

**Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú**

**Administrative management and quality of service perceived by users of a postgraduate school, Huánuco-Perú**

**Carlos L. Bao-Condor<sup>1,a,\*</sup>, Maricela L. Marcelo-Armas<sup>2,b,#</sup>, María B. Gutierrez-Solorzano<sup>1,c,\$</sup>, Rosaluz V. Bardales-Gonzales<sup>3,d,%</sup>, Fernando E. Corcino-Barrueta<sup>2,e,&</sup>, Wilber Huamanyauri-Cornelio<sup>1,f,@</sup>**

**Resumen**

El presente estudio tuvo el objetivo, de determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú, fue una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal; donde la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de la Escuela de Pos Grado, las que fueron seleccionadas por el método de muestro probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita: Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de la gestión administrativa y otro cuestionario de la calidad de servicio previamente validadas y fiabilizadas. Se aplicaron las consideraciones éticas para la investigación y se realizó un análisis descriptivo y la comprobación de la hipótesis fue mediante la prueba de correlación de Separan para  $p \leq 0,05$  y 95% de confianza, apoyados en el SPSS V22. Los resultados muestran que la gestión administrativa, 69.4% (102) lo hacían de manera aceptable, 23.1% (34) de modo ineficaz y un 7.5% (11) eficaz; en tanto referente a la calidad de servicio 67.4% (99) lo calificaban como buena, un 26.5% (39) como regular y 6.1% (9) como muy buena. Al contrastar estos resultados, se obtuvo un valor  $r_s = 742$  y p valor = 0,000, siendo significativo. Se concluye que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado.

**Palabras clave:** gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización, dirección, ejecución, control.

**Abstract**

The objective of this study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service perceived by users of a Graduate School, Huánuco-Peru. It was an investigation with a quantitative approach, a correlational, prospective and cross-sectional design; where the sample was made up of 147 students from the Graduate School, who were selected by the probabilistic sampling method and the formula for finite population was applied: For data collection, a questionnaire of administrative management and another previously validated and reliable quality of service questionnaire. Ethical considerations for the investigation were applied and a descriptive analysis was performed and the hypothesis was verified using the Separan correlation test for  $p \leq 0.05$  and 95% confidence, supported by SPSS V22. The results show that the administrative management, 69.4% (102) did it in an acceptable way, 23.1% (34) ineffectively and 7.5% (11) effectively; as for the quality of service 67.4% (99) rated it as good, 26.5% (39) as fair and 6.1% (9) as very good. By contrasting these results, a value of  $r_s = 742$  and p value = 0.000 was obtained, being significant. It is concluded that administrative management is related to the quality of service perceived by users of a Graduate School.

**Keywords:** administrative management, service quality, planning, organization, direction, execution, control.

<sup>1</sup>Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú

<sup>2</sup>Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú

<sup>3</sup>Universidad Nacional de Ucayali, Perú

**E-mail,** <sup>a</sup>leodan456@hotmail.com, <sup>b</sup>marycelam@hotmail.com, <sup>c</sup>mabeguso@hotmail.com, <sup>d</sup>rosaluzvictoria@hotmail.com, <sup>e</sup>fercob27@hotmail.com, <sup>f</sup>huamanyauri1@hotmail.com

**Orcid ID:** <sup>\*</sup><https://orcid.org/0000-0003-1705-2221>, <sup>#</sup><https://orcid.org/0000-0001-8585-1426>, <sup>\$</sup><https://orcid.org/0000-0003-2186-5161>, <sup>%</sup><https://orcid.org/0000-0003-4793-7709>, <sup>&</sup><https://orcid.org/0000-0003-0296-4033>, <sup>@</sup><https://orcid.org/0000-0003-4360-5395>

Recibido: 28 de diciembre de 2019

Aceptado para publicación: 04 de abril de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



## Introducción

Huaman (2018), define la gestión, como el conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados. En tanto la gestión administrativa, se define como el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Según Chiavenato (2014), la gestión administrativa significa mucho más que planear, organizar, dirigir y controlar, implica tomar decisiones y acciones que se “aplica a una serie de situaciones en todo tipo de organizaciones. También, es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización”. Estas acciones intervienen directamente en el proceso de calidad de atención que se le otorga al usuario (Díaz, 2016).

Respecto a la calidad del servicio, Ishikawa (1988) lo define como el acto de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad, el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. En tal efecto, las empresas y organizaciones exitosas deben mantener altos niveles de calidad a fin de permanecer en el estatus de competitividad, lo cual requiere de la práctica constante del aseguramiento y garantía de calidad, haciendo evidente la satisfacción de los usuarios, no solo de sus necesidades, sino, en sus deseos y expectativas. Lo que se pretende es que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comenten su satisfacción con las personas con las cuales se relacionan diariamente (Vargas & Aldana, 2006).

El concepto de la calidad, ha ido evolucionado desde su aplicación en los productos, luego en muchas ramas de los servicios, como es en el caso del servicio educativo, llegando así a convertirse en un factor competitivo estratégico para todas las organizaciones (Sanguesa, Mateo, & Ilzarbe, 2006). Este, es el motivo por el cual, los niveles de exigencia y preparación profesional son cada vez mayores, porque sobre la alta gerencia, recae el correcto cumplimiento de los procesos administrativos, a través de estrategias y/o herramientas gerenciales que permitan convertir sus debili-

dades en fortalezas y sus amenazas en oportunidades, obteniéndose una gestión administrativa institucional acorde a los requerimientos del entorno (Saavedra, 2019).

El análisis de la calidad del servicio que se brinda en las universidades, se intensifica en América Latina y el Caribe, durante la última etapa de la década de los ochenta, derivado de la crisis económica de esa época. En este contexto se debatía la pertinencia y la baja calidad de los servicios en concordancia con la sociedad (Seibold, 2000). Mientras que en la actualidad, la evaluación toma un papel fundamental, desde un enfoque integrador de lo obtenido y esperado, incorporando al estudiante en la toma de decisiones. Entonces no se puede hablar de calidad sin evaluación, ni hablar de evaluación si no es para mejora de la calidad educativa y del servicio prestado (Vargas, 2014).

Para Garbanzo & Romero (2013), la estructura universitaria prevaeciente es muy distinta a la tradicional, debido a la expansión de sus servicios educativos en distintas zonas y áreas educativas. Esta tendencia obliga a la administración universitaria, a repensar en su modelo de gestión y enmarcar su quehacer con renovadas estructuras administrativas acordes con las necesidades emergentes de la compleja sociedad del conocimiento. Estos desafíos, comprenden procesos de acreditación, fortalecimiento de la internacionalización educativa que permita la movilidad académica de estudiantes y profesores, desarrollo de posgrados, mejoramiento de la calidad docente, formación del recurso humano de alto nivel y valores en todas las áreas. También el trabajo corporativo en redes, nuevos procesos de producción, transferencia y pertinencia social del conocimiento; esto se fortalece implementando adecuados mecanismos de evaluación, autoevaluación y estructuras transparentes de rendición de cuentas. Todos estos aspectos son desafíos para este sistema educativo que se traducen en problemas propios de la gestión.

La pertinencia de la universidad en la sociedad, está en relación directa con las expectativas de los usuarios y de la sociedad que esperan de la universidad y es por ello que las instituciones universitarias hay que estudiarla no solo por sus funciones y sus impactos, sino también, por la calidad de sus recursos humanos y en particular por la de su plana administrativa y docente (Castañeda &

Vásquez, 2016). Hoy en día se sabe que es muy importante brindar un servicio de calidad, ya que esto contribuye con la productividad de cada institución u organización ya sea al corto, mediano o largo plazo. La satisfacción puede ser considerada como una evaluación subjetiva, susceptible a cambios que dependen de muchos factores, mientras que la calidad de servicio puede ser considerada una evaluación más objetiva, que supondría una valoración mucho más estable a lo largo del tiempo (Lostau nau, 2018).

Tanto las expectativas como el rendimiento percibido son factores claves que influyen en el usuario (Vergara, 2019). Esto se evidencia con el estudio realizado por Saavedra (2019), en la que evalúa la Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, donde estimó que un 42.42%, tienen la percepción de una mala calidad de servicio, frente a un 21.21% que considera que hay una buena calidad del servicio. Una similar investigación, realizada por Álvarez (2012), sobre satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales en la Universidad Católica Andrés Bello Caracas Venezuela, los resultados mostraron una insatisfacción por parte de los clientes respecto al servicio ofrecido y que ellos esperaban.

En tanto a las nuevas tendencias sobre la administración o la gestión efectiva, Saavedra (2019) refiere que se dan constantes búsquedas de herramientas, enfoques, técnicas y estrategias, que permitan hacer más eficientes los procesos administrativos en cualquiera de sus 4 fases y el uso adecuado de los recursos propios o asignados, en vísperas a la obtención de resultados satisfactorios que propicien su permanencia y posicionamiento dentro de las mejores instituciones.

En correspondencia con la calidad de la gestión administrativa, la UNHEVAL viene realizando esfuerzos por mejorar la calidad del servicio al usuario. Esto, porque es imperativo la satisfacción de los usuarios. Este indicador sobre la satisfacción de los usuarios de los programas de posgrado es importante como retroalimentador de las acciones tomadas.

Los usuarios exigen servicios más eficientes y efectivos con innovaciones y significativas mejoras administrativas por lo que la gestión administrativa en las instituciones públicas,

requiere el cumplimiento de los objetivos y metas a favor de la población demandante, de este modo lograr servicios más eficientes y efectivos para lograr un alto nivel de satisfacción de los servicios otorgados (Pérez, 2010).

Por tal situación, la Escuela de posgrado requiere el análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios, por tanto se obtendrá la evaluación de la calidad del servicio, a pesar de que es un tema difícil de comprender como consecuencia de la intangibilidad de los servicios, y los problemas asociados con su producción y recepción simultánea; sin embargo, la mayoría de las experiencias coinciden en conceptualizarlas a partir del grado y dirección, de la diferencia entre las expectativas y las percepciones, que tiene el cliente, de la calidad de servicio prestado y la gestión administrativa.

De lo expuesto, la Unidad de Posgrado, requiere de procesos de Calidad de Gestión Académico-administrativa, basadas en los principios fundamentales de la Calidad Total, que consideran en su concepción del ser humano como un capital, que se respalda en la enseñanza, la honestidad, la ética, la eficiencia, responsabilidad y la efectividad traducida en trabajos de investigación (García, 2008).

## Material y método

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel aplicada, de diseño descriptivo correlacional, dado que cuenta con dos variables de análisis: gestión administrativa y percepción de la Calidad del Servicio Universitario brindado en la Escuela de Posgrado en estudio.

## Diseño de la investigación

El diseño de la Investigación fue el no experimental, pues sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos. Fue transversal, dado que los datos se recopilaron en un momento único en las unidades de análisis: universitario de la escuela de posgrado.

## Método

Se aplicó el método hipotético deductivo.

## Población y muestra

El ámbito de estudio fue la Escuela de Posgrado, contándose con un universo conformado por 170 estudiantes de la Escuela

de Posgrado, quienes se encontraron cursando la última fase de la educación formal e incluyó los estudios de especialización, maestría y doctorado de las distintas menciones.

La muestra la conformaron 147 estudiantes de las maestrías, especializaciones y doctorados de la Escuela de Posgrado. Se aplicó un método de muestreo probabilístico, utilizándose la fórmula para la población finita, que lo establece Moya (2007). Donde se obtuvo un total de 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado seleccionados al azar.

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2 (N - 1) + Z\alpha^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el presente estudio de investigación, es la variable que se desea determinar. n=?

N: El total de la población. Los estudiantes de la Escuela de Posgrado

Z: Valor correspondiente a distribución gauss:  $Z\alpha = 0,05 = 1,96$

p: Prevalencia esperada del parámetro a evaluar:  $95\% = 0,95$

q:  $1 - p$  (si  $p = 95\%$ ,  $q = 5\%$ ) =  $0,05$

i: Error que se prevé cometer si es del  $5\%$ .  $i = 0,05$

$$n = \frac{1,96^2 * 170 * 0,95 * 0,05}{0,05^2(170 - 1) + 1,96^2 * 0,95 * 0,05} = 147$$

#### **Criterios de inclusión:**

- Estudiantes de la Escuela de Posgrado con matrícula regular
- Que acepten el consentimiento

#### **Criterios de exclusión:**

- Estudiantes de la Escuela de Posgrado que tuvieron más del 30% de inasistencia
- Que rechacen el consentimiento informado

#### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de investigación que se utilizó para levantar información, fue la encuesta, y se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos: la Escala de Percepción de la Calidad del Servicio y la otra para conocer Gestión administrativa.

#### **Descripción de instrumentos**

El instrumento que se aplicaron fueron dos escalas, la primera sobre la Percepción de la Calidad de Servicio con 22 preguntas basada en el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithml y Berry (1992). Se consideraron cinco dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad - confianza y empatía. La percepción de la calidad del servicio fue: de 101 - 110 = muy buena, de 91 - 110 = buena y  $\leq 90$  = regular.

El segundo instrumento mide la Gestión Administrativa con 50 preguntas, las mismas que fueron respondidas por 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado. Cuenta con 4 dimensiones: planificación, organización, dirección - ejecución, y dimensión control.

#### **Validación y consistencia interna de los instrumentos**

Los instrumentos fueron sometidos a 7 jueces quienes emitieron juicio de validez.

Se aplicó una prueba piloto en una pequeña muestra de estudiantes de la Escuela de Posgrado, y luego se aplicaron las escalas, realizándose el análisis de fiabilidad por el método Alfa de Crombach, cuyo coeficiente del primer instrumento fue de 0,975, y del segundo 0,921 considerándose un nivel de fiabilidad alta.

#### **Procedimientos.**

Se solicitó la autorización según coordinaciones con las autoridades de la Escuela de Posgrado en estudio, dándoles a conocer el cronograma del trabajo de campo y análisis de la información, obteniéndose las facilidades y los permisos respectivos para la aplicación los instrumentos de investigación.

Una vez seleccionados las unidades de análisis, se les informó acerca del objetivo de la investigación y se les solicitó, por escrito, el consentimiento informado para participar en el estudio. Se les aclaró el manejo ético de la información, y que no recibirán remuneración económica por su participación así mismo, se les recordó que podrían retirarse de la investigación cuando ellos así lo consideraran. Una vez obtenido el consentimiento, se diligenció la ficha de datos sociodemográficos y se procedió a aplicar los instrumentos de investigación.

Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a la población de estudio, ubicándose en las a diferentes aulas de clases de las

áreas académicas de la Escuela de Posgrado de una universidad de estudio.

El procesamiento y análisis de datos se realizó con el apoyo de un computador y se procedió a la tabulación de datos creando una base de datos utilizando el programa Microsoft Excel y transportándolo al programa estadístico SPSS V. 20.0, realizándose la estadística descriptiva en la que se calculó las frecuencias y porcentajes de las variables incorporadas. En la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba Rho de Separan, lo cual determinó la relación entre las variables de estudio, En la significancia estadística de la prueba se consideró un valor  $p \leq 0,05$  y por último se procedió a la interpretación de resultados.

### Consideraciones éticas

Por cuanto el estudio fue observacional, no afectó los principios éticos de la investigación científica, sin embargo, se tuvo en cuenta la: autonomía pues, fueron debidamente informados del objetivo del estudio, y su participación fue voluntaria, para lo cual firmaron un consentimiento informado. Además, se asegu-

ró el anonimato de la información brindada por el principio de confidencialidad. En segunda consideración estuvo el principio de beneficencia, donde por el carácter de investigación correlacional, no se afectó en ningún sentido el bienestar de los estudiantes. No maleficencia, el estudio no permitió afectación de los sujetos. Justicia: la selección de los sujetos de estudio se realizó teniendo en cuenta los criterios mencionados.

### Resultados

En el análisis de las características sociodemográficas de la muestra en estudio, se observó que 53.1%(78) pertenecían al género masculino y 46.9%(69) fueron féminas. Respecto a la edad, más de un tercio [34.0%(50)] presentaron edades entre 21 a 30 años y en menor porcentaje [17.7%(26)] tenían más 51 años. Concerniente al área profesional de estudios, en mayor proporción [27.9%(41)] eran de las Ciencias de la Educación y Sociales y en menor porcentaje [22.4%(33)] de las Ingenierías (Ver tabla 01).

**Tabla 01. Características sociodemográficas de los estudiantes de la Escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Características sociodemográficas	N=147	
	N	%
<b>Género</b>		
Masculino	78	53.1
Femenino	69	46.9
<b>Edad</b>		
21-30	50	34
31-40	38	25.9
41-50	33	22.4
? 51	26	17.7
<b>Área profesional de estudios</b>		
Ciencias de la Salud	38	25.9
Ciencias de la Educación y Sociales	41	27.9
Ingenierías	33	22.4
Ciencias Administrativas y Empresariales	35	23.8

**Fuente.** Cuestionario de características sociodemográficas

Respecto al análisis de la variable gestión administrativa que desarrolla la escuela de posgrado, se tuvo que la gran mayoría de la muestra percibió en el nivel aceptable la aplicación de los procesos de control, organización, planificación, dirección y control [72.1% (106), 71.4% (105), 70.7% (104) y 68.7% (101) respectivamente], en tanto en menor porcentaje percibieron que fue eficaz en

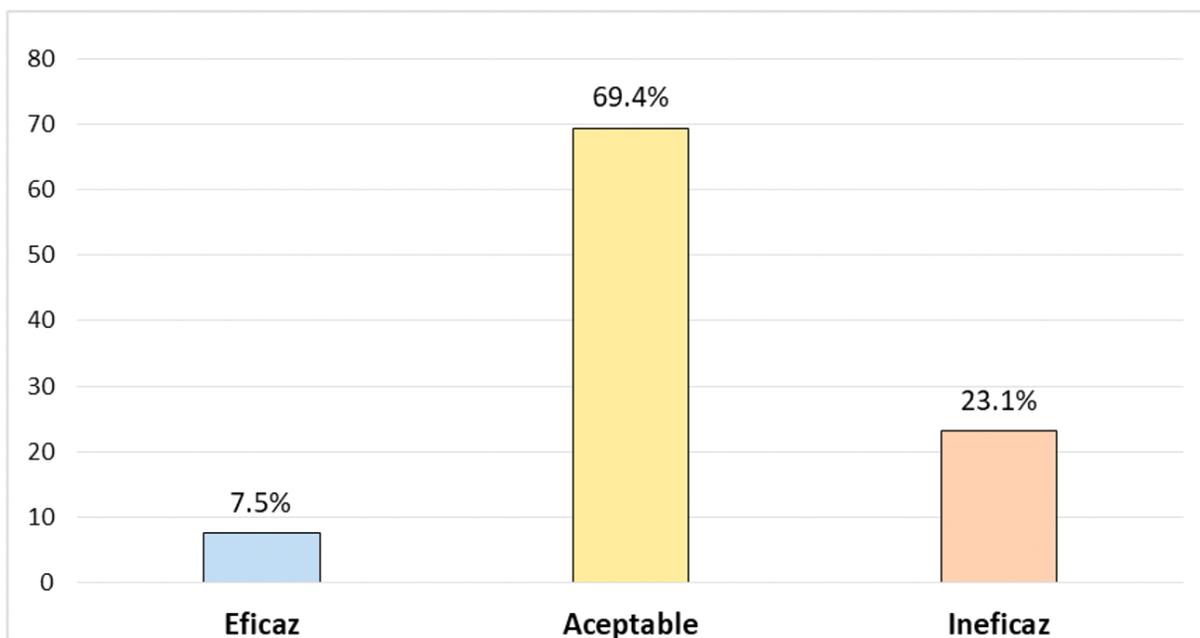
cuanto a la organización, dirección, planificación y control [8.8%(13), 8.2%(12), 7.5%(11) y 6.8%(10) respectivamente (Ver tabla 02).

Concerniente al nivel de la gestión administrativa de la escuela de posgrado, en mayor porcentaje [69.4% (102)] lo hacían de manera aceptable, 23.1% (34) de modo ineficaz y mínima cantidad [7.5% (11)] eficaz (Ver gráfico 01).

**Tabla 02. Descripción de la gestión administrativa que desarrolla la escuela de Posgrado, según dimensiones**

Descripción de la gestión administrativa	N=147					
	Eficaz		Aceptable		Ineficaz	
	N	%	N	%	N	%
Planificación	11	7.5	104	70.7	32	21.8
Organización	13	8.8	105	71.4	29	19.7
Dirección y ejecución	12	8.2	101	68.7	34	23.1
Control	10	6.8	106	72.1	31	21.1

Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa.



Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa.

**Gráfico 01. Nivel de gestión administrativa de la escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Al describir la calidad del servicio percibida por usuarios de la Escuela de Posgrado en estudio, un mayor porcentaje lo califican como buena a la: empatía, capacidad de respuesta credibilidad, confiabilidad, elementos tangibles, credibilidad y confianza [69.4%(102), 69.4% (102), 66.7% (98), 66.0% (97) y 66.0%

(97) respectivamente]; en tanto en menor cantidad consideran que es muy buena los elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta credibilidad, confiabilidad, credibilidad y confianza [7.5% (11), 6.8% (10), 6.1% (9), 5.4% (8) y 4.8% (7) respectivamente] (Ver tabla 03).

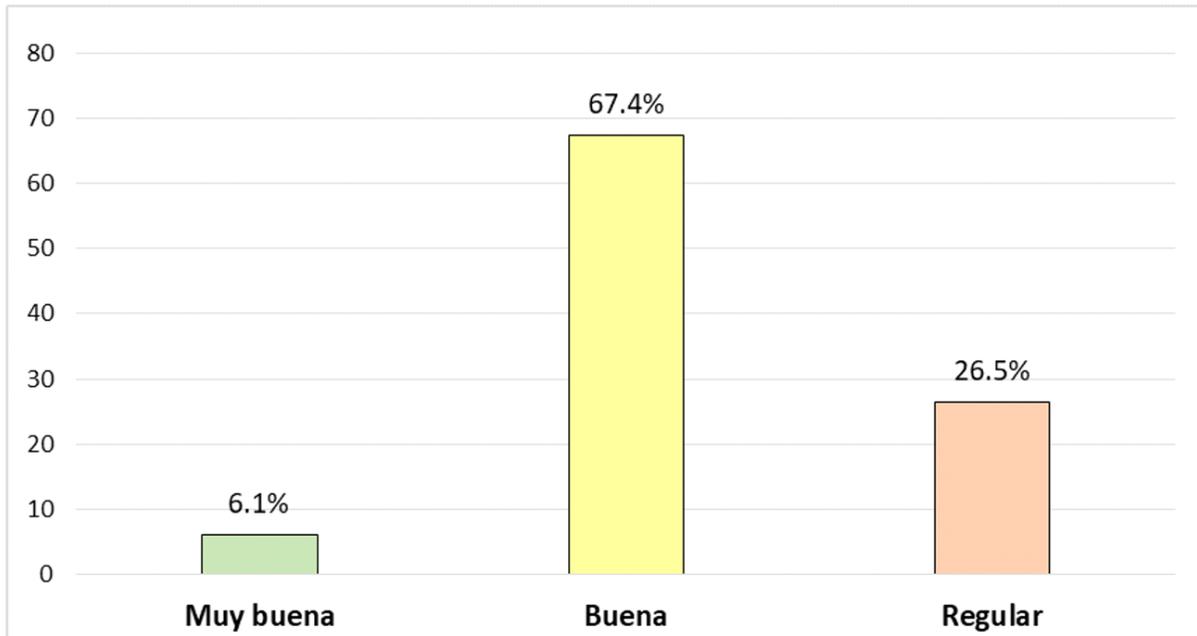
**Tabla 03. Descripción de la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco - Perú**

Conocimiento sobre suplementación con hierro	N=1473					
	Muy buena		Buena		Regular	
	N	%	N	%	N	%
Elementos tangibles	11	7.5	97	66	39	26.5
Confiabilidad	8	5.4	98	66.7	41	27.9
Capacidad de respuesta credibilidad	9	6.1	102	69.4	36	24.5
Credibilidad y confianza	7	4.8	97	66	43	29.3
Empatía	10	6.8	102	69.4	37	25.2

Fuente. Cuestionario de calidad de servicio.

Referente a la calidad de servicio percibida por usuarios de la Escuela de Posgrado en estudio, en mayor proporción calificaron como

bueno [67.4%(99)], un 26.5%(39) como regular y solo un mínimo de estudiantes [6.1%(9)] muy buena (Ver gráfico 02).



Fuente. Cuestionario de calidad de servicio.

**Gráfico 02. Calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco – Perú**

En tanto al relacionar las variables gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado en estudio, se evidenció que más de la mitad consideraban que recibieron una buena calidad de servicio y gestión administrativa aceptable [61.2% (90)], así también el 19.0% (28)

consideraron una calidad regular y a su vez una gestión ineficaz, 5.4%(8) califico como muy buena calidad de servicio y a la vez eficaz gestión administrativa y ninguno menciono una regular calidad y eficaz gestión administrativa (Ver tabla 04).

**Tabla 04. Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú**

Gestión administrativa	Calidad de servicio					
	Muy buena		Buena		Regular	
	N	%	N	%	N	%
Eficaz	8	5.4	3	2	0	0
Aceptable	1	0.7	90	61.2	11	7.5
Ineficaz	0	0	6	4.1	28	19

Fuente. Cuestionario de la gestión administrativa y cuestionario de calidad de servicio.

Al analizar la correlación las variables gestión administrativa y calidad de servicio, mediante la prueba Rho de Separan, se obtuvo un valor  $r_s = 742$  y  $p$  valor = 0,000, que indica alta significancia entre las variables, concluyendo que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú (Ver tabla 05).

**Discusión**

El presente estudio, parte de la intesionalidad

de lograr una educación de calidad, el cual forma parte de los Objetivo de Desarrollo Sostenible. Todos los estados miembros, lo vienen adoptando desde el 2015, siendo Perú uno de los países integrantes, esto, por el llamado universal de poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para el 2030. En corolario a tal mandato, surge el imperativo de realizar una adecuada gestión administrativa y alcanzar la calidad educativa en las universidades.

**Tabla 05. Prueba de Correlación de Separan en la gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de Posgrado, Huánuco-Perú**

<b>Variabes de correlación</b>	<b>Rho</b>	<b>Significancia</b>
Gestión administrativa	742	0
Calidad de servicio		

**Fuente.** Base de datos (Elaboración propia).

El Perú, a través de la Ley Universitaria N° 30220, establece funciones concerniente a la supervisión de la calidad de la prestación del servicio educativo, para lo cual, entre otros aspectos importantes requiere de información actualizada del grado de satisfacción de sus usuarios y en base a tales resultados, adoptar toma de decisiones eficaces (Ministerio de Educación, 2014). Esto, reconocido por Inquilla, Calsina & Velazco (2017), pues, a nivel global la calidad de los servicios académicos y administrativos, están definidas por las percepciones y expectativas previas de los usuarios, así como, los atributos de las dimensiones planteadas. Por tanto, las autoridades universitarias deben conversar sus acciones, en el que consideren elementos tangibles, conocimientos y habilidades humanas, la tecnología y aspectos funcionales, que tiene que ver con la capacidad de respuesta, confiabilidad, atención al usuario y empatía. Estos aspectos técnicos del servicio, permitirá definir la imagen institucional expresada en la calidad del servicio.

Los resultados de la presente investigación ponen en evidencia que hay una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de una Escuela de Posgrado, Huánuco-Perú. (Rho = 742 y p valor = 0,000). Este resultado se explica por el direccionamiento estratégico, la identificación de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas (FODA), la aplicación de la mejora continua, y los procesos de calidad orientada a la satisfacción de los clientes externos e internos de la Escuela Posgrado. En torno a éste último, hacen bien los planes de capacitación que permitan la socialización y el desarrollo concurrente en la aplicación de los procesos y subprocesos en torno a las nuevas tendencias. Consiguientemente, traducen en niveles altos de atención personalizada para así conseguir la fidelización de los clientes (Manzanares, 2017).

Entre los estudios que coinciden, se tiene los hallazgos de Morales (2017), al evidenciar relación positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad

de atención del usuario en la municipalidad de san Juan de Lurigancho, 2017; donde 58.9 % del personal, obtuvo percepción buena de la gestión administrativa, 36.7% muy buena y 4.4% como mala. En cuanto a la calidad de atención del usuario, 82.2 % lo percibieron como buena, 6.7% como muy buena y 11.1% como mala.

Otro estudio coincidente es el de Saavedra (2019), al haber determinado asociación significativa entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Un 27.27% de la muestra, identificó que la gestión administrativa fue eficiente, 42.42% regular y 30.30% deficiente. La calidad del servicio, fue percibida de buena calidad por 21.21%, como regular por 36.36% y como mala 42.42%.

De igual manera Tipián (2017) en su investigación determinó relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios. Asimismo, determinó la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y la calidad de servicio a usuarios; hecho que pone en evidencia que en el área de estudio, tratan de aplicar una gestión eficiente a fin de brindar un servicio de calidad al ciudadano de manera oportuna, rápida, efectiva, integra y confiable. En la misma línea Peña (2018) y Concepción (2017) observaron alta relación positiva y significativa en todas las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio del usuario.

De otro lado, el estudio de Castañeda, Vásquez (2016), pone en evidencia que la baja capacidad de gestión administrativa ejercida conlleva a la insatisfacción de los usuarios de la Escuela de Posgrado de una Universidad del Norte del país, esto por el comportamiento observado en 74% de los encuestados que desconocían la visión y misión de la Escuela de Posgrado, hecho que imposibilita la asimilación de la visión de futuro de la organización. Otro aspecto es que 79% desconocían los

objetivos de la organización, el 84% estuvieron totalmente en desacuerdo y respecto a la estructura orgánica. Sobre la aplicación del Plan de Desarrollo Institucional, el Manual de Organización y Funciones y el Texto Único de Procedimientos Administrativos, el 74% indicaron que era mínimo, generando debilidades en la calidad de atención. Además, 80% de los trabajadores mencionaron que carecían de los equipos y materiales para el desarrollo de las actividades laborales. Hubo apreciación de un 53% de la muestra del predominio del poder coercitivo y 60% consideraba la gestión como burocrática. El 53%, establecía que el proceso de control se realizaba por medición únicamente de la productividad y 90% refería que las mejoras eran muy poco aplicadas.

La satisfacción por los aspectos tangibles fue alta, del mismo modo la fiabilidad, y no lograron satisfacción por la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. En base a tales resultados, hicieron propuestas de mejora, aspecto también considerado en la investigación de Roque (2016) al ponderar la implementación de propuestas de mejora de la calidad de la gestión administrativa para lograr el éxito en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo.

Investigaciones con resultados contrarios, lo encontramos en Gonzales (2017), quien estudió la “Calidad del servicio y satisfacción de los estudiantes con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNA-Puno”. Donde el nivel de calidad de servicio en las unidades administrativas, fue percibido por 79% de los estudiantes, en el nivel regular, 21% percibió en el nivel bajo calidad y ningún estudiante percibió al servicio de buena calidad. Un 75.8% de los estudiantes se encontraron medianamente satisfechos con la atención que reciben en la unidad administrativa, el 17.2% insatisfecho y solo el 7.0% satisfecho. En la misma situación Areche (2013), observó independencia entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo.

Otro estudio similar, tenemos a Barrera y Ysuiza (2018) quienes refieren haber encontrado una relación muy estrecha entre la planeación administrativa, organización administrativa, dirección administrativa, el control administrativo y, la calidad de servicio que reciben los usuarios, resultado en una correlación muy alta. Así mismo casi en su totalidad los usuarios consideran que, la calidad de servicio no está desarrollándose adecuada-

mente, por ser indiferente en cuanto a su dimensión fiabilidad, sensibilidad empatía, bienes tangibles. De igual modo, Huaman (2018) observó que algunas veces no se realizaba la planificación de acciones, la organización de funciones, la dirección y en la dimensión control de resultados.

Finalmente, el estudio pone en evidencia la correspondencia entre el proceso de gestión administrativa y la calidad de servicio que se lleva a cabo en una Escuela de Posgrado de la ciudad de Huánuco, lo cual es un primordial como diagnóstico de la gestión universitaria, aspecto necesario para incrementar los niveles de la calidad de servicio, en relación a la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, y empatía, mejorar las dimensiones de planeación, organización, dirección, y control, para que los trabajadores administrativos puedan ofrecer un mejor servicio.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. (Tesis para maestría). Universidad Católica Andrés Bello. Caracas-Venezuela. Recuperado de: <https://docplayer.es/8756029-Satisfaccion-de-los-clientes-y-usuarios-con-elservicio-ofrecido-en-redes-de-supermercados-gubernamentales.html>
- Areche, V. (2013). *La gestión institucional y la calidad en el servicio educativo según la percepción de los docentes y padres de familia del 3°, 4° y 5° de secundaria del Colegio “María Auxiliadora” de Huamanga-Ayacucho, 2011*. (Tesis para maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 20/03/2020 de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4011>
- Barrera, A. & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. *Revista de Gobierno y de Gestión Pública*, 5(1): 91-110. Doi: <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- Castañeda, Y. & Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis para optar El Título De Licenciado en Administración Pública). Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de:

- <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Concepción, Y. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner*. (Tesis para optar al Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Educación). Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2251/TM%20CE-Ge%203355%20C1%20-%20Concepcion%20Godoy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, V. (2016). *Gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del centro de radiodiagnóstico maxilofacial (CEREMAX) Lima año 2016*. (Tesis en maestría), Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 16 de febrero de 2020, de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T\\_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD\\_46376946\\_DIAZ\\_CABALLERO\\_VICTOR%20JES%20C3%29AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1025/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_46376946_DIAZ_CABALLERO_VICTOR%20JES%20C3%29AS.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Garbanzo, G. & Romero, F. (2013). Desafíos y problemáticas de la gestión universitaria en el sistema de la educación superior pública, aspectos a considerar en la Región Centroamericana. *Revista Gestão Universitária na América Latina*, 6(2), 231-258. Recuperado el 12 de Julio de 2020, de: <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319327519013.pdf>
- García, J. (2008). *La calidad de la gestión académico administrativa y el desempeño docente en la Unidad de Post-Grado según los estudiantes de maestría de la Facultad de Educación de la UNMSM*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de educación, Lima. Recuperado el 21 de marzo de 2020: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/2620>
- Gonzales, O. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes usuarios con la atención administrativa en la Facultad Ciencias Contables y Administrativas, UNAPUNO, 2017*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales\\_Cornejo\\_Omar\\_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6445/Gonzales_Cornejo_Omar_Gustavo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaman, E. (2018). *La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Cajamarca, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Administración). Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. Recuperado el 27 de Abril de 2020: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13063/Huam%C3%A1n%20Portal%20%20Eliana%20Del%20Rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano – Puno –Perú 2017. *Comunicación*, 8(1), 5-15. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=es)
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Privada Norbert Wiener, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 14 de febrero de 2020, de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzanares, M. J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015*. (Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Facultad de Ciencias Administrativas Y Ciencias Económicas. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%20c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Educación. (2014). *Anteproyecto del Reglamento de la Ley 28740 del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa -*

- SINEACE. Lima: MINEDU.
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. (Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado, Perú. Recuperado el 05 de Julio de 2020, de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales\\_AEO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16156/Morales_AEO.pdf?sequence=1)
- Moya, R. (2007). *Estadística descriptiva. Conceptos y aplicaciones*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Parasuraman, V., Zeithaml, A. & Berry, L. (1992). *Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Días de Santo.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash*. (Tesis para optar El Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente*. España: Ideas propias Editorial S.L.
- Roque, J. A. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en La Mype Comercial "San Martín" – Chiclayo*. (Tesis para optar El Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Señor de Sipán, Facultad De Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional De Administración., Lima. Recuperado el 27 de Abril de 2020, de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1>
- Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de las Américas, Escuela de Posgrado , Lima. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS%20MAESTRIA%20SAAVEDRA%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sangüesa, M., Mateo, R., & Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Editorial Paraninfo.
- Seibold, J. (2000). La calidad integral en educación. Reflexiones sobre un nuevo concepto de calidad educativa que integre valores y equidad educativa. *Revista Iberoamericana de Educación*, (23), 215-231. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/documentos/rie23a07.htm>
- Tipián, S. (2017). *Gestión Administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*. (Tesis para optar el grado de maestro). Universidad Cesar Vallejo, Escuela de postgrado, Lima. Recuperado el 09 de enero de 2020, de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9104?locale-attribute=en>
- Vargas, G. (2014). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Revista Educación*, 31(2), 11-27. Recuperado de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/view/1241>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2006). *Calidad en el Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Vergara, L. (2019). *Calidad de servicio administrativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la sección académica profesional de la universidad privada San Pedro sede Barranca 2014*. (Tesis de maestría), Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Escuela de Posgrado, Huacho. Recuperado el 13 de marzo de 2020, de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3548/Le%C3%B3nidas%20Gerardo%20VERGARA%20RAMIREZ%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>