. Así mismo el 45,8% de los usuarios encuestados indican que los servidores administrativos de la UNDAC-FLM no responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.

**Figura 28.** Responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna

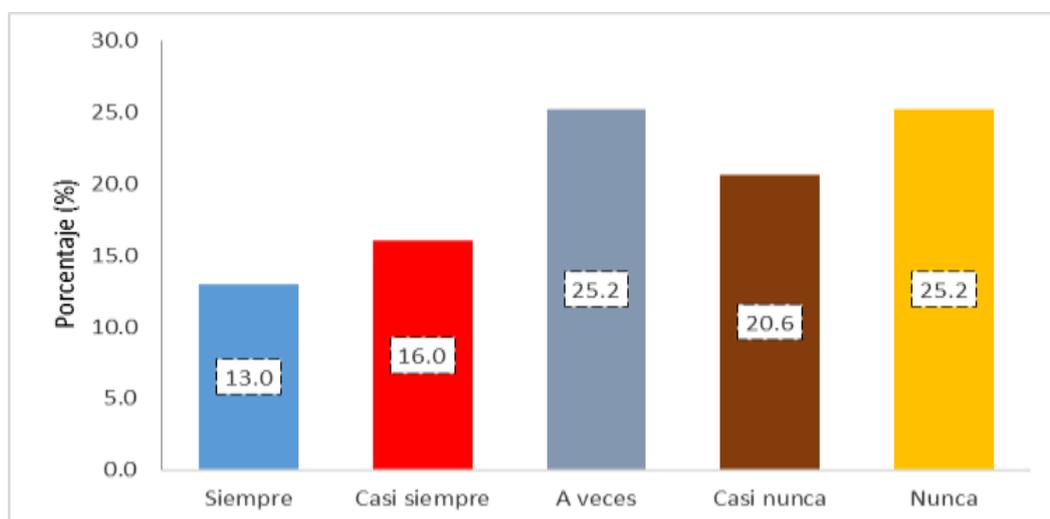


Gráfico de la tabla 28

**¿La comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas?**

*Tabla 29. Comunicación comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	45	34.4
	Casi siempre	43	32.8
	A veces	21	16.0
	Casi nunca	12	9.2
	Nunca	10	7.6
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 34,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
2. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
3. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que a veces la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje

comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.
5. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan que nunca, la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

Conclusión: el 67,2% de los encuestados afirman que la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas. Así mismo el 16,8% de los usuarios encuestados indican que la comunicación que se emplea en las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM no es un lenguaje comprensible y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

**Figura 29.** Comunicación comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar

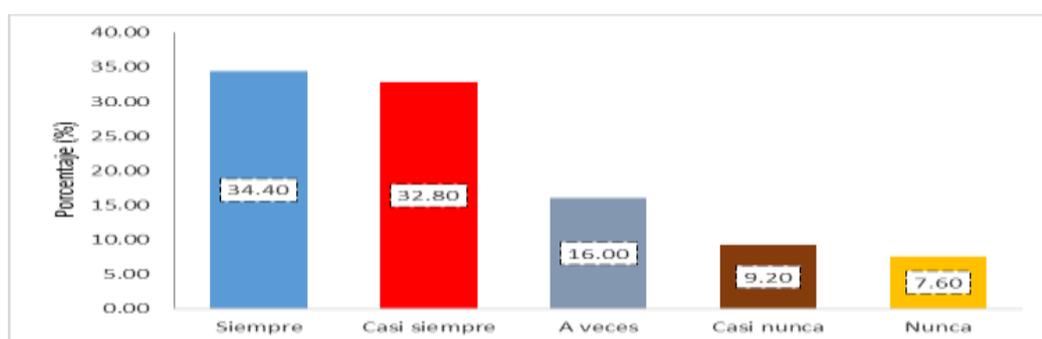


Gráfico de la tabla 29

**¿La UNDAC FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios?**

**Tabla 30.** Destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	21	16.0
	Casi siempre	24	18.3
	A veces	18	13.7
	Casi nunca	38	29.0
	Nunca	30	22.9
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si la UNDAC-FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 16,0% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.
2. Un 18,3% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la UNDAC FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.
3. Un 13,7% de la muestra encuestada opinan que a veces La UNDAC-FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.
4. Un 29,0% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, La UNDAC FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.
5. Un 22,9% de la muestra encuestada opinan que nunca, la UNDAC-FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.

Conclusión: el 34,3% de los encuestados afirman que La UNDAC-FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios. Así mismo el 51,9%

de los usuarios encuestados indican que La UNDAC-FLM no se destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios.

**Figura 30.** Destaca por ser receptiva a las necesidades de los usuarios

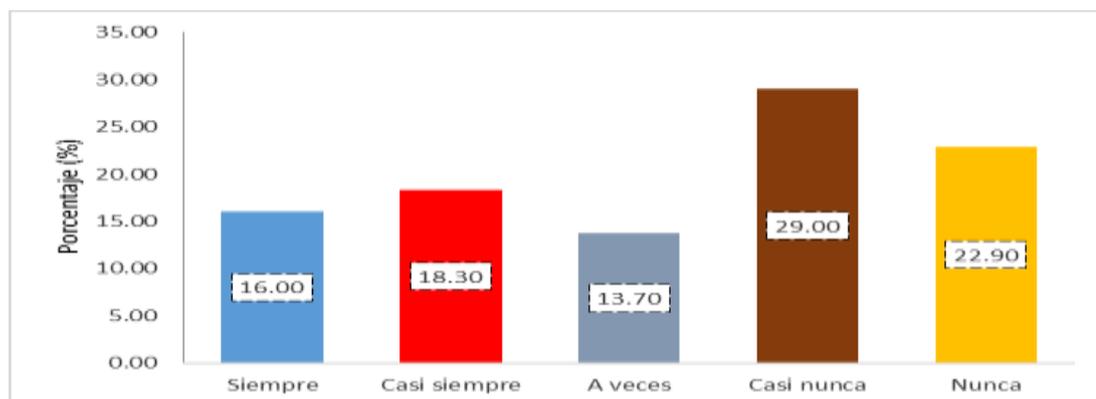


Gráfico de la tabla 30

#### DIMENSION: EMPATIA

**¿Las oficinas administrativas de la UNDAC FLM ofrecen una atención individual efectiva?**

**Tabla 31.** Ofrece atención individual efectiva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	44	33.59
	Casi siempre	35	26.72
	A veces	20	15.27
	Casi nunca	17	12.98
	Nunca	15	11.45
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### INTERPRETACIÓN

Con la finalidad de conocer si las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrece una atención individual efectiva; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 33,59% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las oficinas

administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva.

2. Un 26,72% de la muestra encuestada opinan que casi siempre las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva.
3. Un 15,27% de la muestra encuestada opinan que a veces las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva.
4. Un 12,98% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva.
5. Un 11,45% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva.

Conclusión: el 60,31% de los encuestados afirman que, las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva. Así mismo el 24,43% de los usuarios encuestados indican que, las oficinas administrativas de la UNDAC-FLM no ofrecen una atención individual efectiva

**Figura 31.** Ofrece atención individual efectiva

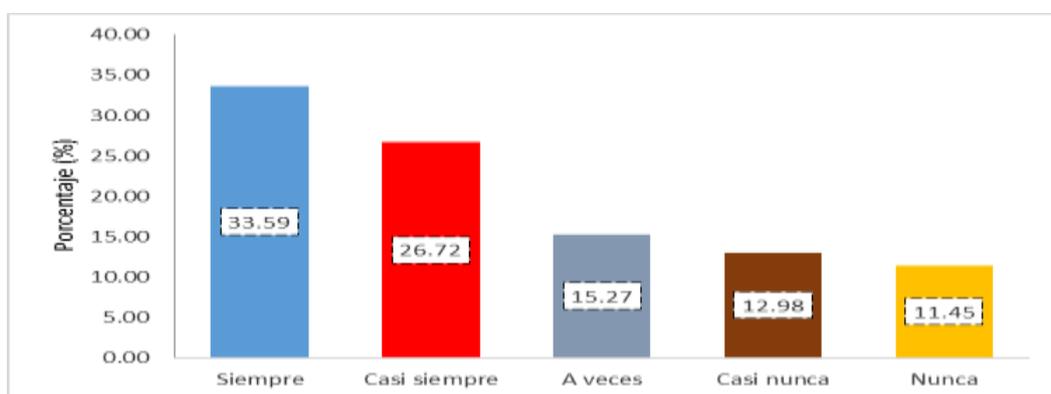


Gráfico de la tabla 31

**¿El personal administrativo de las oficinas de la UNDAC FLM demuestran amabilidad y buen trato?**

**Tabla 32. Demuestran amabilidad y buen trato**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	10	7.63
	Casi siempre	19	14.50
	A veces	26	19.85
	Casi nunca	41	31.30
	Nunca	35	26.72
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC FLM demuestran amabilidad y buen trato; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7,63% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestra amabilidad y buen trato.
2. Un 14,50% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestran amabilidad y buen trato.
3. Un 19,85% de la muestra encuestada opinan que a veces el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestran amabilidad y buen trato.
4. Un 31,30% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestran amabilidad y buen trato.
5. Un 26,72% de la muestra encuestada opinan que nunca, el personal administrativo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestran amabilidad y

buen trato.

Conclusión: el 22,13% de los encuestados afirman que los profesionales de las oficinas de la UNDAC FLM demuestran amabilidad y buen trato. Así mismo el 58,02% de los usuarios encuestados indican que los profesionales de las oficinas de la UNDAC FLM no demuestran amabilidad y buen trato.

**Figura 32. Demuestran amabilidad y buen trato**

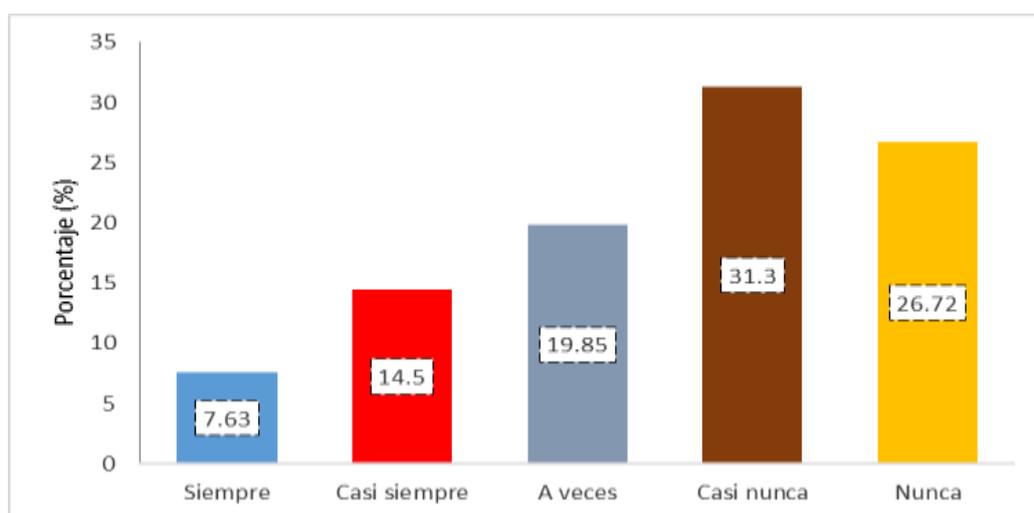


Gráfico de la tabla 32

**¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, se preocupa por los intereses del usuario?**

**Tabla 33. Demuestra preocupación por los intereses del usuario**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	14	10.69
	Casi siempre	21	16.03
	A veces	26	19.85
	Casi nunca	39	29.77
	Nunca	31	23.66
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 10,69% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario.
2. Un 16,03% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario.
3. Un 19,85% de la muestra encuestada opinan que a veces el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario.
4. Un 29,77% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario.
5. Un 23,66% de la muestra encuestada opinan que nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, se preocupa por los intereses del usuario.

Conclusión: el 26,72% de los encuestados afirman que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, se preocupa por los intereses del usuario. Así mismo el 53,43% de los usuarios encuestados indican que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, no se preocupa por los intereses del usuario

**Figura 33. Demuestra preocupación por los intereses del usuario**

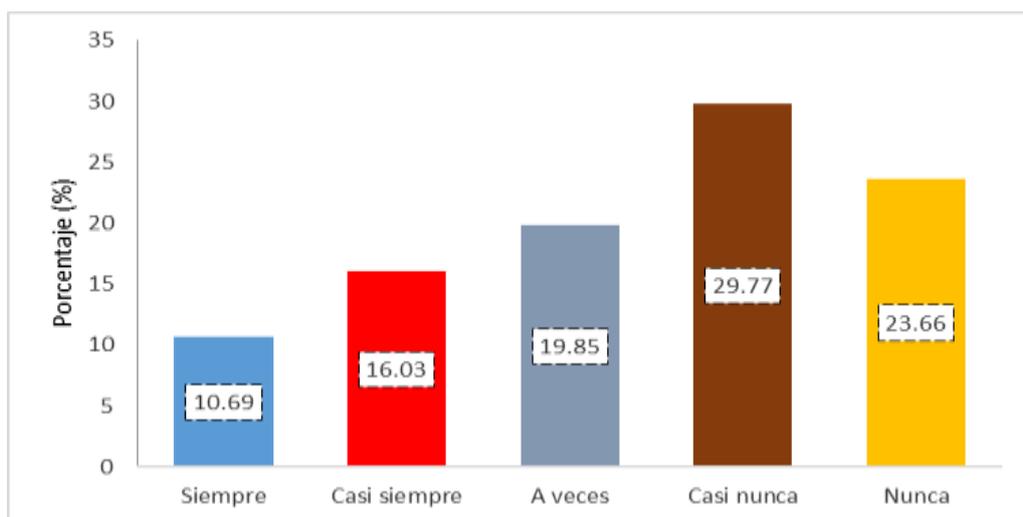


Gráfico de la tabla 33

**¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios?**

**Tabla 34. Tiene horarios establecidos para atender a los usuarios**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	46	35.11
	Casi siempre	49	37.40
	A veces	15	11.45
	Casi nunca	13	9.92
	Nunca	8	6.11
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### **INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35,11% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.

2. Un 37,40% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.
3. Un 11,45% de la muestra encuestada opinan que a veces el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.
4. Un 9,92% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.
5. Un 6,11% de la muestra encuestada opinan que nunca, el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.

Conclusión: el 72,51% de los encuestados afirman que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, tiene horarios establecidos para atender a los usuarios. Así mismo el 16,03% de los usuarios encuestados indican que el personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, no tienen horarios establecidos para atender a los usuarios.

**Figura 34.** Tiene horarios establecidos para atender a los usuarios

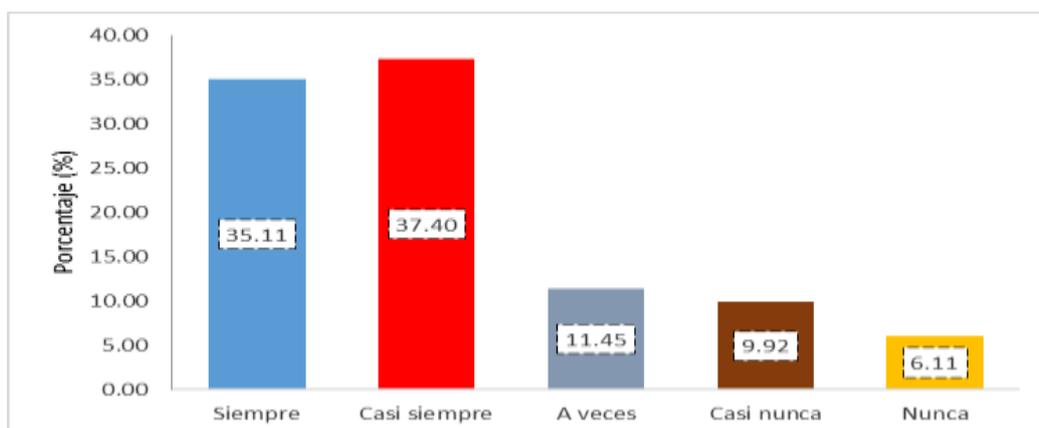


Gráfico de la tabla 34

**¿En las oficinas de la UNDAC FLM, se practica la cortesía y el buen trato?**

**Tabla 35.** Se practica la cortesía y el buen trato

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	35	10.69
	Casi siempre	29	8.40
	A veces	19	16.79
	Casi nunca	21	34.35
	Nunca	27	29.77
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si en las oficinas de la UNDAC - FLM, se practica la cortesía y el buen trato; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 10.69% de la muestra encuestada opinan que **siempre** en las oficinas de la UNDAC-FLM, se practica la cortesía y el buen trato.
2. Un 8.40% de la muestra encuestada opinan que casi siempre en las oficinas de la UNDAC-FLM, se practica la cortesía y el buen trato.
3. Un 16.79% de la muestra encuestada opinan que a veces en las oficinas de la UNDAC-FLM, se practica la cortesía y el buen trato.
4. Un 34,35% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, en las oficinas de la UNDAC-FLM, se practica la cortesía y el buen trato.
5. Un 29,77% de la muestra encuestada opinan que nunca, en las oficinas de la UNDAC-FLM, se practica la cortesía y el buen trato.

Conclusión: el 19,09% de los encuestados afirman que en las oficinas de la UNDAC FLM, se practica la cortesía y el buen trato. Así mismo el 64.12% de

los usuarios encuestados indican que en las oficinas de la UNDAC FLM, no se practica la cortesía y el buen trato.

**Figura 35. Se practica la cortesía y el buen trato**

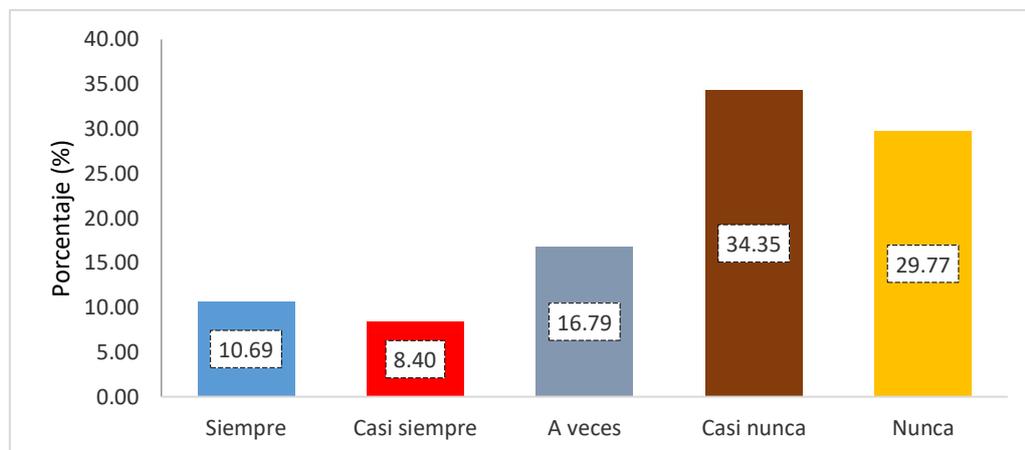


Gráfico de la tabla 35

**Tabla 36. Se cuenta con atractivo material publicitario**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	9.16
	Casi siempre	14	10.69
	A veces	21	16.03
	Casi nunca	45	34.35
	Nunca	39	29.77
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

#### DIMENSION: TANGIBILIDAD

**¿Las oficinas administrativas de UNDAC FLM, cuenta con un atractivo material publicitario?**

#### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si las oficinas de la UNDAC FLM, cuenta con un atractivo material publicitario; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,16% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con un atractivo material publicitario.
2. Un 10,69% de la muestra encuestada opinan que casi siempre las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con un atractivo material publicitario.

3. Un 16,03% de la muestra encuestada opinan que a veces las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con un atractivo material publicitario.
4. Un 34,35% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con un atractivo material publicitario.
5. Un 29,77% de la muestra encuestada opinan que nunca, las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con un atractivo material publicitario.

Conclusión: el 19,85% de los encuestados afirman que las oficinas de la UNDAC FLM, cuenta con un atractivo material publicitario. Así mismo, el 63,12% de los usuarios encuestados indican que las oficinas de la UNDAC-FLM, no cuenta con un atractivo material publicitario.

**Figura 36.** Se cuenta con atractivo material publicitario

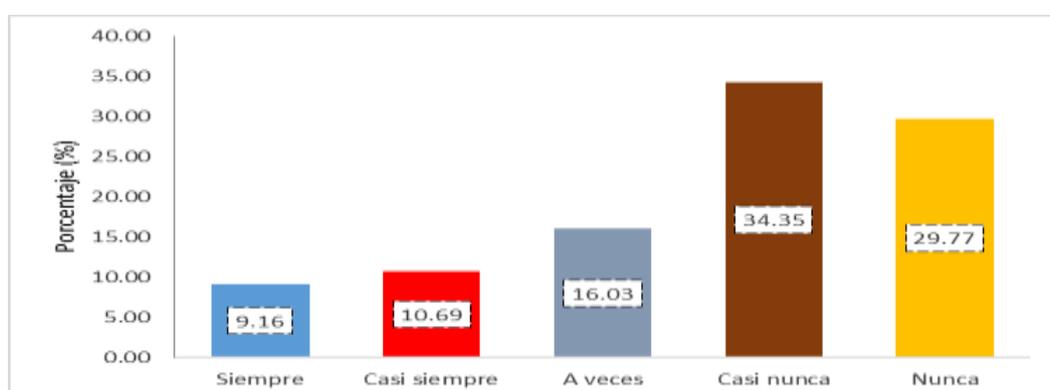


Gráfico de la tabla 36

**¿La información de servicios que se brindan en las oficinas administrativas de la UNDAC FLM es buena?**

**Tabla 37.** Servicios que se brindan es buena

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	31	23.66
	Casi siempre	34	25.95
	A veces	28	21.37
	Casi nunca	16	12.21
	Nunca	22	16.79
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

## INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM es buena; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 23,66% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM es buena.
2. Un 25,95% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM es buena.
3. Un 21,37% de la muestra encuestada opinan que a veces la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM es buena.
4. Un 12,21% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC FLM es buena.
5. Un 16,79% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC FLM es buena.

Conclusión: el 49,61% de los encuestados afirman que la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM es buena. Así mismo, el 29% de los usuarios encuestados indican que la información de servicios que se brindan en las oficinas de la UNDAC-FLM no es buena.

*Figuras 37. Servicios que se brindan es buena*

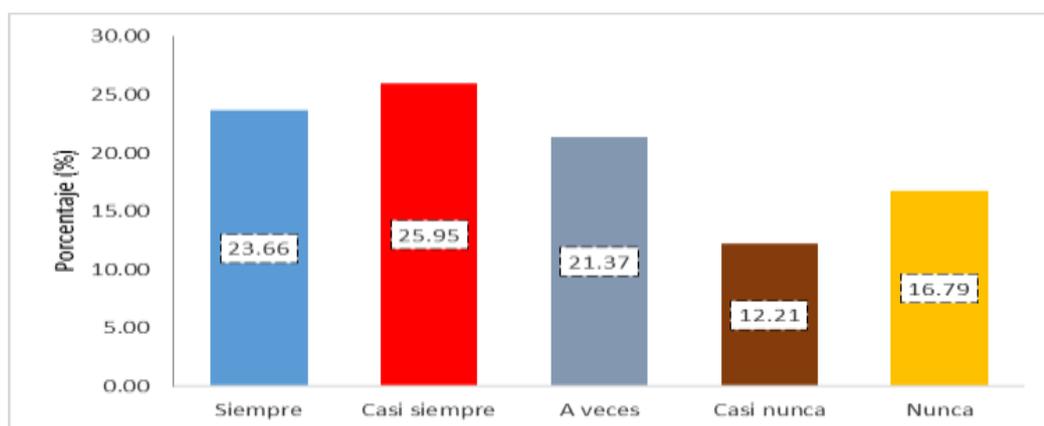


Gráfico de la tabla 37

**¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, cuenta con una buena presentación?**

*Tabla 38. El personal cuenta con buena presentación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	9.16
	Casi siempre	23	17.56
	A veces	26	19.85
	Casi nunca	39	29.77
	Nunca	31	23.66
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, cuenta con una buena presentación; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 9,16% de la muestra encuestada opinan que **siempre** el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación.
2. Un 17,56% de la muestra encuestada opinan que casi siempre el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación.
3. Un 19,85% de la muestra encuestada opinan que a veces el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación.
4. Un 29,77% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación.
5. Un 23,66% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación.

presentación.

Conclusión: el 26,72% de los encuestados afirman que el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM, cuenta con una buena presentación. Así mismo, el 53,43% de los usuarios encuestados indican que el personal a cargo de las oficinas de la UNDAC FLM, no cuenta con una buenapresentación.

**Figura 38.** El personal cuenta con buena presentación

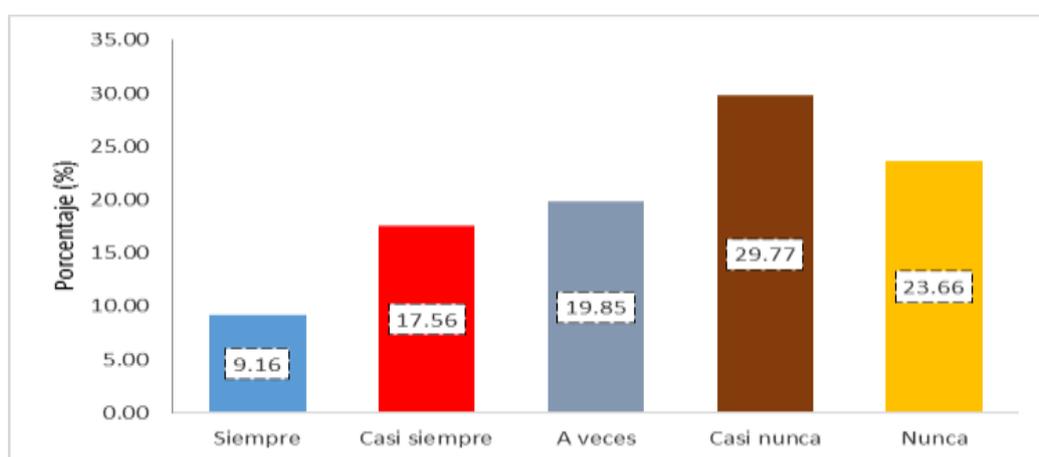


Gráfico de la tabla 38

**¿La estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC FLM, son cómodos y de excelente calidad?**

**Tabla 39.** La estructura y ambiente son cómodos y de excelente calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	10	7.63
	Casi siempre	16	12.21
	A veces	28	21.37
	Casi nunca	44	33.59
	Nunca	33	25.19
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

### INTERPRETACIÓN:

Con la finalidad de conocer si la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7,63% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la estructura y

ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad.

- Un 12,21% de la muestra encuestada opinan que casi siempre la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad.
- Un 21,37% de la muestra encuestada opinan que a veces la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad.
- Un 33,59% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad.
- Un 25,19% de la muestra encuestada opinan que nunca, la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad.

Conclusión: el 19,84% de los encuestados afirman que la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, son cómodos y de excelente calidad. Así mismo, el 58,78% de los usuarios encuestados indican que la estructura y ambiente de las oficinas de la UNDAC-FLM, no son cómodos ni de excelente calidad.

**Figura 39.** La estructura y ambiente son cómodos y de excelente calidad

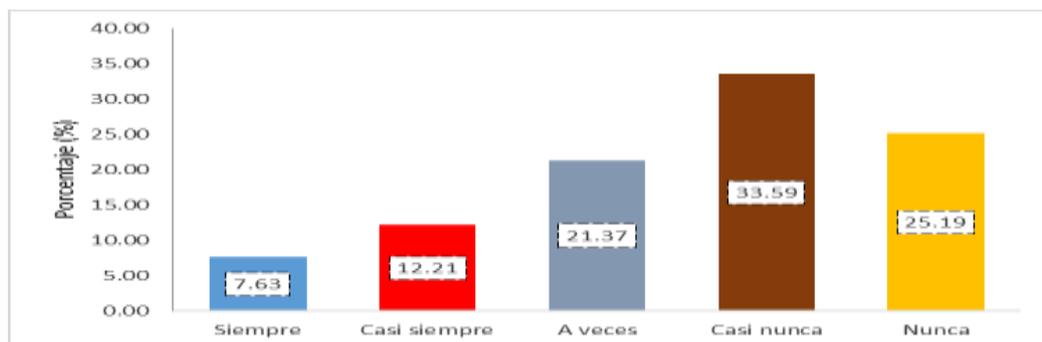


Gráfico de la tabla 39

**¿Las oficinas administrativas de la UNDAC FLM, cuenta con el ambiente adecuado para brindar una buena atención a los usuarios?**

*Tabla 40. Cuenta con ambiente adecuado para brindar buena atención*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	14	10.69
	Casi siempre	11	8.40
	A veces	22	16.79
	Casi nunca	45	34.35
	Nunca	39	29.77
	Total	131	100.0

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado.

**INTERPRETACIÓN:**

Con la finalidad de conocer si las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 10,69% de la muestra encuestada opinan que **siempre** las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.
2. Un 8,40% de la muestra encuestada opinan que casi siempre las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.
3. Un 16,79% de la muestra encuestada opinan que a veces las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.
4. Un 34,35% de la muestra encuestada opinan que casi nunca, las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.

5. Un 29,77% de la muestra encuestada opinan que nunca, las oficinas de la UNDAC-FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.

Conclusión: el 19,09% de los encuestados afirman que las oficinas de la UNDAC FLM, cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios. Así mismo, el 64,12% de los usuarios encuestados indican que las oficinas de la UNDAC-FLM, no cuentan con los ambientes adecuados para brindar una buena atención a los usuarios.

**Figura 40.** Cuenta con ambiente adecuado para brindar buena atención

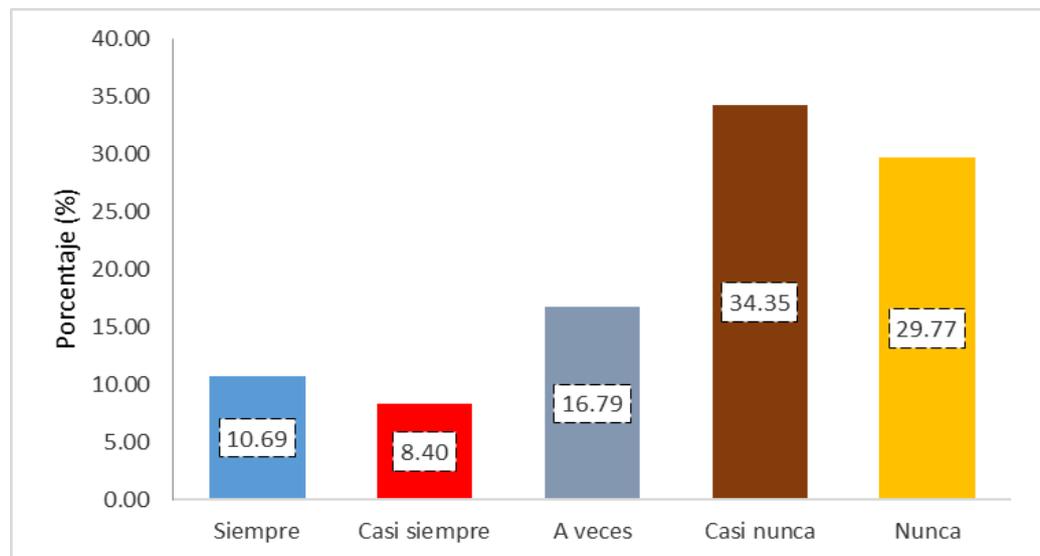


Gráfico de la tabla 40

#### 4.3. Prueba de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Pearson, la misma que es una prueba paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

##### a) Establecemos el coeficiente de correlación:

Se Hizo uso de la escala de correlación de Pearson, de acuerdo a la siguiente escala:

*Escala de correlación de Karl Pearson*

<b>Valor</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

En la Tabla se muestran los valores del coeficiente de correlación Karl Pearson para el análisis del estadístico.

Las mismas que pueden variar de  $-1$  a  $+1$ . Se observa que los valores próximos a  $1$ , muestran una correlación alta o positiva, mientras que los valores próximos a  $-1$  indican una correlación baja y negativa.

Del mismo modo una correlación cercana a cero indica que no existe relación alguna entre las variables.

Establecemos nuestro nivel de significancia:

$$\alpha = 0.05 \text{ o } 5\%$$

Nuestra regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). y, se acepta ( $H_1$ )

**Hipótesis general**

$H_1$ : Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Ho: No Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Nivel de correlación entre gestión administrativa y la calidad del servicio

	La gestion administrativa	Calidad de servicios
La gestión administrativa	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,853**
	N	131
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,853**
	Sig. (bilateral)	1
	N	131

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado procesado con el SPSS 26

**Interpretación:**

De lo que se observa en la tabla, los resultados de la correlación de Pearson son de 0,853. Con lo cual se determina que la variable gestión administrativa tiene una correlación positiva alta con la variable calidad del servicio.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , es decir: la gestión administrativa tiene una alta influencia con la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

### Hipótesis específicas

- H1. Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023
- Ho. No existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Nivel de correlación entre la planeación y la calidad del servicio

	Planeación	Calidad de servicios
Planeación	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,829*
	N	131
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,829**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

### Interpretación:

De lo que se observa en la tabla, los resultados de la correlación de Pearson son de 0,829. Con lo cual se determina que la dimensión Planeación tiene una correlación positiva alta con la variable calidad de servicios.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ , es decir:

La Planeación tiene una alta influencia con la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

H1. Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Ho. No existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Nivel de correlación entre la Organización y la Calidad de Servicios)

		Organización	Calidad de servicios
Organización	Correlación de Pearson	1	,859**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
<i>Calidad de servicios</i>	Correlación de Pearson	,859**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

**Interpretación:**

De lo que se observa en la tabla, los resultados de la correlación de Pearson son de 0,859. Con lo cual se determina que la dimensión Organización tiene una correlación positiva alta con la variable Calidad de servicios. Existiendo un nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es decir: la Organización tiene una alta influencia con la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

H1. Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023

Ho. No existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Nivel de correlación entre la Dirección y la Calidad de servicios

		Dirección	Calidad de servicios
Dirección	Correlación de Pearson	1	,819**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	131	131
Calidad de servicios	Correlación De Pearson	,819**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	131	131

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

**Interpretación:**

De lo que se observa en la tabla, los resultados de la correlación de Pearson son de 0,819. Con lo cual se determina que la dimensión dirección tiene una correlación positiva alta con la variable calidad de servicios.

Existiendo un nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es decir: la Dirección tiene una alta influencia en la calidad de servicios en los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

H1. Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Ho No Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

Nivel de correlación entre el control y la calidad del servicio

	Control	Calidad de servicios
Control	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,809*
	N	131
Calidad de servicios	Correlación de Pearson	,809**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	131

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado procesado con el SPSS V 26

**Interpretación:**

De lo que se observa en la tabla, los resultados de la correlación de Pearson son de 0,809. Con lo cual se determina que la dimensión Control tiene una correlación positiva alta con la variable calidad de servicios.

Siendo el nivel de significancia menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula H0 y se acepta la hipótesis alternativa H1, es decir:

El control tiene una alta influencia con la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023.

#### **4.4. Discusión de resultados**

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios post pandemia, a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Vicente, (2017) en su Investigación Titulada Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, tuvo como objetivo general plantear la Gestión Administrativa y su mejora en la Universidad, se aplicó una metodología Inductivo y Deductivo, descriptivo explicativo con el objeto de conducir de manera adecuada la información cuyas variables son Modernización de la Gestión en la universidad para innovar de forma integral la administración como una función estratégica del futuro e instrumentos de cambio, encontrando en los resultados la evidencia práctica que mediante la aplicación de la gestión administrativa y su mejora de administración permitirá perfeccionar la prestación de servicios, esto debido a la gestión administrativa y a las dimensiones que son fundamentales para el mejoramiento de la administración.

Yanayaco, (2017) en su investigación titulada Aplicación de los indicadores de gestión, como medida de evaluación para la determinación el Nivel de Satisfacción del usuario en la Oficina de Economía y Finanzas de la UNDAC, teniendo como objetivo general Explicar la asociación de los indicadores de gestión con la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en la Oficina de Economía y Finanzas de la UNDAC, para ello utilizó

el tipo de investigación Descriptiva, relacional y el Método Investigativo científico fáctico, llegando a la conclusión según los resultados obtenidos que si existe una asociación entre los indicadores de gestión y el grado de satisfacción de los usuarios de un 79.69 %, indicando que está en una asociación directa y positiva.

## CONCLUSIONES

1. La gestión administrativa post pandemia ha tenido un impacto significativo en la calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial La Merced. Las estrategias adoptadas, como la implementación de procesos digitales y el mejoramiento de la infraestructura tecnológica, han permitido una adaptación eficiente a las nuevas condiciones y necesidades de los usuarios.
2. A pesar de los esfuerzos de modernización, se identificaron dificultades en la transición hacia la virtualización de los servicios. Las limitaciones en la conectividad y la capacitación del personal afectaron temporalmente la calidad percibida de los servicios, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las competencias digitales del equipo administrativo.
3. Los usuarios de la universidad perciben mejoras significativas en la rapidez y accesibilidad de ciertos servicios, como los trámites administrativos y el acceso a información académica. Sin embargo, la calidad de la atención personalizada aún presenta áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la interacción directa entre el personal administrativo y los estudiantes.
4. Las modificaciones introducidas en la gestión administrativa deben consolidarse como prácticas permanentes. Se recomienda que la universidad continúe invirtiendo en tecnología y capacitación para asegurar que los avances alcanzados no se pierdan en un eventual retorno a la presencialidad total.
5. Finalmente, se concluye que la universidad debe fortalecer su enfoque en la mejora continua, mediante la retroalimentación constante de los usuarios y la evaluación periódica de sus servicios. El desarrollo de políticas que integren la digitalización de los procesos y la atención personalizada será crucial para garantizar una gestión administrativa de alta calidad en el futuro.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar un diagnóstico situacional de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del personal posteriormente a la elaboración de un Plan Estratégico, se debe comunicar al personal para contar con su participación de esta manera alcanzar los objetivos y metas trazadas.
2. Llevar una adecuada organización en los procesos de gestión para lograr una estructura organizada haciendo uso del manual de procedimientos y de esta manera cumplir con los objetivos institucionales planteados.
3. La Dirección de la Filial La Merced en coordinación con las autoridades de la sede central debe realizar un control interno para analizar e inspeccionar los riesgos actuales en las oficinas de FLM, de tal manera se brinde una adecuada gestión y un buen nivel de servicio por parte de los servidores en la cual se sientan seguros con un buen clima laboral producto de una eficiente dirección.
4. Las Jefatura de las Oficinas de la Filial La Merced deben llevar un control permanente de las actividades administrativas y de esta manera minimizar los riesgos que se puedan presentar, haciendo un seguimiento a los trabajadores para determinar la realización de actuaciones con el fin de lograr una institución de calidad y así lograr un buen nivel en la atención brindada a los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. M., Barra M. V., & Robles, A.V. (2013) “La calidad de los servicios universitarios: reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto latinoamericano industrial”. Editorial Industrial Data, 16(2), 13 – 23 Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81632390003.pdf>.
- Bravo, C. Juan (2011) “Gestión de Procesos”. Editorial Evolución, 1ª Edición, Santiago de Chile, Pag. 121, 128.
- Chivenato I. (2014) “Introducción a la teoría general de la administración Editorial Interamericana, 7ma. Edición Pag. 68.
- Crönroos C. (1994) “Marketing y Gestión de Servicios”. Editorial Díaz de Santos, 1ra. Edición, España Pag. 100.
- Deming W. E. (1989) “Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis”. Editorial Díaz de Santos, Edición única, Madrid Pag. 143.
- Denton K. (1991) “Calidad en el servicio a los clientes”. Editorial Díaz de Santos, 1ra. Edición, España Pag. 78,79
- Gilberto F. (2018) Tesis para optar el grado de magister en gestión y políticas públicas “Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad” – Universidad César Vallejo.
- Hernández R., Hernández C. y Baptista, (210) “Metodología de la Investigación”. Editorial Mc Graw Hill. 6ta. Edición. México, Pag. 2-15
- Hurtado D. (2008) “Principios de la Administración”. Editorial ITM, 1ra. Edición, Medellín – Colombia Pag. 82.
- Iñiguez, H, Villacrés, F. (2012), Tesis para optar el grado de magister en administración de empresas “Evaluación de la gestión administrativa de las universidades categoría “b” de Guayaquil y propuesta de plan de mejoras de los procesos para elevar los niveles de satisfacción”.
- Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3666.pdf>
- “Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública (2015), Perú Pags. 12, 27, 37.
- Robbins S. y Coulter M. (2014) “Administración”. Editorial Pearson, 12va. Edición, México, Pag. 9

Taylor, F. y Fayol, H. (1973) "Principios de la administración científica y administración industrial y general". Editorial el Ateneo, 2da Edición, Buenos Aires. Pag. 286.

# **ANEXOS**

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

#### INSTRUCCIONES:

#### Estimado Colaborador (a)

La técnica de la Encuesta, que se le está aplicando como un instrumento del presente Cuestionario es para la recolección de datos, información que tiene por finalidad recopilar datos de interés para el estudio que se viene realizando sobre **“La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios post pandemia, a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023”**, se le recuerda que las preguntas que Ud. Encontrará a continuación, tienen diferentes alternativas, de las cuales su persona elegirá la que considere conveniente, marcando para tal fin en el recuadro correspondiente con un aspa (X). En lo concerniente a esta técnica, tiene la condición de ser anónima y los datos que usted nos ha facilitado se mantendrán en reserva, en razón que su utilidad será únicamente con fines académicos.

#### Escala valorativa

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

## **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Planeación</b>	1	2	3	4	5
1	¿Se realiza en forma participativa la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC - FLM?					
2	¿Las decisiones para la programación de actividades administrativas y académicas en la UNDAC es consultada?					
3	¿Los trabajadores de la FLM tienen claro los objetivos de la UNDAC?					
4	¿Existe un Plan Estratégico en la UNDAC?					
5	¿La UNDAC cuenta con manuales de procedimientos administrativos actualizados?					
	<b>Organización</b>					
6	¿Se cuenta en la UNDAC con manual de funciones actualizados?					
7	¿Se realiza la difusión de los valores en la UNDAC?					
8	¿Existe una buena comunicación entre autoridades y comunidad universitaria en la UNDAC?					
9	¿Se han actualizado los perfiles de puestos en la UNDAC?					
10	¿Considera que la cantidad de trabajadores en la UNDAC-FLM es proporcional frente a la cantidad de usuarios?					
	<b>Dirección</b>					
11	¿La UNDAC realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo?					
12	¿La UNDAC-FLM cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones?					
13	¿Existe en la UNDAC normas o políticas para el desarrollo de las actividades?					
14	¿Existe liderazgo funcional en la UNDAC-FLM?					
15	¿Se evidencian conflictos laborales frecuentemente en la UNDAC-FLM?					
	<b>Control</b>					
16	¿En la UNDAC se efectúan el seguimiento a la ejecución de planes de trabajo?					
17	¿En la UNDAC se cuenta con políticas internas para un mejor desempeño laboral?					
18	¿Se cuenta en la UNDAC con instructivos sobre procesos de gestión?					
19	¿Existe en la UNDAC-FLM medidas de seguimiento y control en las áreas de trabajo?					
20	¿Se establecen grupos de trabajo en la UNDAC-FLM para el cumplimiento de metas?					

## **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO**

	ITEM	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión Confiabilidad</b>	1	2	3	4	5
1	¿El horario de atención está acorde con la demanda en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM?					
2	¿El personal administrativo a cargo de las Oficinas de la UNDAC FLM está lo suficiente capacitado para atender en los tiempos establecidos?					
3	¿La tecnología aplicada en la atención a los usuarios de la UNDAC-FLM, agiliza los procesos y tiempo de respuesta?					
4	¿En las Oficinas Administrativas de la UNDAC-FLM cuentan con personal itinerante (reemplace) en los casos se presente la ausencia de alguno?					
5	¿Las tareas y actividades administrativas en la UNDAC-FLM, son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de atención a los usuarios?					
	<b>Dimensión Capacidad de Respuesta</b>					
6	¿La capacidad de respuesta de los servidores administrativos a cargo de la atención de los usuarios de la UNDAC FLM es ágil, confiable y entendible?					
7	¿Los servidores administrativos de la UNDAC-FLM cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas?					
8	¿Los servidores administrativos de la UNDAC-FLM responden a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna?					
9	¿La comunicación que se emplea en las Oficinas Administrativas de la UNDAC FLM es un lenguaje comprensible y no utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas?					
10	¿La UNDAC- FLM se destaca por ser receptiva a las necesidades de sus usuarios?					
	<b>Dimensión Empatía</b>					
11	¿Las Oficinas Administrativas de la UNDAC-FLM ofrecen una atención individual efectiva?					
12	¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM demuestran amabilidad y buen trato?					
13	¿El personal administrativo de la UNDAC-FLM se preocupa por los intereses del usuario?					
14	¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM tiene horarios establecidos para atender a los usuarios?					
15	¿En las Oficinas Administrativas de la UNDAC-FLM se practica la cortesía y el buen trato?					
	<b>Dimensión Tangibilidad</b>					
16	¿Las Oficinas Administrativas de la UNDAC-FLM cuenta con un atractivo material publicitario?					
17	¿La información de servicios que se brindan en las Oficinas Administrativas de la FLM es buena?					
18	¿El personal administrativo a cargo de las oficinas de la UNDAC-FLM cuenta con una buena presentación?					
19	¿La estructura y ambientes de las Oficinas de la UNDAC-FLM son cómodos y de excelente calidad?					
20	¿Las Oficinas Administrativas de la UNDAC-FLM cuenta con el ambiente adecuado para brindar una buena atención a los usuarios?					

## **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **Validez:**

Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como un hecho de que una prueba sea de tal manera concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir. Mendoza, Morales (2013).

Frente a lo anterior se realizó un juicio de expertos, los mismos que tuvieron la oportunidad de hacer las debidas correcciones “en cuanto al contenido, pertinencia, ambigüedad, redacción y otros aspectos que consideraron necesarios realizar mejoras. Al cumplirse este procedimiento, las observaciones y sugerencias de los expertos, permitieron el rediseño del instrumento de medición, para luego someterlo a la confiabilidad”.

### **Confiabilidad del Instrumento:**

La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupo de personas en diferentes periodos de tiempo, nos permite obtener los mismos resultados. Mendoza y Morales (2013).

En la investigación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, para describir las estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan:

Que un coeficiente de confiabilidad será más significativo mientras más se acerque el coeficiente a uno (1), lo cual significará un menor error de medición. La medición va de 0 a 1, tal como se muestra a continuación: De 0, 00 a 0,19 representa un nivel de confiabilidad muy débil; de 0,20 a 0,39 débil; de 0,40 a 0,59 tiene un nivel

moderado; por su parte, de 0,60 a 0,79 es fuerte; y, finalmente, de 0,80 a 1,00 significa un grado de confiabilidad muy fuerte.

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	131	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0,0	
Total	131	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Confiabilidad Alfa de Cronbach	
Alfa de Cron Bach	Nº de elementos
0,861	40

Fuente: resultados de la investigación



**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ	MENDIOLAZA CORNEJO GINA NECELI
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNDAC
CARGO QUE DESEMPEÑA	DOCENTE UNIVERSITARIO
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	Cuestionario
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Bach. Zonia Violeta SOLIS LÓPEZ
TÍTULO DE LA TESIS	Gestión administrativa y calidad de servicios post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced – 2023

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4)  
Excelente (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir hechos observables				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
ORGANIZACIÓN	Organización lógica entre las variables					✓
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad					✓
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos					✓
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones					✓
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					✓
PERTINENCIA	El instrumento permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				✓	
<b>SUB TOTAL</b>					12	35
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

**Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:**

0 - 10	Muy deficiente	11 - 20	Deficiente	21 - 30	Aceptable	31 - 40	Bueno	41 - 50	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

El promedio de valoración porcentual es:

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzado un puntaje promedio de validez por el experto de 47 puntos, valorado en 81% cuyo resultado es de EXCELENTE. Por lo que se concluye que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
  
Mg. GINA M. MENDIOLAZA CORNEJO  
DOCENTE

Pasco, mayo del 2024



**FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**DATOS GENERALES:**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ	RIVAS CORNELIO, YASARI SAIME
GRADO ACADÉMICO	MAESTRO
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNDAC
CARGO QUE DESEMPEÑA	DOCENTE UNIVERSITARIO
INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	Cuestionario
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Bach. Zonia Violeta SOLIS LÓPEZ
TÍTULO DE LA TESIS	Gestión administrativa y calidad de servicios post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion Filial la Merced – 2023

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Los ítems permiten medir hechos observables				✓	
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				✓	
ORGANIZACIÓN	Organización lógica entre las variables					✓
SUFICIENCIA	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad					✓
CONSISTENCIA	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos					✓
APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones					✓
METODOLOGIA	La estrategia corresponde al propósito de la investigación					✓
PERTINENCIA	El instrumento permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				✓	
<b>SUB TOTAL</b>					12	35
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					47	

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 - 10	Muy deficiente	11 - 20	Deficiente	21 - 30	Aceptable	31 - 40	Bueno	41 - 50	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

El promedio de valoración porcentual es:

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzado un puntaje promedio de validez por el experto de 47 puntos, valorado en 81% cuyo resultado es de EXCELENTE. Por lo que se concluye que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Pasco, mayo del 2024

Mg. Yasari S. RIVAS CORNELIO  
CIAD N° 19366



### FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### DATOS GENERALES:

<b>APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ</b>	RICALDI HINOSTROZA, Nérida Rosario
<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Doctora
<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	UNDAC
<b>CARGO QUE DESEMPEÑA</b>	Docente
<b>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</b>	Cuestionario
<b>AUTOR DEL INSTRUMENTO</b>	Bach. Zonia Violeta SOLIS LÓPEZ
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Gestión administrativa y calidad de servicios post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion Filial la Merced – 2023

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

CATEGORIA	INDICADOR	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los items están formulados con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los items permiten medir hechos observables				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Organización lógica entre las variables					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los items expresan suficiencia en calidad y cantidad					
<b>CONSISTENCIA</b>	Los items están basados en los aspectos teóricos científicos				X	
<b>APLICACIÓN</b>	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
<b>COHERENCIA</b>	Existe coherencia entre los indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia corresponde al propósito de la investigación				X	
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
<b>SUB TOTAL</b>					16	25
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		41				

Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0 - 10	Muy deficiente	11 - 20	Deficiente	21 - 30	Aceptable	31 - 40	Buena	41 - 50	Excelente
0% - 20%		21% - 40%		41% - 60%		61% - 80%		81% - 100%	

El promedio de valoración porcentual es:

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzado un puntaje promedio de validez por el experto de 41 puntos, valorado en 82% cuyo resultado es de EXCELENTE. Por lo que se concluye que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Pasco, mayo del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

Dra. Nérida R. RICALDI HINOSTROZA



	N°	Sexo	Condicion	GA_PL_01	GA_PL_02	GA_PL_03	GA_PL_04	GA_PL_05	GA_GO_06	GA_GO_07	GA_GO_08	GA_GO_09	GA_GO_10	GA_DI_11	GA_DI_12	GA_DI_13	GA_DI_14	GA_D_15
1	1	2	1	3	2	4	5	3	2	3	5	2	1	1	3	2	1	
2	2	1	3	1	1	4	5	3	2	1	1	1	3	1	3	2	3	
3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	
4	4	1	3	4	1	3	5	3	4	3	3	2	4	1	4	2	3	
5	5	1	3	5	4	5	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	
6	6	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	
7	7	2	3	3	2	5	5	2	2	4	4	1	1	3	5	3	4	
8	8	1	2	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	
9	9	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	10	1	2	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	4	4	4	3	
11	11	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	
12	12	2	2	4	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2	
13	13	1	1	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	2	
14	14	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	
15	15	1	2	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	
16	16	2	2	3	2	2	5	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	
17	17	1	1	3	4	4	5	3	4	3	1	4	2	2	5	4	2	
18	18	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	
19	19	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
20	20	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
21	21	1	1	3	3	3	4	1	1	3	3	3	1	1	2	3	3	
22	22	2	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	1	



Visible: 49 de 49 variables

	N°	Sexo	Condicion	GA_PL_01	GA_PL_02	GA_PL_03	GA_PL_04	GA_PL_05	GA_GO_06	GA_GO_07	GA_GO_08	GA_GO_09	GA_GO_10	GA_DI_11	GA_DI_12	GA_DI_13	GA_DI_14	GA_D_15
23	23	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	24	1	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	25	2	3	3	2	5	5	1	1	1	3	2	2	1	3	3	1	1
26	26	2	2	4	4	5	5	3	5	4	4	5	1	3	4	5	4	4
27	27	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
28	28	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
29	29	1	1	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3
30	30	1	1	3	1	3	3	1	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3
31	31	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
32	32	2	3	3	2	5	5	2	2	4	4	1	1	3	5	3	4	4
33	33	1	2	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
34	34	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	35	1	2	3	3	3	4	5	4	3	3	5	2	4	4	4	4	3
36	36	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
37	37	2	2	4	3	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	2
38	38	1	1	3	2	4	2	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2
39	39	1	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3
40	40	1	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
41	41	2	2	3	2	2	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4
42	42	1	1	3	4	4	5	3	4	3	1	4	2	2	5	4	4	2
43	43	1	1	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
44	44	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4



	N°	Sexo	Condicion	GA_PL_01	GA_PL_02	GA_PL_03	GA_PL_04	GA_PL_05	GA_GO_06	GA_GO_07	GA_GO_08	GA_GO_09	GA_GO_10	GA_DI_11	GA_DI_12	GA_DI_13	GA_DI_14	GA_D_15
1	1	Masculino	Estudia...	A veces	Casi nunca	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi sie...
2	2	femenino	Adminis...	Nunca	Nunca	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi sie...
3	3	Masculino	Adminis...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces	Casi nunca	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	A veces
4	4	femenino	Adminis...	Casi sie...	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi sie...	A veces	A veces	Casi nunca	Casi sie...	Nunca	Casi sie...	Casi nunca	A veces	A veces
5	5	femenino	Adminis...	Siempre	Casi sie...	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces
6	6	femenino	Docente	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
7	7	Masculino	Adminis...	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi sie...	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi sie...	Casi nunca
8	8	femenino	Docente	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
9	9	Masculino	Estudia...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca								
10	10	femenino	Docente	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...
11	11	Masculino	Docente	Casi nu...	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces
12	12	Masculino	Docente	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi nunca	A veces
13	13	femenino	Estudia...	A veces	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi sie...
14	14	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	Nunca				
15	15	femenino	Docente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
16	16	Masculino	Docente	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
17	17	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	A veces	Nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi sie...	Casi nunca	Nunca
18	18	femenino	Estudia...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi nunca
19	19	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	A veces	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi nunca								
20	20	Masculino	Estudia...	Casi sie...	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca									
21	21	femenino	Estudia...	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces
22	22	Masculino	Estudia...	Casi nu...	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Siemp...

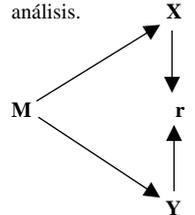


Visible: 49 de 49 variables

	N°	Sexo	Condicion	GA_PL_01	GA_PL_02	GA_PL_03	GA_PL_04	GA_PL_05	GA_GO_06	GA_GO_07	GA_GO_08	GA_GO_09	GA_GO_10	GA_DI_11	GA_DI_12	GA_DI_13	GA_DI_14	GA_DI_15
23	23	femenino	Estudia...	Casi sie...														
24	24	femenino	Estudia...	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	A veces	Casi sie...								
25	25	Masculino	Adminis...	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces
26	26	Masculino	Docente	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	A veces	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Nunca	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi nunca
27	27	femenino	Estudia...	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	A veces	A veces	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi nunca
28	28	femenino	Estudia...	Casi nu...	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces
29	29	femenino	Estudia...	Casi nu...	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca				
30	30	femenino	Estudia...	A veces	Nunca	A veces	A veces	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces
31	31	femenino	Docente	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
32	32	Masculino	Adminis...	A veces	Casi nunca	Siempre	Siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi sie...	Nunca	Nunca	A veces	Siempre	A veces	Casi sie...	Casi nunca
33	33	femenino	Docente	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
34	34	Masculino	Estudia...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca								
35	35	femenino	Docente	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	A veces	A veces	Siempre	Casi nunca	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...
36	36	Masculino	Docente	Casi nu...	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces
37	37	Masculino	Docente	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi nunca	A veces
38	38	femenino	Estudia...	A veces	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi sie...
39	39	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces					
40	40	femenino	Docente	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
41	41	Masculino	Docente	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi sie...	A veces	A veces	A veces	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi nunca
42	42	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	A veces	Casi sie...	A veces	Nunca	Casi sie...	Casi nunca	Casi nunca	Siempre	Casi sie...	Casi nunca	Nunca
43	43	femenino	Estudia...	Casi sie...	Casi sie...	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Siempre	Siempre	Siempre	Casi sie...	Casi nunca
44	44	femenino	Estudia...	A veces	Casi sie...	A veces	Casi sie...	A veces	Casi sie...	Casi nunca								

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### **TITULO: “La Gestión Administrativa y la Calidad de los Servicios post pandemia, a los Usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023”.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> ¿Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  X = Gestión administrativa	<b>PLANEACIÓN:</b> Diseño de programación  <b>ORGANIZACIÓN:</b> Valores institucionales, perfiles.  <b>DIRECCIÓN:</b> Condiciones de motivación, Adiestramiento  <b>CONTROL:</b> Monitoreo, procesos, Evaluación de Manuales, Supervisión	<b>DISEÑO:</b> El diseño a utilizar en la investigación es no experimental de corte transversal, por que deberá realizarse de manera objetiva sobre las variables planeadas, observando el hecho expuesto para sus análisis.  	<b>POBLACIÓN:</b> La población objeto de estudio será de 197 usuarios de los programas académicos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced	<b>TECNICAS:</b>  Encuesta para la variable X.  Encuesta para la variable Y
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> a. ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?  b. ¿Qué relación existe entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> a. Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023  b. Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b> a. ¿Existe una relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?  b. ¿Existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Y = Calidad del servicio	<b>CONFIABILIDAD:</b> Horario de atención, Capacitación, Tecnología aplicada.  <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA:</b> Agilidad, Situaciones imprevistas, Requerimiento, Comunicación, Necesidad de usuarios.  <b>EMPATÍA:</b> Atención individual, Amabilidad, Intereses, Horarios establecidos, Cortesía y buen trato.	Donde: M = Muestra  X = Variable independiente  Y = Variable dependiente  r = relación  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>	<b>MUESTRA:</b>  $n = \frac{N Z^2 P Q}{(N-1) E^2 + P Q Z^2}$ n =? (Tamaño de la muestra) N = 197 (Tamaño de la población) Z = 1.96 (Nivel de confianza) P = 0.5 (Variabilidad positiva) Q = 0.5 (Variabilidad negativa) E = 5% (Margen de error)	<b>INSTRUMENTOS:</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>  <b>TRATAMIENTO ESTADÍSTICO:</b>

<p>Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p> <p>c. ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p> <p>d. ¿Qué relación existe entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p>	<p>Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023</p> <p>c. Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023</p> <p>d. Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023</p>	<p>Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p> <p>c. ¿Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p> <p>d. ¿Existe una relación significativa entre el control y la calidad del servicio post pandemia a los usuarios de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Filial la Merced, 2023?</p>		<p><b>TANGIBILIDAD:</b> Material publicitario, presentación.</p>	<p>Descriptiva – correlacional. <b>Descriptiva</b> por qué en la investigación se describirá las características por las cuales se medirán cada variable. <b>Correlacional</b> por que la finalidad es el de encontrar el grado de relación que existe de una variable sobre otra, en función de sus características principales.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> Correlacional Por qué es una investigación no experimental en la cual se va a medir la relación de dos variables.</p> <p><b>METODO:</b> Hipotético – deductivo Con este método lograremos combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción), con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).</p>	$n_0 = \frac{197(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(197-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 131$ <p><b>Entonces No = 131 usuarios</b></p>	<p>Se utilizará el programa SPSS 25</p>
--	--	--	--	--	--	---	---