



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



ESCUELA DE POSGRADO

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPLICANCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZAGA DE ICA, AÑO 2019

Presentado por:

JAIME ERON ROJAS HONORIO.

Del **DOCTORADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES**

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 8%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 18 de abril de 2022

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. ROBERTO H. CASTAÑEDA TERRONES
DIRECTOR (e) DE LA ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



Tesis:

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPLICANCIA EN LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS ACADÉMICOS DE LA UNIVERSIDAD SAN LUIS
GONZAGA DE ICA, AÑO 2019**

Presentada por:

JAIME ERON ROJAS HONORIO

Para optar el Grado Académico de:

Doctorado en Ciencias Empresariales

ICA - PERÚ - 2021

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA



Tesis

La Gestión Administrativa y su Implicancia en la Calidad de los servicios Académicos de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, año 2019.

Área de Conocimiento: **Administración**

Área de Investigación : Administración Financiera

Autor : **Jaime Eron Rojas Honorio**

Ica - 2021

Dedicatoria

Agradecimiento

ÍNDICE

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento	ii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I:.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes del Problema de la Investigación	1
1.1.1 Antecedentes a Nivel Internacional.....	1
1.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional	4
1.2 Bases Teóricas de la Investigación	6
1.2.1 Gestión.....	6
1.2.1.1 Gestión Administrativa.....	7
1.2.1.2 Gestión de Calidad	11
1.2.2 Administración.....	13
1.2.3 Planeamiento	17
1.2.4 Dirección	18
1.2.5 Organización	20
1.2.6 Control	21
1.2.7 Calidad.....	22
1.2.8 Calidad del Servicio	23
1.2.9 Satisfacción del Usuario.....	24
1.2.10 Investigación	26
1.2.11 Proceso de Enseñanza	27
1.2.12 Responsabilidad Social Universitaria	28
1.2.13 Responsabilidad Social Universitaria (RSU)	30

1.2.13.1 ..Responsabilidad Social Universitaria y sus 04 líneas de acción	33
1.3 Marco Legal.....	34
1.4 Marco Filosófico	35
1.5 Marco Conceptual	40
CAPITULO II.....	43
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.1. Situación Problemática	43
2.2. Formulación del Problema.....	46
2.2.1. Problema General.....	46
2.2.2. Problemas Secundarios	47
2.3. Delimitación del Problema	47
2.4. Justificación e Importancia	47
2.4.1. Justificación	47
2.4.2. Importancia	48
2.5. Objetivos de la Investigación	48
2.5.1. Objetivo General	48
2.5.2. Objetivos Específicos.....	48
2.6. Hipótesis de la Investigación	49
2.6.1. Hipótesis General.....	49
2.6.2. Hipótesis Específicas	49
2.7. Variables e Indicadores	50
2.7.1. Identificación de las Variables.....	50
2.7.2. Operacional de las Variables	50
CAPITULO III:.....	51
ESTRATEGIA METODOLOGICA	51
3.1 Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación	51
3.2 Población y Muestra	52

CAPITULO IV:	54
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	54
4.1 Técnicas de recolección de datos	54
4.2 Instrumentos de recolección de datos	54
4.3 Técnicas de Procesamiento, análisis e interpretación de datos	54
CAPÍTULO V:	55
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
5.1 Presentación e interpretación de resultados.....	55
5.1.1 Interpretación de los resultados	56
5.2 Discusión de resultados.....	78
CAPÍTULO VI:	83
COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	83
6.1 Contrastación de Hipótesis General	83
6.2 Contrastación de Hipótesis Específicas.....	85
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	92
REFERENTES BIBLIOGRÁFICAS	94
ANEXOS	101
Anexo I: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA	102
Anexo II: ENCUESTA	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 01: GESTION ADMINISTRATIVA.....	55
Tabla Nº 02: PLANEAMIENTO.....	57
Tabla Nº 03: DIRECCIÓN	58
Tabla Nº 04: ORGANIZACIÓN	59
Tabla Nº 05: CONTROL	60
Tabla Nº 06: SERVICIO DE CALIDAD	61
Tabla Nº 07: PRODUCCIÓN DE INVESTIGACIONES	62
Tabla Nº 08: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	63
Tabla Nº 09: INVESTIGACIÓN.....	64
Tabla Nº 10: PROYECCIÓN SOCIAL.....	65
Tabla Nº 11: PROCESO DE ENSEÑANZA	66
Tabla Nº 12: ASIGNACION PRESUPUESTAL.....	67
Tabla Nº 13: NIVEL ACADÉMICO.....	68
Tabla Nº 14: NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	69
Tabla Nº 15: DISCREPANCIAS ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA	70
Tabla Nº 16: DETERIORO DE LA CALIDAD EDUCATIVA.....	71
Tabla Nº 17: VINCULO ENTRE LA UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD CIVIL.....	72
Tabla Nº 18: ACTIVIDADES DE LOS DIRECTIVOS	73
Tabla Nº 19: DESEMPEÑO DE LOS ALTOS FUNCIONARIOS	74
Tabla Nº 20: ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS OFRECIDOS.....	75
Tabla Nº 21: CAPACIDAD DE RESPUESTA	76
Tabla Nº 22: GRADO DE SATISFACCIÓN	77

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: GESTION ADMINISTRATIVA	56
Gráfico N° 02: PLANEAMIENTO	57
Gráfico N° 03: DIRECCIÓN	58
Gráfico N° 04: ORGANIZACIÓN	59
Gráfico N° 05: CONTROL	60
Gráfico N° 06: SERVICIO DE CALIDAD.....	61
Gráfico N° 07: PRODUCCIÓN DE INVESTIGACIONES	62
Gráfico N° 08: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.....	63
Gráfico N° 09: INVESTIGACIÓN	64
Gráfico N° 10: PROYECCIÓN SOCIAL	65
Gráfico N° 11: PROCESO DE ENSEÑANZA.....	66
Gráfico N° 12: ASIGNACION PRESUPUESTAL	67
Gráfico N° 13: NIVEL ACADÉMICO	68
Gráfico N° 14: NIVEL DE INVESTIGACIÓN	69
Gráfico N° 15: DISCREPANCIAS ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA	70
Gráfico N° 16: DETERIORO DE LA CALIDAD EDUCATIVA	71
Gráfico N° 17: VINCULO ENTRE LA UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD CIVIL	72
Gráfico N° 18: ACTIVIDADES DE LOS DIRECTIVOS.....	73
Gráfico N° 19: DESEMPEÑO DE LOS ALTOS FUNCIONARIOS.....	74
Gráfico N° 20: ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS OFRECIDOS	75
Gráfico N° 21: CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	76
Gráfico N° 22: GRADO DE SATISFACCIÓN	77

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019, el tipo de investigación fue aplicada de nivel descriptivo un diseño no experimental, asimismo la población objeto estuvo constituida por 310 docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo, finalmente la muestra fue de 172 personas con un muestreo probabilístico.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue el cuestionario la misma que constó de 22 ítems de tipo cerrado, los cuales se vaciaron en tablas en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con la interpretación de los resultados, lo cual nos ha permitido contrastar las hipótesis.

La prueba estadística utilizada fue chi cuadrado y el margen de error utilizado fue 0.05.

Finalmente, concluimos que, la Gestión Administrativa definitivamente va influir positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Palabras Clave: Gestión Administrativa definitivamente, Calidad del Servicio Académico, Producción de Investigaciones, Enseñanza – Aprendizaje, Proyección Social.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of Administrative Management on the Quality of the Academic Service of the San Luis Gonzaga University of Ica, period 2019, the type of research was applied at a descriptive level, a non-experimental design, also the target population was constituted by 310 ordinary teachers, hired and students from the 5th to the 10th cycle, finally the sample was 172 people with a probability sampling.

The instrument used to measure the variables was the questionnaire, which consisted of 22 closed-type items, which were emptied into tables where frequencies and percentages were calculated, complemented with the interpretation of the results, which has us allowed to contrast the hypotheses.

The statistical test used was chi square and the margin of error used was 0.05.

Finally, we conclude that Administrative Management will definitely positively influence the Quality of the Academic Service of the San Luis Gonzaga University of Ica, period 2019.

Keywords: Definitive Administrative Management, Quality of the Academic Service, Research Production, Teaching - Learning, Social Projection.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa está respaldada en la teoría de la Nueva Gestión Pública la misma que se inicia en los años sesenta, modelo sustentado para rediseñar los mecanismos del sector público de manera adecuada y oportuna, dejando de lado la gélida y rígida burocracia tradicional.

Por otra parte, tenemos a la calidad del servicio la cual está encauzada a la inquebrantable búsqueda del perfeccionamiento para satisfacer las necesidades, es por ello que la calidad solo es posible si es factible un control, si se logra el cambio de la cultura organizacional y se compromete a los que colaboran en los procesos de producción de bienes o servicios que realiza la organización.

De este modo la gestión administrativa de la calidad viene hacer un conglomerado de actividades reguladas para ponerse en marcha con la finalidad de poder dirigir y controlar la calidad en una organización de manera adecuada. Por ello, la medición y evaluación de la calidad de las instituciones se ha convertido en una actividad prioritaria y significativa dentro del ámbito de los organismos públicos y las instituciones de servicios.

Asimismo, hay que tener en cuenta que la gestión de la calidad es una forma de gestionar las organizaciones centrándose en la calidad.

En este contexto la investigación se ha dividido en 06 capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se presenta el marco teórico, el cual consta de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, bases teóricas, marco legal, marco filosófico y marco conceptual.

En el segundo capítulo se presenta el planteamiento del problema compuesta por la situación problemática, formulación del problema, objetivos e hipótesis de la investigación; en el tercer capítulo se encuentra la estrategia metodológica.

En el cuarto se presenta las técnicas e instrumentos de investigación; en el quinto capítulo la presentación, interpretación y discusión de los resultados.

Y por último en el sexto capítulo se presenta la comprobación de las hipótesis para luego concluir y recomendar con sus respectivas fuentes de información.

CAPITULO I:

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes del Problema de la Investigación

1.1.1 Antecedentes a Nivel Internacional

Rene (2009) en su investigación concluye:

- a) La caracterización de la gestión reveló que en su mayoría los aspectos mencionados en cada una de las variables son idóneos y estos pueden ser mejorados a corto o un mediano plazo. De esta manera, se han identificado aspectos adquiriendo una interrelación entre las diferentes variables, muchas veces debiendo ser aspecto predominante en la atención que está vinculada con la toma de decisiones referentes a la calidad que suele estar focalizada en la gestión administrativa por parte de los administradores de la institución educativa.

- b) La necesidad de la facultad es optimizar la calidad de su gestión administrativa lo cual se debe considerar cuatro aspectos fundamentales: Cliente, Financiera, Procesos Estructura, Persona, Ambiente, Tecnología y Competitividad, las descomposiciones enfocadas a la Acción, Infraestructura, Comunicación e Información, Proveedores, Medios Informáticos y Cantidad; están íntimamente encaminados a la mejora de los procedimientos como el espacio físico; comunicación y flujo de información; como también la adquisición de bienes e

insumos; manejo del software informático y por ende brindar apoyo a los alumnos en sus respectivas carreras.

- c) Un Cuadro de Mando Integral viene a ser una herramienta administrativa fundamental e indispensable y a su vez válida para la optimización de la calidad de la gestión administrativa, siempre y cuando estas sean consideradas como las condiciones las cuales están referidas a un compromiso real por parte de los directivos a cargo y así motivar y dar continuidad a todo el proceso.

Khalil (2013) en su investigación concluye:

- a) Los alumnos de la Universidad de Córdoba ha tiendo claro lo que existe deferencia entre los alumnos en función de las carreras académicas a las que están vinculadas, haciendo referencia a los de Artes, Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas las cuales se consideran los que más tienen claro lo que deben que aprender.
- b) Los alumnos entrevistados están comprometidos con sus estudios, los que muestran mucho entusiasmo, y muestran el interés por cosas nuevas, asisten regularmente a sus clases, realizan tareas asignadas por el profesorado, los cuales prestan una clara atención dentro de las clases, y se resuelvan sus dudas preguntando en clases o en tutorías.
- c) Los estudiantes aseveraron que los objetivos del plan de estudio son publicados y son claros, y los criterios de admisión en el título son coherentes con el ámbito temático del título, el plan de estudio fomenta valores democráticas, los recursos humanos disponibles adecuados y suficientes, para llevar a cabo el plan de estudios, por otra parte existe una buena definición de las aspectos de la titulación, y

habiendo una conjugación entre las materias teóricas y las asignaturas prácticas del plan de estudio. En el análisis realizado no se muestra deferencia en función del sexo al momento de evaluar el plan de estudio, existiendo significativas deferencias en función al área de estudio a las que pertenece el alumnado.

d) Los estudiantes consideran que los docentes planifican sus clases, es por tal razón que la enseñanza de manera adecuada, es decir se los profesorados planifican y coordinan las actividades teóricas y prácticas, eligen unas referencias bibliográficas para poder facilitar la comprensión de las asignaturas, los cuales definen de manera clara la guía profesor al principio del curso, cumpliendo los horarios de tutoría, y cumpliendo con los programas de las asignaturas planteadas al inicio de los cursos, de esta manera se planifican en forma detallada las actividades académicas, y planifican apropiadamente las actividades a desarrollar las tutorías presenciales y virtuales.

e) Un buen docente desde la visión del alumnado, es un docente con altos conocimientos y experiencia en su área, capaz de plantear, controlar, organizar y tomar decisiones en el aula, estando siempre disponible ante las dudas del alumnado, relacionando la teoría y la práctica, preparado para elegir los temas adecuados, capaces de realizar un análisis y síntesis, generando nuevas ideas, capaz de trabajar en equipo, motivador, comprometido a explicar con claridad los contenidos tratados dentro del aula, atendiendo a las necesidades del alumnado, de esta manera manteniendo una extraordinaria, relación con el alumnado.

1.1.2 Antecedentes a Nivel Nacional

Quichca (2012) en su investigación concluye:

- a. La respuesta fina que emitieron los estudiantes ha dado como resultado que existe una significativa relación puesto que una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente y también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente.
- b. Los estudiantes en su proporción de del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” califican como buena la Gestión Administrativa”, es 16.13% (al 95% 9.66%;22.60%I =< >) el cual es muy bajo, no calificando como buena, y el 45.97% es regular.
- c. La propuesta de los estudiantes del Instituto investigado califica como buena el Desempeño Docente”, el 19.35%, es muy bajo; mediante la evidencia se concluye que no es buena y el 61.29% de los alumnos entrevistados consideran como regular el Desempeño Docente.
- d. Apreciando que existe de una correspondencia significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente, de acuerdo a los resultados de los alumnos.
- e. Con relación a la calidad y cantidad de los diferentes módulos de cómputo, el acceso a internet y mail con los que el instituto cuenta, la calidad y cantidad de los medios audiovisuales con los que disponen los docentes y los laboratorios de enseñanza, los estudiantes en su mayoría lo califican como malísimo, en lo referente al respeto,

aceptación de ideas de los estudiantes y el decoro en el trato del docente, la calificación de los alumnos es buena.

Melgarejo (2017) en su investigación concluye:

- a. El resultado obtenido en la investigación se concluye que existe una significativa relación entre el Control interno y la Gestión administrativa como lo establece el personal a quienes se les realizó la encuesta; así mismo, cabe precisar que esta concordancia es de una dimensión alta lo que muestra que las características del Control interno establecen diferentes capacidades para la Gestión administrativa.
- b. Hay una importante relación entre el Plan de Organización del Control interno y la Gestión administrativa tal como lo establecen los trabajadores de la Municipalidad en estudio, del mismo modo el resultado muestra que, es un factor que estipula el nivel del servicio de los trabajadores puesto que estos suelen acomodarse a los diversos ambientes.
- c. Hay una importante relación entre el Control administrativo del Control interno y la Gestión administrativa como lo establecen los trabajadores de la Municipalidad, cabe indicar que esta relación es de una magnitud fuerte.
- d. Finalmente se puede indicar que existe relación significativa entre el Control financiero y la Gestión administrativa tal como muestran los resultados de la encuesta realizada a los trabajadores de la Municipalidad en estudio, así mismo cabe señalar que esta relación es de una magnitud alta.

1.2 Bases Teóricas de la Investigación

1.2.1 Gestión

Gestión es aquella acción de administrar y gestionar actividades que están destinados a establecer los objetivos y aquellos medios para su realización, la gestión implica la ejecución de acciones para llegar a los resultados finales.

Según **Beltran (2000)** los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un periodo son los siguientes:

- a) **Indicadores de cumplimiento:** están vinculados con las razones que demuestran el grado de consecución de tareas.
- b) **Indicadores de evaluación:** coherente con el rendimiento que se obtiene de una tarea, indicadores que están relacionados con las razones y métodos que ayudan a identificar y elaborar el FODA.
- c) **Indicadores de eficiencia:** relacionados con las razones que establecen los recursos variados en la obtención de tareas.
- d) **Indicadores de eficacia:** relacionados con las razones que indican el acierto en la consecución de tareas.
- e) **Indicadores de efectividad:** está relacionada con el equilibrio; las nociones de eficiencia y eficacia, son definidos como la capacidad de transportar el máximo trabajo previsto con los menores recursos posibles.

Cravino (2007) define a la gestión como:

Un determinado proceso el cual admite guiar, perseguir, examinar y perfeccionar la gestión de los seres humanos para lograr excelentes resultados y estos se desarrollen y/o desenvuelvan consecutivamente.

Koontz et al. (2012) define a la Gestión como:

Un proceso del cual diseña y conserva un ambiente en el cual los seres humanos trabajan de manera eficaz. Así mismo, considera como funciones de la gestión cinco funciones generales: Planear, organizar, integrar, dirigir y controlar.

1.2.1.1 Gestión Administrativa

La gestión administrativa son las acciones organizadas para coordinar el esfuerzo, para poder lograr las metas y/o los objetivos trazados con asistencia del recurso humano y los objetos a través del desempeño de las diferentes labores transcendentales tales como la planeación, organización, dirección y control (Anzola, 2002).

La Gestión administrativa tiene los siguientes objetivos:

- Perfeccionar tanto la productividad, el sostenimiento y competitividad, garantizando una rentabilidad a largo plazo.
- Facilitar bienes y servicios de cada uno de los productos mejorando la calidad de los negocios.
- Impulsar el compromiso dirigido en el bienestar de la sociedad.

- La gestión debe estar comprometido netamente con el interés de los accionistas.
- Instituir la información interna relacionadas a las funciones, actividades y los diferentes procesos administrativos de la organización y su total satisfacción.
- Afinar el flujo organizacional y una comunicación de nivel.
- Manejo eficiente los cada uno de los recursos organizacionales de información.
- Capacitar a todo el recurso humano de la organización en el manejo de los recursos informacionales.
- Actualizar las diferentes actividades organizativas y cada uno de sus procesos administrativos.
- Garantizar la calidad de los productos que ofrece la organización y certificar una difusión efectiva.
- Fijar las obligaciones y/o necesidades de información externa de la empresa y por ende satisfacerlas.

Márquez (2011) señala que la:

Gestión administrativa percibe funciones de planificación, organización, control y dirección, en la que Planificación, tiene en cuenta la selección de objetivos, planes, programas, y estrategias para lograr las acciones; la Organización toma el establecimiento de una estructura de operaciones a través de las acciones para llegar a los objetivos; el Control está relacionada con la medición y la corrección de las diligencias y tienen la finalidad de verificar un objetivo, finalmente la Dirección es el aspecto en el que los

trabajadores pueden comprender para contribuir eficientemente al logro de los objetivos.

Jaimes et. al (2015) nos manifiesta que la Gestión Administrativa, es el:

Conjunto de acciones, procedimientos y programaciones los cuales están orientados al logro de los objetivos organizacionales cual fuere su naturaleza, de esta manera permitir el cumplimiento y la aplicación del proceso administrativo como: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Por su parte **Velásquez, et. al (2016)** indican que:

La gestión administrativa es el proceso necesario en las actividades de planificación, organización, dirección, ejecución y control, las cuales están aplicadas para poder conseguir los objetivos establecidos con el uso de seres humanos y otros recursos para el desarrollo de las acciones para el cumplimiento de las metas y los objetivos planteados (p. 16).

La Gestión Administrativa para (**Mendoza, 2017**) es aquella:

Unión de operaciones las cuales están encaminadas a lograr los objetivos establecidos por una organización; mediante el cumplimiento, desempeño y una óptima aplicación de los procesos administrativos con la ayuda los diferentes aspectos: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Ramírez, et al (2017) exteriorizaron que:

La importancia de la gestión administrativa reside en la posibilidad de impulsar el desarrollo de la administración; debido a que deriva en la eficiencia, y efectividad en lo económicos dentro de la conducción de la empresa, independiente de su tamaño, de manera que, se sea indispensable realizar mejoras, perennemente, en la gestión de la empresa, mediante capacitaciones, y para lograr el cumplimiento de los objetivos es necesario, que la organización cuente con un plan de negocios, el cual debe ser elaborado de forma anual (p. 3).

En este orden de ideas **Salazar, et al (2018)** enunciaron que:

La gestión administrativa es la acumulación de acciones relacionadas con cada proceso administrativa que incluye, planear, organizar, dirigir y coordinar, por lo general las actividades de gestión administrativa que incumben a acciones coordinadas y desarrolladas en las empresas, para la dirección y control de las metas planteadas (p.3).

Dimensiones de la Gestión Administrativa

A. Planeamiento

La finalidad de la planificación es el cumplimiento de las diferentes metas programadas en un tiempo determinado, ya sea corto, mediano o largo plazo.

Arias (2010) define a la planificación como:

Aquel proceso para tomar las mejores decisiones, y su finalidad principal es perseguir un futuro ambicionado, teniendo en cuenta la actual situación, así como, los factores internos y externos que pueden influir en la ejecución de los objetivos trazados.

B. Organización

La organización intuye la distensión de la gestión de la administración, con el fin de alcanzar metas proyectadas en un plan a corto, mediano y a largo plazo.

Realizando tareas concretas, considerando a los recursos humanos, tecnológicos, económicos, inmueble, materiales naturales o intangibles.

C. Presupuesto

El presupuesto es un plan integrador que se instituye de modo directo con los responsables con la finalidad de obtener la mayor implicancia de los recursos humanos en la edificación de los objetivos.

1.2.1.2 Gestión de Calidad

La gestión de calidad, es aquel conjunto de reglas en beneficio de una institución, las cuales están vinculadas entre sí y a partir de las cuales la empresa podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma y su misión

perpetuamente estará encaminada hacia la mejora continua de la calidad.

Camison y González (2007) señalan que la gestión de calidad:

Permite a las organizaciones ser más competitiva, lo que implica tener un posicionamiento en el mercado, en base a la calidad del producto o servicio que se ofrece al consumidor.

Elementos de un sistema de gestión de la calidad

- La organización: el cual fija el grado de dependencia y relación.
- Las responsabilidades: envuelve las funciones de los directivos y colaboradores.
- El control: controla las acciones, para ello es necesario tener en claro los procedimientos.
- La continuidad, de las operaciones de la empresa fijada en los procesos que deben ser constituidos como un sistema.
- Los recursos humanos, tecnológicos e infraestructura.

Principios del sistema de gestión de la calidad: (Feigenbaum, 1986)

1. Elaboración de la satisfacción total de cada una de las necesidades y perspectivas del usuario tanto interno como externo.
2. Ampliación del proceso de una mejora continua de las diferentes actividades y procesos que se realizaran en la organización.

3. Compromiso integral de la dirección y del líder de todo el equipo.
4. Administrador y/o directivo.
5. Colaboración de los integrantes de la empresa e incentivar y fortalecer el trabajo en equipo para obtener una gestión de calidad total.
6. Involucrar al proveedor en el sistema de calidad total de la organización, puesto que la finalidad de este sistema es la excelente calidad que ofrecerá la empresa.
7. Tipificación de la administración y los acuerdos más importantes de la organización, sobresaliendo las restricciones que encubren los métodos.
8. Fijar acuerdos de gestión instituida en hechos y datos referentes a una determinada administración cimentada en la perspicacia.

1.2.2 Administración

Es aquel proceso de esbozar y conservar un ambiente en el cual, trabajando en equipo todo el recurso humano que constituye la organización desempeñen eficientemente todos los objetivos específicos y así lograr las metas establecidas por la organización (Harol y Heinz, 2012)

Se considera catorce principios importantes: (Henry Fayol (1841 - París, 1925)

1. División del trabajo. principio de especialización necesarios para obtener un uso eficiente del factor trabajo.

2. Autoridad y Responsabilidad: Las cuales están relacionadas entre si
3. Disciplina: es importante respetar los acuerdos tomados puesto que tiene como finalidad conseguir y acatar con esmero la aplicación de lo establecido con energía y señales de respeto, para alcanzar la disciplina se debe de contar con principios.
4. Unidad de mando: el personal no debe recibir órdenes de más de un jefe superior, ya que caso contrario existirá contradicciones y no se ejecutará un buen trabajo.
5. Unidad de dirección: actividades con un objetivo idéntico que es de tener un director y un plan.
6. Subordinación del interés particular al general: la función de la administración es concertar cada uno de estos intereses siempre y cuando que haya discrepancia.
7. Remuneración del personal: estos deben ser justos de esta manera propiciar una extraordinaria satisfacción entre los colaboradores y para el dueño de la empresa.
8. Centralización: las compañías deben estar encaminadas y ordenadas a partir un método centralizado, y esto suele obedecer de cada escenario previsto.
9. Jerarquía de Autoridad: está referida a una cadena de autoridad, comenzando desde los que tienen los más altos rangos hasta los más pequeños, rectificando cuando sea necesario o lo requiera.

10. Orden: tanto el equipo como el recurso humano deben ser correctamente escogidos, ubicados y acertadamente organizados de manera tal que la empresa opere con delicadeza.
11. Equidad: está referida a la equivalencia y respeto con los que conforman el recurso humano de la empresa, manifestando cortesía, igualdad y justicia en su trato.
12. Estabilidad del personal: las rotaciones de los empleados serán necesarias, pero a su vez no se deben de realizar con frecuencia ya que estos cambios pueden ser perjudiciales tanto a la producción, la moral y la eficiencia.
13. Iniciativa: los encargados de dirigir la organización deben de separar el orgullo personal siendo su principal objetivo el de alentar al recurso humano a tener ideas innovadoras y de calidad en la medida que sea posible.
14. Espíritu de Grupo: se debe inculcar el trabajo en equipo (la unión hace la fuerza) puesto que es de suma importancia la interacción y comunicación grupal para alcanzar los objetivos trazados.

Para **Robbins (2005)** la Administración es:

La actividad de mayor importancia, esto a medida en que la sociedad empezó a depender del esfuerzo que se realiza en forma grupal y que muchos de ellos ya establecidos se expandieron; la tarea de los que dirigen la organización se ha vuelto más significativo, la administración pretende esencialmente la productividad, y de

esta manera la empresa lograra la eficiencia y eficacia.

Stephen (2005: 8) nos enfatiza:

La administración reside principalmente en la regularización de las diligencias de trabajo de modo tal que los objetivos trazados de manera eficiente y eficaz se cumplan con otras personas y a través de ellas.

Harold (2004: 6) por su parte nos dice que la:

Administración es aquel proceso de esbozar, conservar y dirigir un medio en el que, trabajando en equipo, los colaboradores acaten los objetivos que se han trazados en una determinada organización, es por ello, que la situación se debe ampliar cuando:

- a. Los que realizan la función de gerentes y/o administradores, deben ejecutar funciones gerenciales enfocadas a la planeación, organización, integración del grupo humano, dirección y control.
- b. La gestión es aplicada a todas las organizaciones cual fuere su rubro.
- c. Se designa directores en todos los niveles de las organizaciones.
- d. La misión de todos los administradores tiene que ser la misma (generar un superávit).

- e. Los gerentes persiguen un solo ideal que es la productividad, y por ende esto implica eficacia y eficiencia.

1.2.3 Planeamiento

Para Porter, el planeamiento está basada en las estrategias genéricas para alcanzar ventajas competitivas, donde se crean las acciones que se aplicarán a las diferentes áreas funcionales de la empresa, ya que como el manifiesta “*una estrategia de unidad de negocios es el medio de conseguir la ventaja competitiva que regirá su desempeño*”. (Porter 2009)

Para **Koontz, (2004)** planeamiento implica la:

Selección de la misión y objetivos, para la tomar decisiones y elegir los cursos futuros que la empresa debe seguir, instituyendo que la planeación y el control están ligados vigorosamente, todo intento de control sin planes carece de sentido.

Para **Castaño (2010)** la planeación es el camino que se debe seguir para:

El cumplimiento de los objetivos, y por ende el itinerario para instituir mecanismos para alcanzar la meta; dentro de la empresa se logra visualizar la clasificación de la misión y visión, la planeación estratégica acoge modelos de conducta de acuerdo con el ciclo de mejora de la empresa, pasando de un ciclo de emprendedor informal a uno de planeación formal, lo que afecta directamente la identidad de la empresa.

Solano, Riascos, & Aguilera, (2013) nos dicen que la planeación:

Es aquel proceso que forma parte de la función administrativa y esta a su vez está integrada a las diferentes áreas tecnológicas e informáticas, dichos aspecto que son la clave para enfrentarse al medio que desde ya es complicado y cambiante que se suele dar en las organizaciones.

1.2.4 Dirección

La dirección es un elemento fundamental de la administración el cual está enfocado al logro eficientemente de todo lo planificado por el gerente de una organización, el cual es ejercida en base a decisiones o acciones tomadas en forma directa o delegando a terceros, dichas acciones se evalúan de manera simultánea para el cumplimiento de las ordenes emitidas.

La dirección aquel elemento del proceso administrativo cuya finalidad es coordinar los elementos humanos de las empresas, lo cual involucra a un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad (Hernández, 2002).

La dirección es importante por las siguientes razones:

- a) Encaminar el total de los lineamientos que se determinen al momento de la planeación y la organización.
- b) Mediante la dirección se van a lograr las formas de diligencias ambicionadas en los miembros de la disposición de la empresa.

- c) A través de la dirección se determinan los aspectos morales de los trabajadores de la empresa y, por ende, en la productividad.
- d) El logro de los objetivos se refleja en su calidad, mediante la implementación de los procesos de la empresa, y estos a su vez en la eficacia de los sistemas de control.
- e) La dirección instituye una necesaria comunicación para que las empresas funciones eficientemente.

Koontz y O`Donell (1995) propone los siguientes principios de la dirección (1985):

- a) Principio de dirigir el objetivo: quiere decir cuando más competentes sean los gestores al equilibrar las metas de las personas con las metas señaladas de la empresa, estas serán eficientes.
- b) Principio de simetría con el objetivo: la dirección será eficiente siempre y cuando esté encaminado a alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.
- c) Principio de unidad de mando: este principio tiene como fin evitar probables conflictos como consecuencias de delegar funciones de varios superiores a un solo subordinado; principio que hace énfasis en que cada subordinado, debe rendir cuentas a un solo superior.

Para **Koontz & Weihrich (2004)** la dirección consiste en:

Influir en los seres humanos, para que de acuerdo a su cargo y actividades a desarrollar en la organización ayuden al cumplimiento de las metas determinadas en la organización como de los grupos pequeños que se

consolidan dentro de estas, permitiendo que el factor humano sea elemental en esta función.

1.2.5 Organización

Las organizaciones tienen la necesidad de adecuarse a los diferentes cambios, necesario los cuales han diseñado las estructuras y procesos, asociado con la aplicación de nuevos esquemas de gestión y del talento humano, encaminados a perfeccionar los conocimientos de las personas que integran las organizaciones (Chiavenato, 2009).

Taboada (2009) respecto a la organización se pronuncia e indicando que:

Es el manejo del capital humano convirtiéndose en un elemento clave de sobrevivencia, Tal es así, que la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos importantes del proceso administrativo; de acuerdo a lo formulado en los equipos de gerencia o de dirección las organizaciones, deben estar atentos a conocer y trabajar la motivación y satisfacción de las necesidades de sus integrantes, la pertinencia de realizar periódica permiten la medición de los aspectos que van adquiriendo categoría de los estudios del clima organizacional.

Franklin (2014) por su parte nos dice que:

Una manera de hacer que exista una buena organización es contar con un sistema de valores y afirmaciones básicas que se manifiesta en reglas, actitudes, conductas, manera de comunicarse, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo,

tradición compartidas, formas de cumplir con la misión y visión, en su interrelación con su entorno, en un tiempo establecido.

1.2.6 Control

El control es la evaluación de las acciones para detectar probables desvíos relacionados a lo planificado en la empresa u organización, los cuales deben ser corregidos mediante la utilización de un método o sistema cuando excedan los límites aceptados, los cuales tienen como objetivo aseverar o asegurar el pleno cumplimiento de los principales objetivos de la empresa.

La acción de controlar, supone cuatro variables:

- Cantidad. - Lograr lo deseado
- Calidad. – La producción debe de ser estándar y sin defectos
- Tiempo. – Esta debe de ser oportuna y a tiempo
- Costo. - Reduciendo desechos y mejora de los recursos

Munch (2006) nos exterioriza que el control es importante para:

- a) **Crear mejor calidad.** - La administración de la calidad total debe conducir a mejoras, para ello deben establecerse un control adecuado, de esta manera las fallas del proceso serán detectadas a tiempo y el proceso se corrige para eliminar errores.
- b) **Enfrentar el cambio.** Debido a que los mercados son cambiantes, los competidores innovan sus productos y nuevos servicios.

- c) **Agregar valor.** - En los tiempos modernos en donde se demanda la velocidad de producción se debe ofrecer una notable ventaja competitiva entre el producto ofrecido por el competidor.
- d) **Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.** - La predisposición hacia una administración de intercambio aumenta la necesidad de delegar autoridad, el cual fomentara que los colaboradores trabajen en equipo (Munch, 2006).

1.2.7 Calidad

La calidad comúnmente está diseñada dentro del producto ofrecido para hacer que este sea fuerte e inmune a los factores que no se pueden controlar como los ambientales en la fase de la producción y o fabricación, por ello decimos que la calidad consiste en la reducción de la variación en un producto (Genichi, 2011).

Principios de calidad

Regla primordial para liderar y operar una determinada organización, con el propósito de favorecer a los usuarios a lograr el éxito; calidad total ofrece los siguientes principios (Fernández, 2002):

1. Enfoque al cliente: el principal objetivo es satisfacer al cliente.
2. Liderazgo: las empresas necesitan líderes los cuales dirijan y/o guíen, para lograr beneficios para todos.
3. Participación del personal: involucramiento de todo el personal, de esta manera absorber las mejores e

importantes ideas, de los trabajadores de las determinadas áreas de trabajo.

4. Enfoque basado en procesos: las funciones, actividades, procesos y recursos deben ser oficiados y basados en procesos estratégicos, operativos y de soporte, los cuales llevan su propio control.
5. Mejora continua: la empresa debe realizar nuevos métodos de trabajo y procesos para no estancarse e ir mejorando su actividad.
6. Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Al tomar una decisión, ésta debe estar basada en hechos, datos e información, y que garantice la baja posibilidad de errores.
7. Relación recíprocamente y provechosa con proveedores: quiere decir que debe coexistir una apropiada relación de dependencia de modo que las circunstancias y criterios para seleccionar proveedores estén renovados.

1.2.8 Calidad del Servicio

Está compuesta por elementos tangibles como intangibles los cuales perciben los usuarios al recibir un determinado servicio. La calidad constituye una de las variables más significativas en el planteamiento de las estrategias, la cual beneficia y logra mejorar la competitividad de una determinada empresa.

Componentes de la calidad en el servicio (Ramírez y García 2008)

- **Confiabilidad:** significa realizar eficientemente el servicio desde la primera vez.

- **Accesibilidad:** especialmente las empresas de servicios deben proveer a los clientes cono directo con ellas y así puedan recibir un servicio rápido.
- **Respuesta:** disposición de dar atención de un determinado bien o servicio en forma rápida, dado que los usuarios somos más exigentes día a día.
- **Seguridad:** los consumidores deben observar que los servicios brindados no carecen de riesgos y que no existen dudas sobre las asistencias ofrecidas.
- **Empatía:** es colocarse en los zapatos del cliente, para saber cómo se siente.
- **Tangibles:** Las infraestructuras físicas y equipamiento de la empresa deben de ser de primer nivel en lo posible y los empleados, deben de estar ubicados en sus respectivos puestos seleccionándolos de acuerdo a las posibilidades de cada empresa y de su gente.

1.2.9 Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario está considerada como un elemento importante en cualquier circunstancia de una organización, satisfacción, la satisfacción es un resultado que el sistema desea lograr, y busca que dependa tanto del servicio, valores y expectativas del propio usuario, también podemos contemplar factores, como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio (Seclen, 2005).

Labrador H. (2006) define la satisfacción del usuario como:

El estado de ánimo de un ser humano, el cual es el resultado de contrastar el rendimiento de un

determinado producto o de un servicio con sus usanzas y/o experiencia. También manifiesta posterior a la adquisición de un bien o servicio, los clientes advierten tres grados de satisfacción:

- a) Insatisfacción: esta se da cuando el servicio prestado o percibido de un determinado producto ofrecido no alcanza las expectativas del usuario.
- b) Satisfacción: esta es producida cuando el desempeño divisado de un determinado servicio ofrecido concuerda con las perspectivas del usuario.
- c) Complacencia: este es producido cuando la actuación que se observa excede a las expectativas del usuario.

Sedano, (2012) Nos comenta lo siguiente:

La satisfacción del usuario está relacionada con la rentabilidad de las organizaciones, la política de ventas. La satisfacción del usuario es el primordial objetivo de la norma ISO 9001:2000. Uno de los primeros ocho principios básicos de la gestión de calidad es la orientación al consumidor, admitiendo fehacientemente que las compañías van a depender de los clientes y por ende estos deben entender sus necesidades presentes y futuras.

1.2.10 Investigación

Investigación es aquel proceso organizado y objetivo es aquella acción y efecto de ejecutar determinadas actividades tanto intelectuales y experimentales de carácter metódico con la finalidad de incrementar y/o enriquecer los conocimientos de una materia determinada teniendo como finalidad aumentar el conocimiento científico, sin importunar, en principio ninguna diligencia práctica (Roblero, 2006).

El propósito de la investigación es:

- a) Mejorar/transformar la práctica social y/o educativa para procurar una mejor comprensión de la misma.
- b) Articular permanentemente la indagación de la acción y la formación.
- c) Acercarse a la realidad, siempre y cuando vinculando el cambio y el conocimiento.

Para **Latorre (2003)** investigación es:

Una búsqueda de conocimiento realizada por los seres humanos dedicados a la docencia de forma colaborativa, con la finalidad de optimizar su práctica **educativa a través de períodos y reflexión.**

Quisbert y Ramírez (2011) refieren al objetivo de investigación el cual:

Debe de ser claro y preciso, donde almacenamos la finalidad que se persigue con investigación que vamos a realizar, es decir, moldear lo que queremos lograr, alcanzar o conseguir con el estudio realizado.

Por medio del objetivo de nuestra investigación vamos a conseguir dar respuesta al problema formulado.

Bisquerra (2009) señala tres tipos de investigación:

- 1) La investigación explicativa, de carácter cuantitativo, cuyo principal propósito es probar una teoría a través de la verificación de hipótesis.

Para **Briones (1996)** esta investigación basada directamente en el paradigma explicativo el cual esgrime información cuantificable para describir o tratar de explicar fenómenos.

- 2) La investigación descriptiva, de corte cualitativo, cuya orientación es la identificación y la descripción, con el fin de inducir o generar conocimiento.

- 3) La investigación con un enfoque aplicado, tiene por finalidad resolver un problema de tipo práctico.

1.2.11 Proceso de Enseñanza

La enseñanza es la relación con el aprendizaje; lo cual se relaciona no sólo a los procesos los cuales están vinculados a enseñar, sino también a los vinculados con el logro de aprender.

Para **García et al. (2008)** la enseñanza está relacionada con diferentes concepciones didácticas en el proceso enseñanza – aprendizaje el que genera:

- a) La comunicación es la principal vía de transmisión en la educación
- b) La orientación de sistemas el cual representa los elementos de entrada, y de salida de un sistema abierto y activo.
- c) La visión curricular está estrechamente vinculada a las metas y objetivos a alcanzar y los determinados pasos y/o acciones para poder lograrlos.

González (2003) por su parte indica que:

Los medios de enseñanza son aquellos componentes del proceso docente - educativo los cuales van a servir de soporte material a los métodos de enseñanza para hacer posible el logro de los objetivos formulado; este enfoque reconoce como medios de enseñanza tanto a los medios visuales y sonoros a los objetos reales, como son: libros, laboratorios y todos los recursos que sirven de sustento al trabajo del maestro.

1.2.12 Responsabilidad Social Universitaria

Responsabilidad Social (RS) es el ejercicio ético y sustentable de la idoneidad, el cual ejercer acciones socialmente responsables el cual involucra la toma de conciencia por parte de una institución y los efectos de sus acciones y el compromiso intergeneracional con la sociedad.

La RS también es definida como el conjunto de estrategias orientadas a acciones, sostenidas en sociedades con diversos grupos de interés, que apoyen dentro de la organización y la estructura organizacional que aplica: la función de

responsabilidad social, los sistemas de rendición de cuentas, y la labor de la comercialización social que comunican la acción socialmente responsable de la organización.

Bestraten y Pujol, (2007) da respuesta a Responsabilidad Social mediante seis puntos:

- Brindar productos y servicios enfocados a la necesidad de los usuarios y que contribuyan al bienestar.
- Poseer una conducta que esté por encima del desempeño y de los reglamentos por más pequeños que estos sean, mejorando la forma y contenido de todo lo exigible.
- La ética debe de estar presente en las decisiones de los directivos y del personal que esté a cargo, y este forme fracción de la cultura empresarial.
- Las interrelaciones con los colaboradores deben de ser prioritarias, certificando las situaciones en donde se realiza el trabajo de manera seguras y saludable.
- Respetar con dedicación al medioambiente .

Para **Vallaey** (2006) la Responsabilidad Social es:

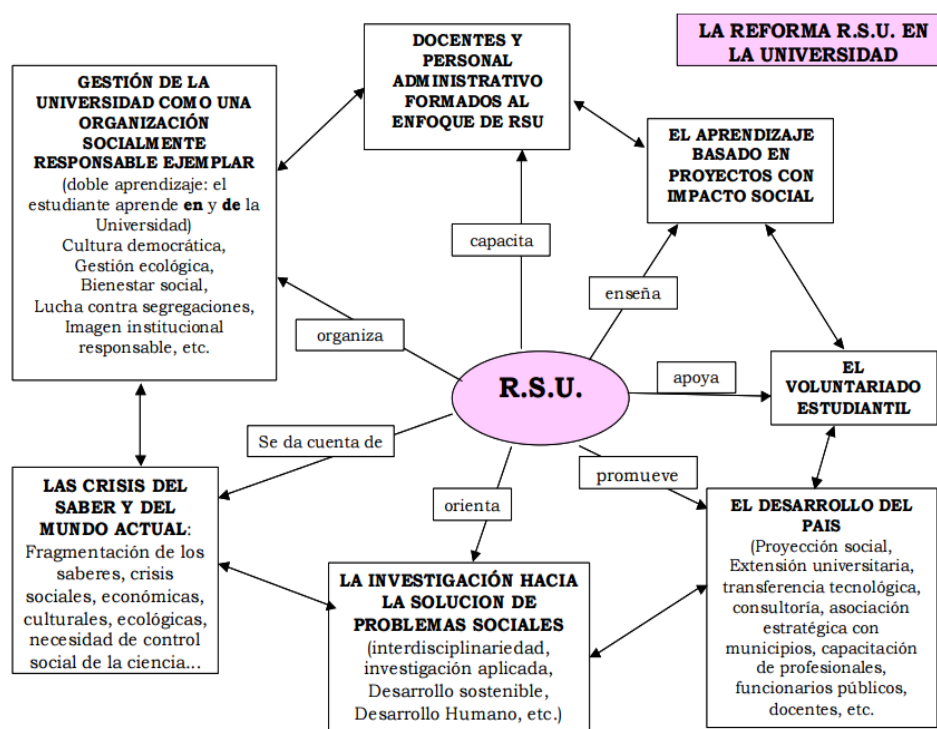
Aquella gestión integral de la organización, que se caracteriza como una administración de impacto en donde la organización genera actividades, y un permanente esfuerzo invariable por alcanzar y satisfacer cada uno de los intereses de todos los afectados potenciales.

1.2.13 Responsabilidad Social Universitaria (RSU)

La RSU, requiere, articular las diversas partes de una determinada institución, es implementar políticas encaminadas a la eficacia y a la participación de los diversos actores universitarios que lo componen, proyecto enfocado a la promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible, para la producción y transmisión de saberes responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables (ver figura 01).

Figura Nª 01

Reforma Universitaria



La profundidad y la radicalidad de la reforma pueden impresionar, pero no olvidar que el proceso puede ser gradual se debe empezar por cambios sencillos en la organización; la mayoría de

los elementos de responsabilidad social están presentes en la mayoría de las Universidades (Cortes, 2010).

Los propósitos principales de las instituciones universitarias están enfocadas a la formación humana, profesional y la construcción y/o creación de conocimientos nuevos, puesto que estos fines mencionados están estrechamente relacionados.

La R.S, modula las partes orgánicas de la Universidad, involucrando estrategias de gestión en cuanto a la enseñanza, investigación y extensión, la que está comprendida por los múltiples servicios universitarios la cual están vinculados con el entorno social; lo cual difiere considerablemente del modelo de proyección social voluntaria el cual solo comprende al rubro de los impactos.

De lo mencionado anteriormente la clave primordial para vislumbrar lo que puede significar la RSU, con un solo propósito a que es el de desarrollar la calidad de la gestión social y ambiental se puede considerar que:

- La RSU es una estrategia importante de la gestión universitaria, el cual tiene una dirección holística sobre la propia institución universitaria, admitiendo nuevas decisiones multidisciplinarias e interinstitucionales.
- El papel de la universidad no es el de sustituir al Estado o a las Organizaciones no Gubernamentales de desarrollo (ONGs), muy por el contrario, es de asumir un rol de formación completa y superior con fines enfocados a la ética y en pro al desarrollo sostenible de la comunidad, y a su vez precisando las relaciones entre la institución universitaria y el entorno social en términos de donación o ayuda unilateral.

Por su parte la responsabilidad social universitaria para **Ayala (2011)** es:

Real siempre y cuando la institución toma significativa conciencia de sí misma, tanto del medio y del papel que desempeña en dicho entorno; puesto que presupone la victoria de una dirección egocéntrica.

Abril (2010) por su parte indica que la RSU, es:

La combinación voluntaria de las instituciones de educación superior, y su permanente compromiso de excelente gobierno, social y medioambiental en las tres principales misiones tales como la enseñanza, investigación y transferencia de resultados a la Sociedad, tomando en cuenta las expectativas de los diferentes agentes sociales interesados en la actividad universitaria.

Para **González (2003)** una buena formación de responsabilidad social universitaria fortalece:

Las relaciones interpersonales convenientes a los objetivos formativos propuestos, es por ello que se puede considerar una universidad de calidad a aquella que aporta una formación integral al alumno, exteriorizando así sus necesidades laborales y sociales, poseedora de profesional académico competente y satisfecho, con recursos adecuados a las necesidades de la comunidad universitaria, la cual cumple con sus objetivos establecidos.

Martínez y Picco (2001) enfoca a la RSU con aspectos:

Que están íntimamente relacionadas con valores y principios que involucra a una serie de conjuntos de acciones que ejecuta la Universidad como resultado del cumplimiento de su proyecto institucional, en donde expone su visión y misión, la orientación y coherencia de sus múltiples valores y actividades con la búsqueda del bienestar de los seres humanos, y el afianzamiento de una sociedad justa y equilibrada con objetivos de largo plazo los cuales permitan lograr las condiciones que sean necesarias para el cuidado de nuestro planeta.

1.2.13.1 Responsabilidad Social Universitaria y sus 04 líneas de acción

- a. **La Gestión interna de la Universidad:** está estrechamente ligada a la innovación de la Universidad en una minúscula comunidad de democracia, justicia de este modo hacer de ella un modelo de desarrollo sostenible (Vallaey, 2009).
- b. **La docencia:** la principal meta es capacitar a los catedráticos enfocándose principalmente a la RSU y promoviendo a las especialidades, como al aprendizaje basado en proyectos que estén enfocados a lo social, así mismo, ofreciendo las salas de clase hacia la comunidad social como fuente de enseñanza y como práctica aplicada a la solución de problemas reales.

- c. **La investigación:** La meta es incentivar la investigación para el perfeccionamiento y/o desarrollo bajo todas las formas posibles.
- d. **La proyección social:** en este aspecto la meta principal es trabajar en constante comunicación e interfaz con los departamentos que están relacionados con la investigación y cada uno de los docentes vinculados a dicha área de las diversas facultades de este modo implementar y administrar proyectos de desarrollo las que puedan ser una fuente de investigación aplicada y recursos didácticos para la comunidad universitaria.

1.3 Marco Legal

D.L. Nº 882 - Ley de Promoción de la Inversión en la Educación

En esta Ley están establecidas las condiciones y garantías para promover la inversión de los servicios educativos, y su finalidad es contribuir a la modernización de la educación y la ampliación de la oferta y obertura.

Ley Nº 28740 - Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE),

La presente Ley tiene por objetivo la participación del Estado en ellos y regula el espacio, la organización y el funcionamiento del (SINEACE), su finalidad es garantizar un

servicio de calidad tanto de las instituciones educativas públicas y privadas.

Ley N° 28044 - Ley General de Educación

El objetivo de la Ley es instituir los lineamientos universales de la educación y del Sistema Educativo Peruano.

Ley 30220: Nueva Ley Universitaria

Esta Ley tiene como objetivo normar la creación, funcionamiento, supervisión y cierre de las universidades. Promoviendo la mejora continua de la calidad educativa tanto de las universidades como de entes esenciales del desarrollo nacional, de la investigación y de la cultura.

1.4 Marco Filosófico

El enfoque filosófico en las relaciones humanas está complementado con las observaciones propiciados por grandes filósofos y especialistas con el propósito de encontrar la forma cómo se expresan las relaciones humanas y la educación en la sociedad.

La mejora imperecedera demanda una disciplina fuerte, enfocada en la productividad, en la satisfacción del usuario y cada uno de los ciclos, ya que reflexionamos constantemente que en la filosofía no basta para el administrador, este también debe contar con un sistema de averiguación en donde se le notifique cada cierto tiempo lo que sucede; sino que muy por el contrario este debe visitar el lugar de trabajo en forma continua, esto quiere decir día a día para valorar, para poder evaluar personalmente que sucede y por qué. Los

administradores suelen dar mayor distinción a lo referido a cada uno de los procesos, a diferencia de la mayoría de los gerentes occidentales que se centran en el informe escrito de los resultados.

Taylor (1856 -1915), enfatizo que los cuatro principios de administración científica transportarían el bienestar para cada uno de los trabajadores como a los gerentes, asimismo, Taylor exterioriza cuatro principios de administración científica principios que están enfocados a:

- Planeación: el cual substituye el método empírico antiguo por un método científico para poder realizar el trabajo.
- Preparación: va a seleccionar seriamente a cada uno de los trabajadores, los cuales deben ser los mejores, así mismo, capacitarlos y/o entrenarlos.
- Control: este principio es de suma importancia para tener la seguridad que todo el trabajo se desarrolle y realice de acuerdo con los estándares científicos que se necesite.
- Ejecución: principio de interés, para poder determinar las funciones encomendadas y así repartir cada una de las responsabilidades por igual, entre la gerencia y los trabajadores. La gerencia asume todo el trabajo y designa al trabajador que está más capacitado para asumir dicho compromiso.

Su enfoque de Taylor está enfocado hacia la productividad, considerando al empleado como la extensión de una máquina tal es así que se dedica esencialmente más hacia el estudio de tiempos y movimientos de una empresa.

Por su parte **H. Fayol (1841-1925)** considera a la administración como aquellas diligencias comunes que todos los seres humanos, llevados a cabo en cualquier ámbito que se encuentre ya sea en empresas, gobiernos e incluso el hogar. Fayol, supone que la administración es un aglomerada de funciones universales en donde se suele involucrar a la planeación, organización, dirección, coordinación y control por lo que admite a la organización como un todo.

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis funciones:

- a) Técnicas: concernientes con la producción tanto de bienes como de servicios de la empresa.
- b) Comerciales: concernientes con el intercambio de la compra – venta.
- c) Financieras: coherentes con la búsqueda y generación de capital.
- d) Seguridad: afines con la salvaguardia y conservación de los bienes personales.
- e) Contables: congruentes con los aspectos relacionados a inventarios, registros balances, costos y estadísticas.
- f) Administrativas: las que coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Kaoru Ishikawa (1915-1989) La Calidad tiene que ser construida en cada diseño y proceso, no puede ser creada por medio de la inspección. Realizar acciones de control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad y competitivo, en el sentido que este ofrezca el mejor precio, sea de utilidad y satisfaga al consumidor. “...*La filosofía de Ishikawa esta*

resumida en dos frases: La calidad empieza y termina con educación. En donde: con respecto a la calidad es sumamente importante conocer las necesidades de los potenciales usuarios. La etapa correcta del Control de Calidad es cuando el control ya no es necesario". Es de suma importancia remover las raíces y no las señales de los problemas, ya que estas nos van a alertar las deficiencias para mejorar la calidad. El control de calidad es la responsabilidad que toda organización tiene. Los cuales no se deben confundir los medios con los objetivos; los cuales se deben anteponer como primer lugar la calidad, seguido por los beneficios financieros que vendrán como consecuencia; finalmente la Mercadotecnia es la entrada y éxito de la calidad.

W. Edwards Deming (1900 - 1993) La calidad se vincula con la satisfacción del cliente, el autor enseñó que mediante la aceptación de los apropiados principios de gestión, las organizaciones logran aumentar la calidad y al mismo tiempo reducir los costos de producción y por ende ofrecer un producto de calidad a un menor precio.

Como se suele apreciar líneas arriba la calidad es esencialmente equitativa a la satisfacción del cliente. Es decir, si un producto satisface las necesidades del cliente entonces viene a ser mayor el grado de aceptación de la calidad.

Ginkel y R. Días (2006) señalan que:

La calidad no puede fundamentarse en un mero modelo universal, ya que este no puede guiarse de una teoría y mucho menos de las tendencias presentes hacia la comercialización, las cuales su principal criterio es responder únicamente a los intereses del mercado. Es decir, la calidad viene a ser el resultado de un

conglomerado de operaciones las cuales responden a las múltiples necesidades sociales las cuales existen en un momento determinado. En una sociedad libre y democrática, no hay una única y correcta definición de calidad, y como que calidad es un concepto relativo, se habría de definir según un amplio espectro de posibilidades.

Filosofía Institucional

- Nuestra primera responsabilidad es con la sociedad que no solo brinda una atención sino un servicio de calidad.
- Incentivar en los colaboradores el sentido de pertenencia hacia su Institución. Humanizar y sensibilizar al personal a través de estrategias educativas institucionales, que se instituyan en Políticas de Gestión a través de capacitaciones, seminarios y charlas con un cronograma de actividades. De esta manera se tendrá trabajadores fidelizados con la institución.
- Entendemos la importancia de que la labor del personal debe ser productiva para que los beneficios en el desarrollo a potenciar la calidad.
- Ver a nuestros usuarios como nuestros principales clientes y socios ya que son nuestra fuente de trabajo y quienes adquieren nuestros servicios.
- Cultivar en los trabajadores la idea de que no somos solo un equipo de trabajo sino un grupo humano destinados a ofrecer productos de calidad a nuestros usuarios.

La filosofía de la calidad total va a proporcionar un juicio global el cual fomentara el perfeccionamiento continuo en la empresa y la involucración de todos sus miembros que conforman la misma, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo.

1.5 Marco Conceptual

Aprendizaje: proceso de captación, incorporación, retención, de conocimientos. El aprendizaje es aquel cambio de capacidad que las personas tiene de retener conocimientos.

Administración: Es el proceso vinculado a la planeación, organización, dirección y control del empleo de cada uno de los recursos organizacionales para lograr los objetivos con eficiencia y eficacia (Werther, 1996).

Calidad: es la acción de satisfacer a los nuestros competidores, de manera inquebrantable y plena, las necesidades y expectativas de los clientes, optimizando continuamente los servicios que brinda la organización, con la participación activa de todos los colaboradores para el beneficio de la empresa, con impacto en el aumento del nivel de calidad de vida de la comunidad (Mariño 2005).

Control: es aquella verificación del estado de la eficiencia y eficacia, de los resultados logrados en base a los objetivos y metas esperadas en determinado período preestablecido.

Dirección: aquella acción de dirigir para que realicen las tareas o actividades esenciales; la dirección identifica el comportamiento de los seres humanos de liderazgo dentro de las empresas.

Eficiencia: vocablo que se emplea toda organización para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos (Andrade 2005).

Educación: procesos mediante una comunidad social pequeña o grande comunican su capacidad adquirida y cada uno de los propósitos con la finalidad de asegurar la continuidad de su propia existencia y desarrollo. Dicho de otro modo, la educación es el aprendizaje obtenido a lo largo del tiempo.

Ética: está enfocada netamente a los aspectos morales de la acción humana, en la que una sentencia ética es una manifestación moral vinculada a aspectos que la persona considera justos, lo que es bueno, malo, obligatorio, permitido, y así vivir en una sociedad con valores.

Estrategias: Es aquel esquema que constituye las primordiales metas y políticas de una organización, una estrategia va a ayudar a ordenar y asignar con base tanto, como en sus propiedades y en las deficiencias internas de la empresa, con la finalidad de poder lograr una situación que sea viable y original (Munuera, 2006).

Gestión: es aquella acción de administrar una actividad el cual está destinada a establecer los objetivos planteados y los medios para realizarlos.

Organización: Es la acción y efecto de articular, instalar y hacer operativos con un conjunto de factores para la consecución de un fin concreto (Vollmann, 2005).

Planificación: es un proceso de toma de decisiones para lograr el futuro deseado los objetivos y metas de una organización, tomando en cuenta la situación del momento y aquellos factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.

Proyección Social: es una de las funciones individuales de la institución, la cual su finalidad es propiciar y establecer procesos indisolubles de interacción e integración con agentes y sectores sociales e institucionales, con la finalidad de manifestar su representación tanto en la vida social como cultural del país para contribuir a la solución de sus principales problemas.

CAPITULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1. Situación Problemática

En el año 1993, se promulgo la Nueva Constitución del Perú indicando que la finalidad de la educación es el desarrollo integral de la persona humana y a la vez promueve el conocimiento y nos prepara para afrontar la vida y trabajo.

En las universidades públicas, el Estado garantiza el derecho a educarse gratuitamente a los alumnos que tengan un rendimiento satisfactorio.

Debido al déficit en la oferta educativa que tiene el país, en el año 1996 el gobierno promulga el Decreto Legislativo 882 (08 -11- 96). Donde se instituye los escenarios que garantice la inversión en los servicios educativos con el fin de favorecer y/o actualizar el sistema educativo y extender la oferta y la cobertura de una educación de calidad.

En base a este dispositivo, se crearon universidades, colegios e instituciones educativas con fines de lucro y sin fines de lucro (Asociativas).

En el año 2003, se promulgo la Ley 28044, que define la educación como un proceso de aprendizaje y enseñanza el cual se va

desarrollando en el transcurso de toda la vida, constituyendo la formación general de los seres humanos, el cual es un derecho fundamental de los seres humanos y la sociedad que el Estado garantiza.

La mencionada norma establece, que uno de los principios de la educación es la calidad, para asegurar las condiciones adecuadas para una educación integral, pertinente, abierta y permanente.

Este principio es representado en el capítulo III, donde se hace énfasis a la calidad educativa y determina que los factores que permite alcanzar la calidad son la currícula, inversión, infraestructura, investigación y la organización institucional.

La Ley 28740, Ley del Sistema de Evaluación Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa, promulgada el 19 de mayo del 2005, fue reglamentada por el Decreto Supremo 018-2007-EDU, plantea cuatro dimensiones para la acreditamiento de las carreras profesionales:

1. Gestión Estratégica
2. Formación Integral
3. Soporte Institucional
4. Resultados

El Decreto Supremo 018-2007-ED, plantea los lineamientos para la evaluación de la calidad educativa, generando una cultura de calidad de las personas e instituciones en el marco de respeto a la autonomía académica, económica y administrativa de las universidades de conformidad a la Constitución.

La acreditación, es el reconocimiento público y temporal de instituciones educativas, áreas especializadas o programas que han

demostrado, como consecuencia del informe del logro de los estándares de calidad establecida por el SINEACE.

La Ley 30220, “Ley Universitaria” fue promulgada el 09 de julio del 2014 y es la que norma la Creación, Funcionamiento, Supervisión y Cierre de las Universidades y promueve el mejoramiento de la calidad educativa y establece que las universidades deben formar profesionales de alta calidad de manera integral.

Así mismo, la Ley dispone la creación de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y es la responsable del licenciamiento para los servicios educativos.

Los dispositivos legales fueron promulgados con la finalidad de mejorar los servicios que tienen las universidades, así como enfrentar los problemas del sistema universitario del Perú, los que se puede resumir en los siguiente sobre todo en las universidades nacionales:

- Reducida asignación presupuestal
- Bajo nivel académico
- Escasa investigación
- Discrepancias entre la gestión administrativa y la gestión académica
- Deterioro de la calidad educativa
- Poco vinculo ente la Universidad – Sociedad.

Los problemas mencionados toman diferentes niveles según cada universidad, pero coinciden, en las universidades nacionales, que la causa principal de dichos problemas es la reducida asignación presupuestal.

Por ello, cobra importancia en la gestión administrativa que, bajo el principio de eficacia y eficiencia, y en un marco de que sus proyectos o actividades académicas sean planificadas, en la que se debe considerar a las investigaciones, capacitación docente, proceso de aprendizaje – enseñanza y la proyección social debidamente financiados con su presupuesto que le permiten cumplir con las metas y objetivos establecidos en el plan.

La gestión administrativa cobra relevancia sobre todo para utilizar eficientemente los recursos de Estado, los que son escasos para atender múltiples necesidades de tal manera que los alumnos reciban los servicios académicos oportunamente y de calidad ya que ello les permitirá ser competitivos en el mercado laboral y se conviertan en profesionales de éxito.

El Plan de modernización del Estado, provee dar servicio de calidad para satisfacción de los usuarios, así como de la sociedad en su conjunto, es por ello que el Licenciamiento de las universidades se da énfasis al planeamiento, las investigaciones equipamiento infraestructura, así como el proceso de enseñanza aprendizaje y la capacitación a los docentes con la finalidad dar servicios académicos de calidad acorde a las exigencias del mercado para ello en necesario una gestión administrativa respetando los principios de la administración científica.

Bajo lo expuesto hemos identificado los siguientes problemas:

2.2. Formulación del Problema

2.2.1. Problema General

¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?

2.2.2. Problemas Secundarios

- a) ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?
- b) ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Enseñanza – ¿Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?
- c) ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?

2.3. Delimitación del Problema

- **Delimitación Espacial:** El estudio está delimitado en la Universidad ubicada en la Región Ica.
- **Delimitación Temporal:** La investigación está delimitada temporalmente en el 2019
- **Delimitación Social:** Docentes y Alumnos de la universidad.
- **Delimitación Conceptual:** Gestión Administrativa, Calidad del Servicio Académico.

2.4. Justificación e Importancia

2.4.1. Justificación

Desde el año 2014, y teniendo como respaldo la Ley 30220, la SUNEDU inició el proceso de licenciamiento de las universidades, para lo cual planteo un cronograma.

El licenciamiento implica que las universidades deben prestar servicios de calidad, sustentados en un buen manejo administrativo y académico de la institución.

La Gestión Administrativa, presta apoyo al servicio académico, de tal manera que un manejo eficiente de los recursos permitirá cumplir con los objetivos y metas trazadas en la institución.

La investigación que se plantea, busca verificar si la gestión administrativa es eficiente para dar un servicio de calidad a los alumnos.

2.4.2. Importancia

Los resultados de la investigación propuesta permitirán, a la alta dirección de la universidad tomar decisiones que permitan retroalimentar la gestión, así podemos corregir, mejorar, reprogramar acciones para los servicios académicos, en beneficio de los estudiantes de nuestra institución.

2.5. Objetivos de la Investigación

2.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

2.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

- b) Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.
- c) Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

2.6. Hipótesis de la Investigación

2.6.1. Hipótesis General

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

2.6.2. Hipótesis Específicas

- a) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.
- b) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.
- c) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

2.7. Variables e Indicadores

2.7.1. Identificación de las Variables

Variable Independiente

Gestión Administrativa

Variable Dependiente

Calidad del Servicio Académico

2.7.2. Operacional de las Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
VI: Gestión Administrativa	<ul style="list-style-type: none">○ Administración	<ul style="list-style-type: none">○ Planeamiento○ Dirección○ Organización○ Control
VD: Calidad del Servicio Académico	<ul style="list-style-type: none">○ Social	<ul style="list-style-type: none">○ Producción de la investigación○ Enseñanza – Aprendizaje○ Investigación○ Proyección Social○ Proceso de Enseñanza

CAPITULO III:

ESTRATEGIA METODOLOGICA

3.1 Tipo, Nivel y Diseño de la Investigación

- **Tipo de la Investigación**

Es de tipo aplicada el cual nos ha permitido dar respuesta a interrogaciones y a los objetivos del presente trabajo.

- **Nivel de la Investigación**

El estudio es de nivel descriptivo.

- **Diseño de Investigación**

Es una investigación es No Experimental, Expost-Facto, descriptivo – explicativo.

Diseño es el siguiente:

M1-Oy (f) O_x

Donde:

M	=	Muestra
O	=	Observación
x	=	Gestión Administrativa
y	=	Calidad del Servicio.
f	=	En función de

3.2 Población y Muestra

- **Población de Estudio**

La población estuvo constituida por 310 personas, las cuales está constituida por: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo.

Concepto	Nº
Docentes Ordinarios	75
Docentes Contratados	55
Alumnos (5 al 10 ciclo)	180
Total	310

- **Tamaño de la Muestra**

El cálculo de la muestra se ha utilizado el muestreo aleatorio simple mediante la fórmula:

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

Donde:

n = Es el tamaño del muestreo

N = La población (310)

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Tasa de prevalencia de objeto de estudio
(0.50)

q = (1-p) = 0.50

E = Error de precisión 0.05

Entonces:

$$n = \frac{(1.96)^2 (310) (0.50) (0.50)}{(0.05)^2 (310 - 1) + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{297.724}{0.7725 + 0.9604}$$

$$n = \frac{297.724}{1.7329}$$

$$n = 172$$

- **Criterios de inclusión y exclusión**

Se ha tomado en cuenta a los docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo.

CAPITULO IV:

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Técnicas de recolección de datos

Las principales técnicas a utilizadas fueron:

- a) Recolección de Información Indirecta. - Se realizó a través de la compilación de información bibliográficas, tales como libros, trabajos de investigación y demás artículos de investigación.
- b) Recolección de Información Directa. - se obtuvo a través de la aplicación de encuestas el cual se realizó la muestra obtenida a la población aludida.
- c) Técnicas de Muestreo
 - Muestreo aleatorio simple
 - Determinación del tamaño de la muestra.

4.2 Instrumentos de recolección de datos

El principal instrumento que se ha utilizado fue el cuestionario.

4.3 Técnicas de Procesamiento, análisis e interpretación de datos

Los procesamientos de los datos que se realizaron fueron:

- Cálculo de las frecuencias
- Cálculo de los puntajes obtenidos
- Gráficos respectivos, con su respectiva interpretación.

CAPÍTULO V:
PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE
RESULTADOS

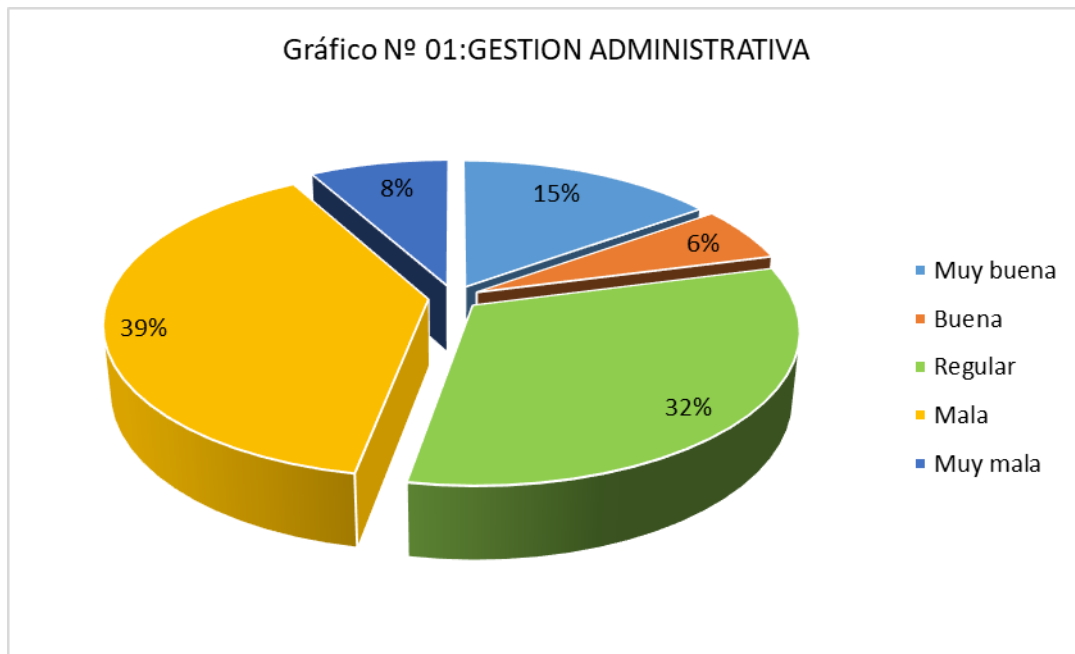
5.1 Presentación e interpretación de resultados

En este capítulo hemos desarrollado el trabajo de campo, el cual ha consistido en la aplicación de la encuesta a 172 personas, las cuales estuvo constituida por docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo; los cuales han sido plasmados en tablas y gráficos para luego realizar la discusión de los resultados y de esta manera comprobar las hipótesis, para finalmente concluir y recomendar.

5.1.1 Interpretación de los resultados

Tabla N° 01		
GESTION ADMINISTRATIVA		
Respuestas	Nº	%
Muy buena	26	15%
Buena	10	6%
Regular	55	32%
Mala	67	39%
Muy mala	14	8%
Total	172	100%

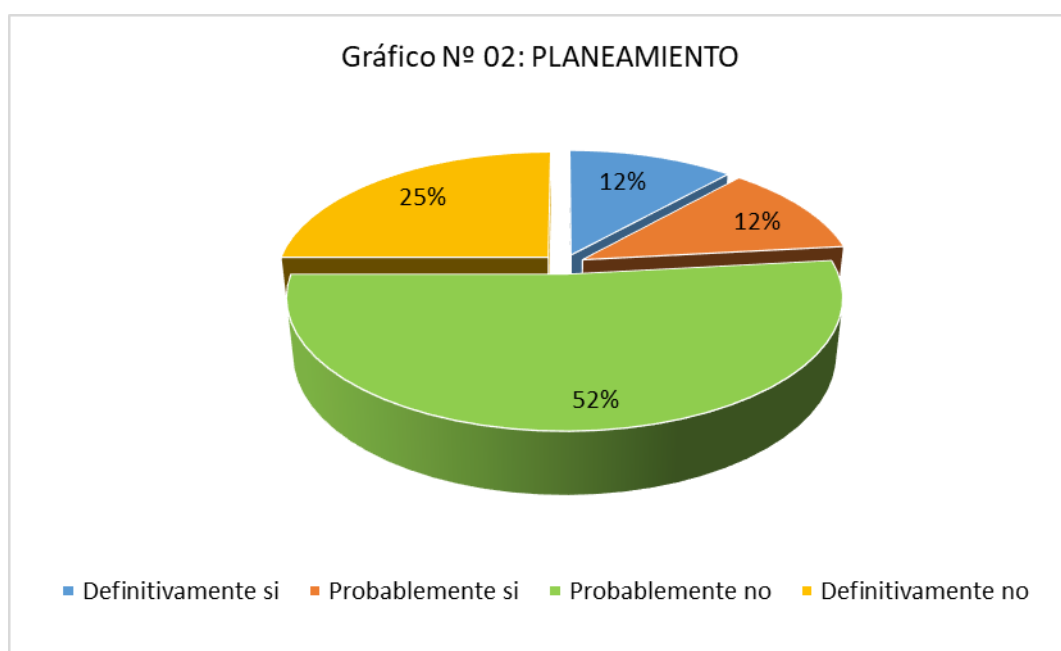
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



De acuerdo a las encuestas se puede observar que el 15% respondió que la gestión administrativa en la Universidad San Luis Gonzaga de Ica es muy buena, el 6% respondió que es buena, el 32% respondió que es regular, el 39% respondió que es mala y el 8% respondió que es muy mala.

Tabla N° 02		
PLANEAMIENTO		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	20	12%
Probablemente si	20	12%
Probablemente no	89	52%
Definitivamente no	43	25%
Total	172	100%

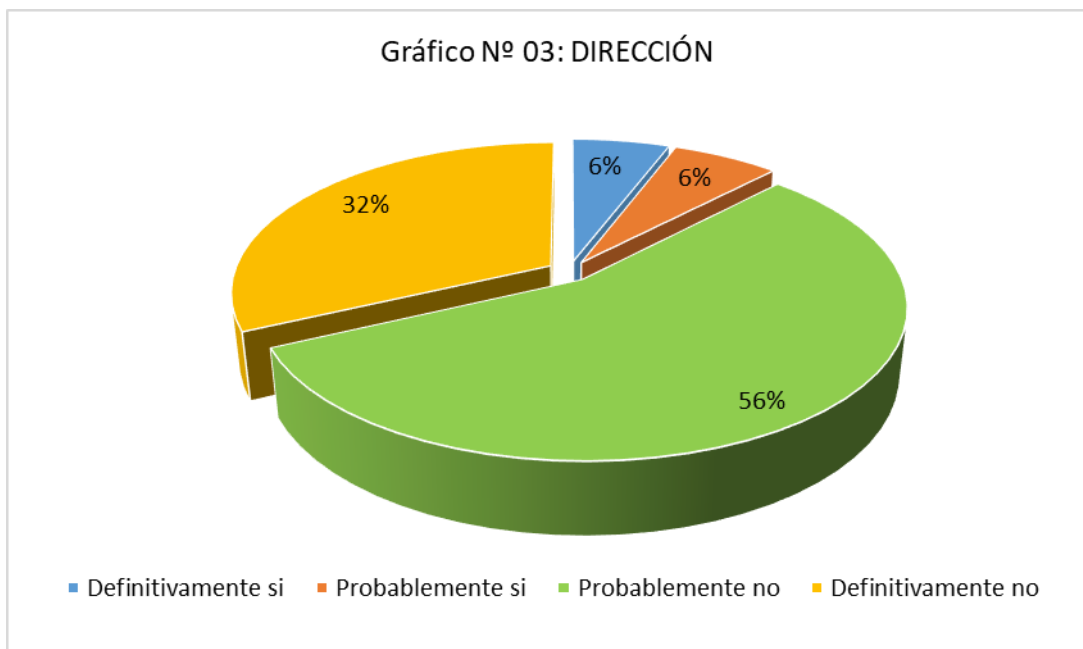
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



Los encuestados respondieron con relación a que, si existe un buen planeamiento dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, las siguientes respuestas, el 12% respondió que definitivamente si, el 12% respondió que probablemente sí, el 52% respondió que probablemente no y el 25% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 03		
DIRECCIÓN		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	10	6%
Probablemente si	11	6%
Probablemente no	96	56%
Definitivamente no	55	32%
Total	172	100%

Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



Con respecto a que, si existe una buena dirección dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, los encuestados en un 6% respondió que definitivamente si, el 6% respondió que probablemente sí, el 56% respondió que probablemente no y el 32% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 04		
ORGANIZACIÓN		
Respuestas	Nº	%
Muy buena	24	14%
Buena	19	11%
Regular	65	38%
Mala	38	22%
Muy mala	26	15%
Total	172	100%

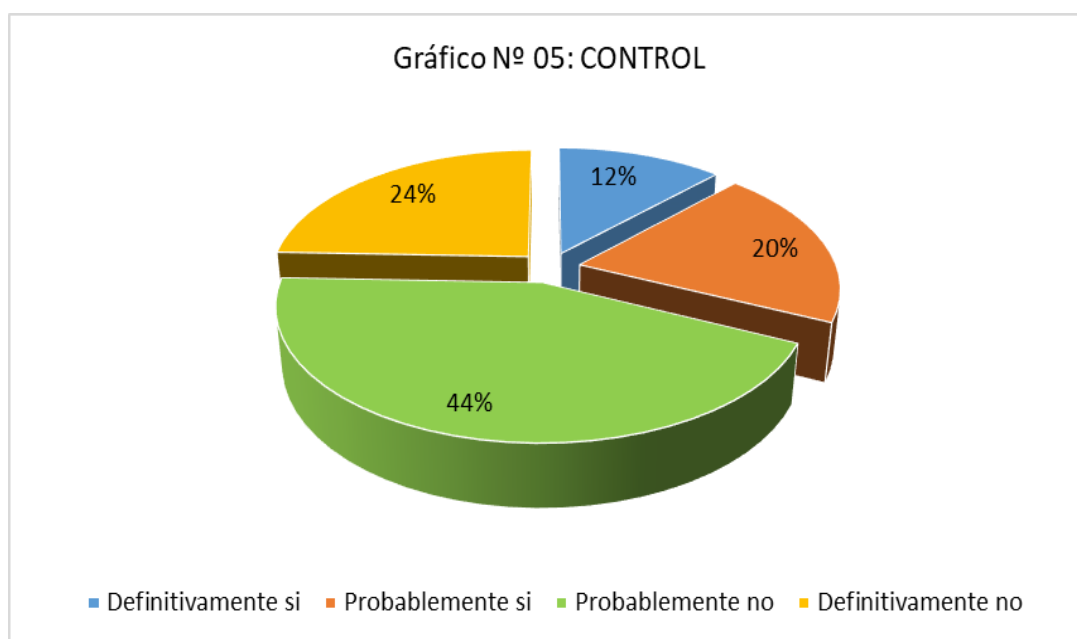
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la interrogante si es que existe una buena organización dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 14% respondió que es muy buena, el 11% respondió que es buena, el 38% respondió que es regular, el 22% respondió que es mala y el 15% respondió que es muy mala.

Tabla N° 05		
CONTROL		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	21	12%
Probablemente si	34	20%
Probablemente no	75	44%
Definitivamente no	42	24%
Total	172	100%

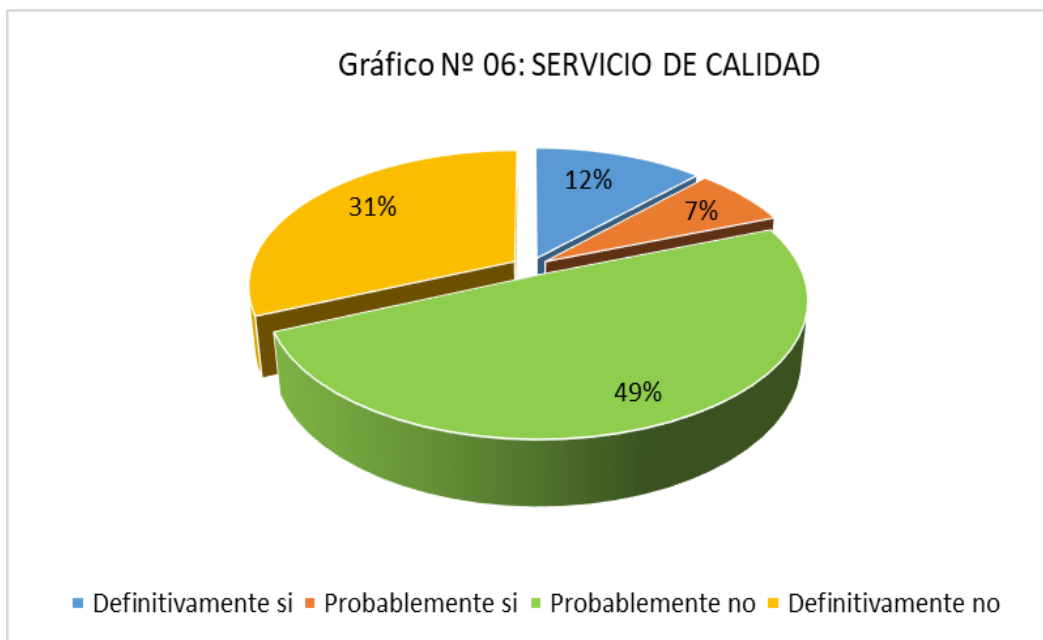
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la interrogante si existe un buen control de las actividades dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 12% respondió que definitivamente si, el 20% respondió que probablemente sí, el 44% respondió que probablemente no y el 24% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 06		
SERVICIO DE CALIDAD		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	21	12%
Probablemente si	12	7%
Probablemente no	85	49%
Definitivamente no	54	31%
Total	172	100%

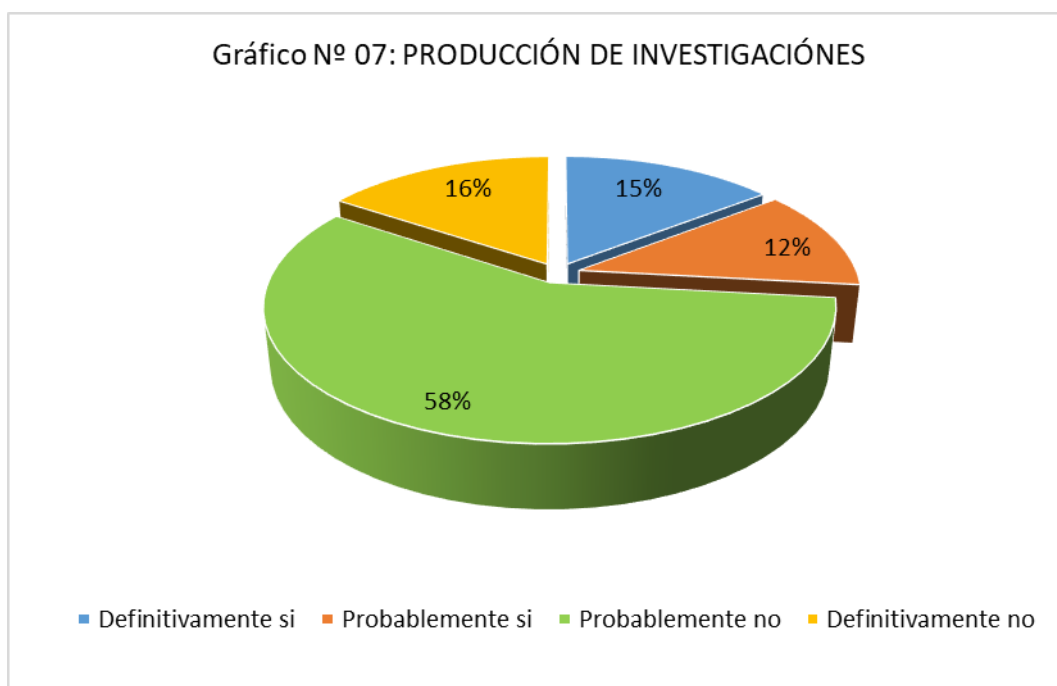
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la interrogante si es que la Universidad San Luis Gonzaga de Ica brinda un servicio de calidad, el 12% respondió que definitivamente si, el 7% respondió que probablemente sí, el 49% respondió que probablemente no y el 31% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 07		
PRODUCCIÓN DE INVESTIGACIONES		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	25	15%
Probablemente si	21	12%
Probablemente no	99	58%
Definitivamente no	27	16%
Total	172	100%

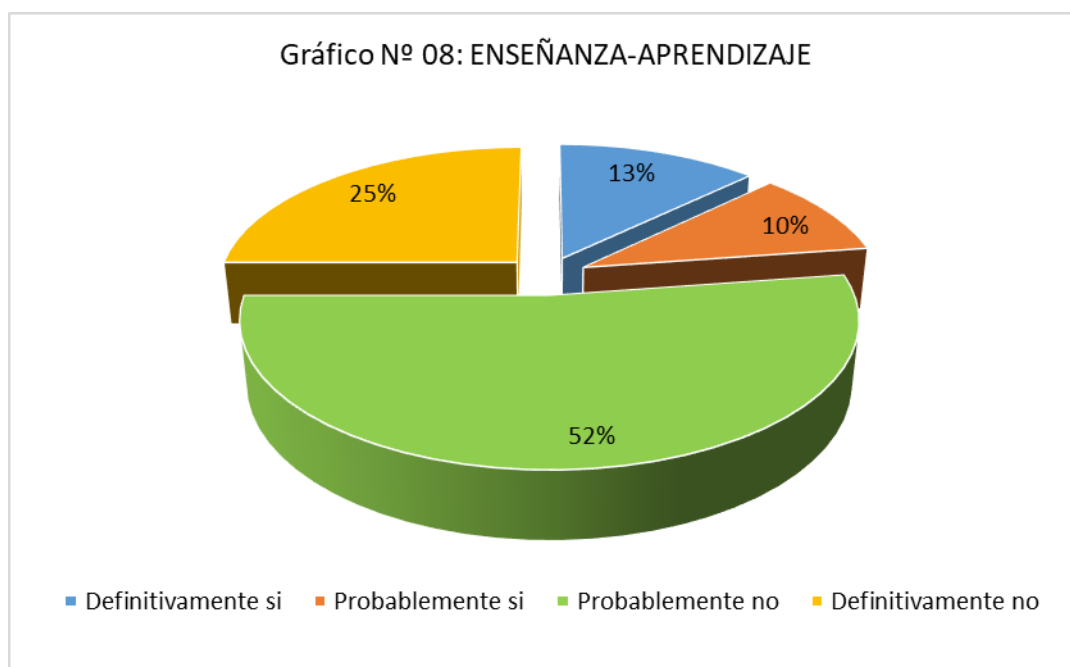
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta de que, si se ha incrementado la producción de investigaciones dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 15% respondió que definitivamente si, el 12% respondió que probablemente sí, el 58% respondió que probablemente no y el 27% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 08		
ENSEÑANZA-APRENDIZAJE		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	22	13%
Probablemente si	17	10%
Probablemente no	90	52%
Definitivamente no	43	25%
Total	172	100%

Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta si es la enseñanza aprendizaje dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica cumple con las expectativas de los usuarios, el 13% respondió que definitivamente si, el 10% respondió que probablemente sí, el 52% respondió que probablemente no y el 25% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 09		
INVESTIGACIÓN		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	26	15%
Probablemente si	15	9%
Probablemente no	114	66%
Definitivamente no	17	10%
Total	172	100%

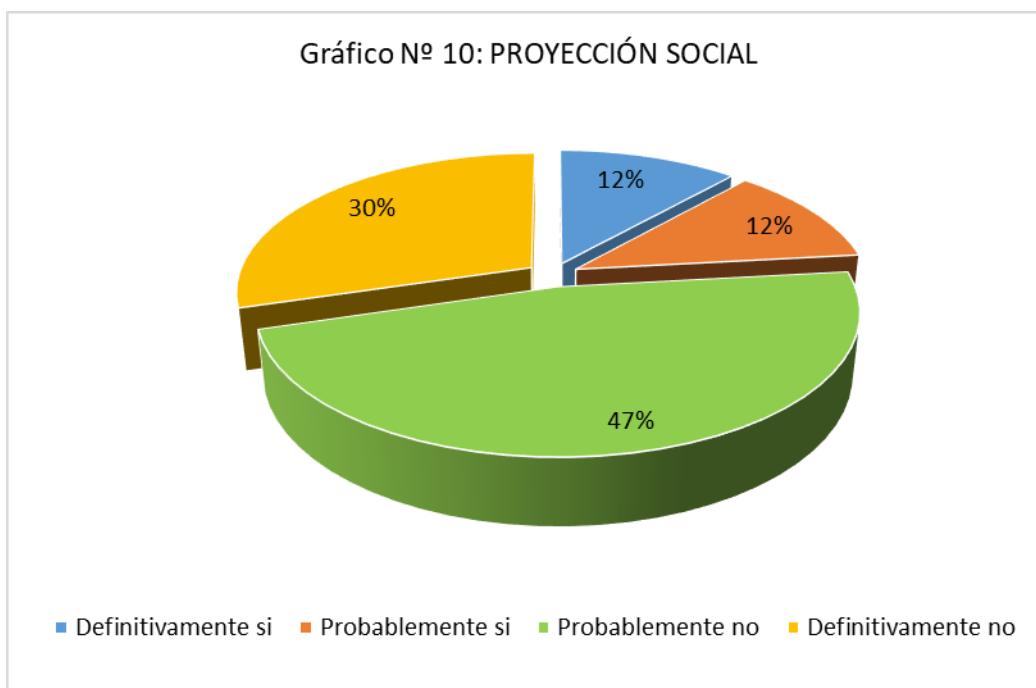
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



Con relación a que, si se fomenta la investigación dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 15% respondió que definitivamente sí, el 9% respondió que probablemente sí, el 66% respondió que probablemente no y el 10% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 10		
PROYECCIÓN SOCIAL		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	20	12%
Probablemente si	20	12%
Probablemente no	81	47%
Definitivamente no	51	30%
Total	172	100%

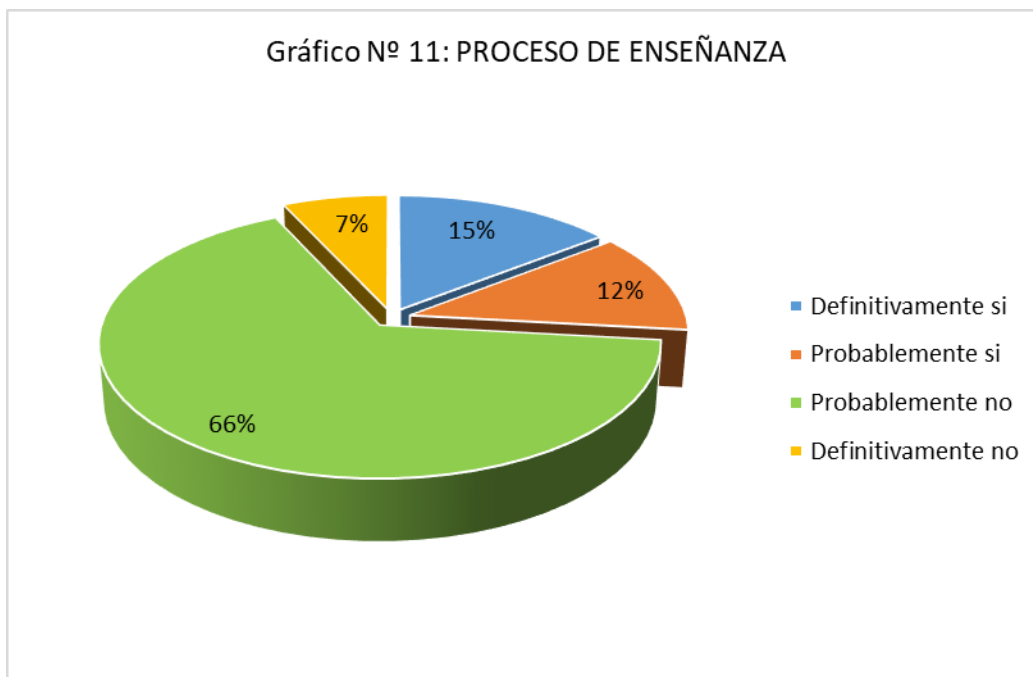
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A lo indicado a que si existen acciones que apoyan la proyección social dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 12% respondió que definitivamente sí, el 12% respondió que probablemente sí, el 47% respondió que probablemente no y el 30% respondió que definitivamente sí.

Tabla N° 11		
PROCESO DE ENSEÑANZA		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	25	15%
Probablemente si	21	12%
Probablemente no	114	66%
Definitivamente no	12	7%
Total	172	100%

Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta de que, si el proceso de enseñanza dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica satisface las expectativas de los usuarios, el 15% respondió que definitivamente sí, el 12% respondió que probablemente sí, el 66% respondió que probablemente no y el 7% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 12		
ASIGNACION PRESUPUESTAL		
Respuestas	Nº	%
Muy alta	11	6%
Baja	21	12%
Reducida	101	59%
Muy reducida	39	23%
Total	172	100%

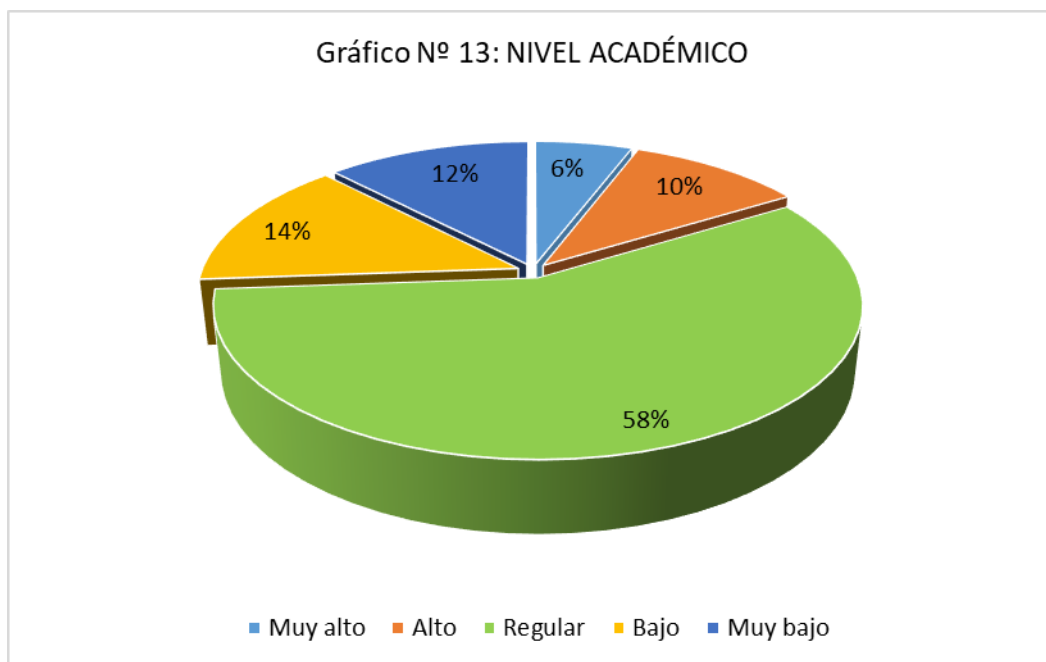
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la interrogante de cómo es la asignación presupuestal en la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que es muy alta, el 12% respondió que es baja, el 59% respondió que es reducida y el 39% respondió que es muy reducida.

Tabla Nº 13		
NIVEL ACADÉMICO		
Respuestas	Nº	%
Muy alto	10	6%
Alto	18	10%
Regular	99	58%
Bajo	24	14%
Muy bajo	21	12%
Total	172	100%

Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la interrogante de cuál es el nivel académico dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que es muy alto, el 10% respondió que es alto, el 58% respondió que es regular, el 14% respondió que es bajo y el 12% respondió que es regular.

Tabla Nº 14		
NIVEL DE INVESTIGACIÓN		
Respuestas	Nº	%
Muy alto	11	6%
Alto	31	18%
Regular	100	58%
Bajo	21	12%
Muy bajo	9	5%
Total	172	100%

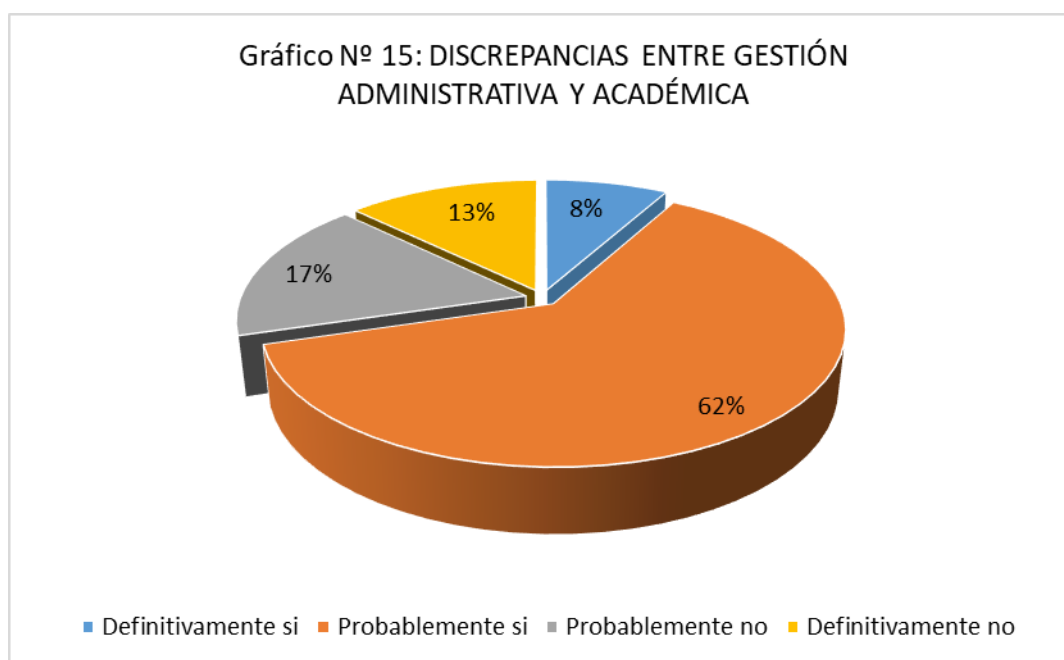
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la pregunta de cuál es el nivel de investigación dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que es muy alto, el 18% respondió que es alto, el 58% respondió que es regular, el 12% respondió que es bajo y el 5% respondió que es muy bajo.

Tabla Nº 15		
DISCREPANCIAS ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADÉMICA		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	14	8%
Probablemente si	107	62%
Probablemente no	29	17%
Definitivamente no	22	13%
Total	172	100%

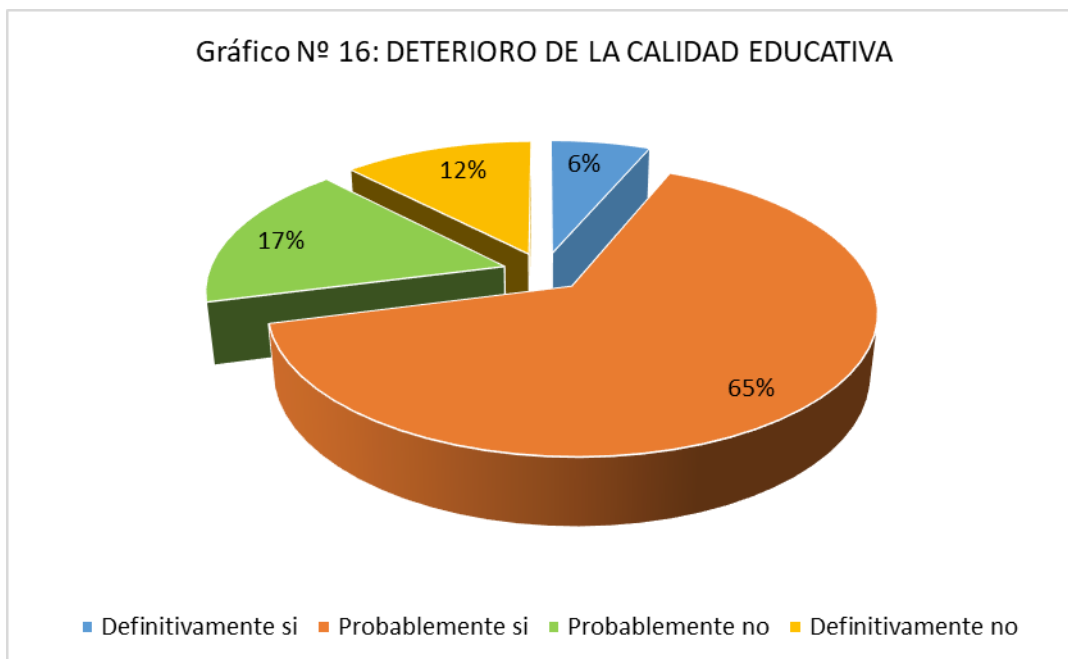
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



Las respuestas dadas con relación a que si existe discrepancias entre la gestión administrativa y académica como factores que influyen el servicio brindado por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica son las siguientes: el 8% respondió que definitivamente sí, el 62% respondió que probablemente sí, el 17% respondió que probablemente no y el 13% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 16		
DETERIORO DE LA CALIDAD EDUCATIVA		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	11	6%
Probablemente si	111	65%
Probablemente no	29	17%
Definitivamente no	21	12%
Total	172	100%

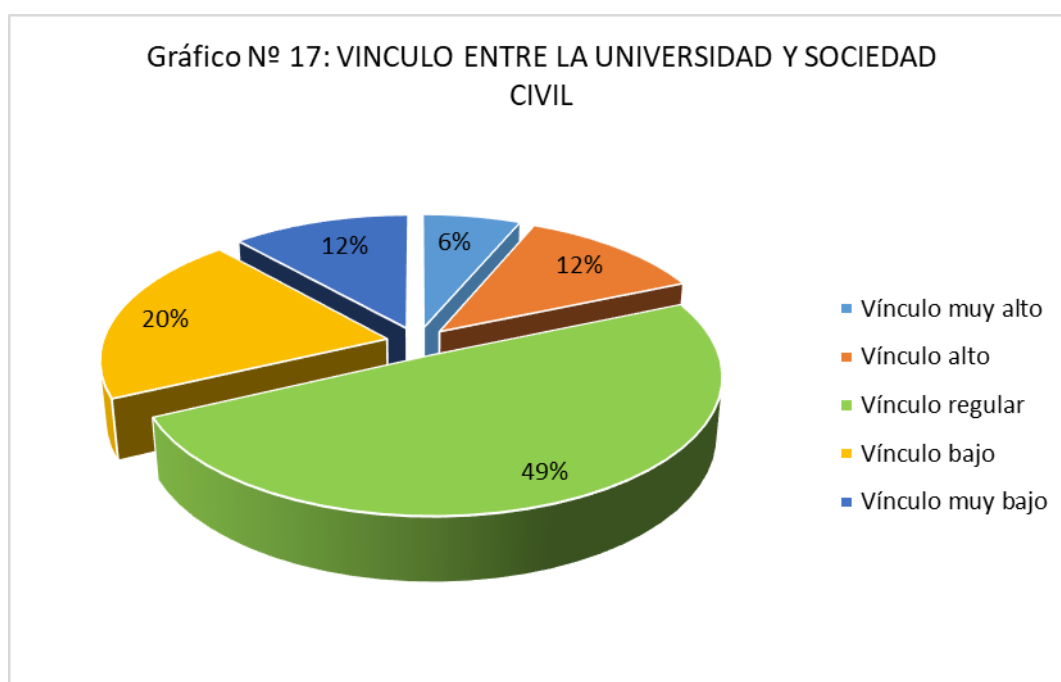
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta de que, si dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica existe un deterioro en la calidad educativa, el 6% respondió que definitivamente si, el 65% respondió que probablemente sí, el 17% respondió que probablemente no y el 12% respondió que definitivamente no.

Tabla N° 17		
VINCULO ENTRE LA UNIVERSIDAD Y SOCIEDAD CIVIL		
Respuestas	Nº	%
Vínculo muy alto	11	6%
Vínculo alto	21	12%
Vínculo regular	85	49%
Vínculo bajo	35	20%
Vínculo muy bajo	20	12%
Total	172	100%

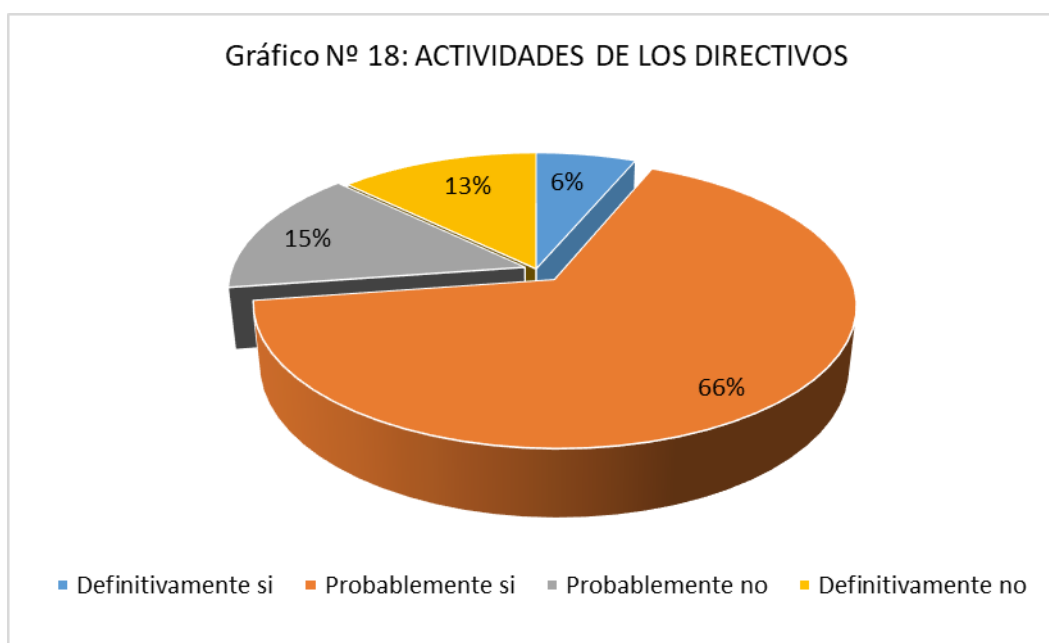
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta de cuál es el vínculo entre la Universidad San Luis Gonzaga de Ica y la Sociedad Civil, el 6% respondió que es un vínculo muy alto, el 12% respondió que es un vínculo alto, el 49% respondió que existe un vínculo regular, el 20% respondió que existe un vínculo bajo y el 12% respondió que es un vínculo muy bajo.

Tabla N° 18		
ACTIVIDADES DE LOS DIRECTIVOS		
Respuestas	Nº	%
Definitivamente si	11	6%
Probablemente si	114	66%
Probablemente no	25	15%
Definitivamente no	22	13%
Total	172	100%

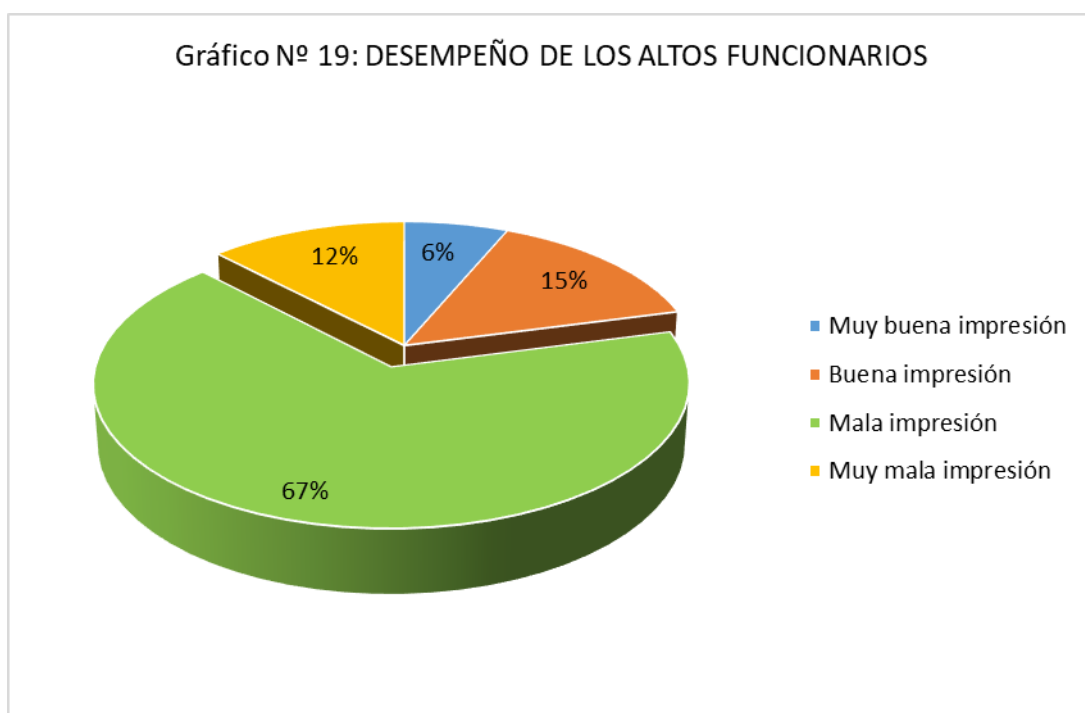
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



A la pregunta de que si han existido acciones que han mejorado las actividades de los directivos, el 6% respondió que definitivamente si, el 66% respondió que probablemente sí, el 15% respondió que probablemente no y el 13% respondió que definitivamente sí.

Tabla N° 19		
DESEMPEÑO DE LOS ALTOS FUNCIONARIOS		
Respuestas	Nº	%
Muy buena impresión	11	6%
Buena impresión	25	15%
Mala impresión	115	67%
Muy mala impresión	21	12%
Total	172	100%

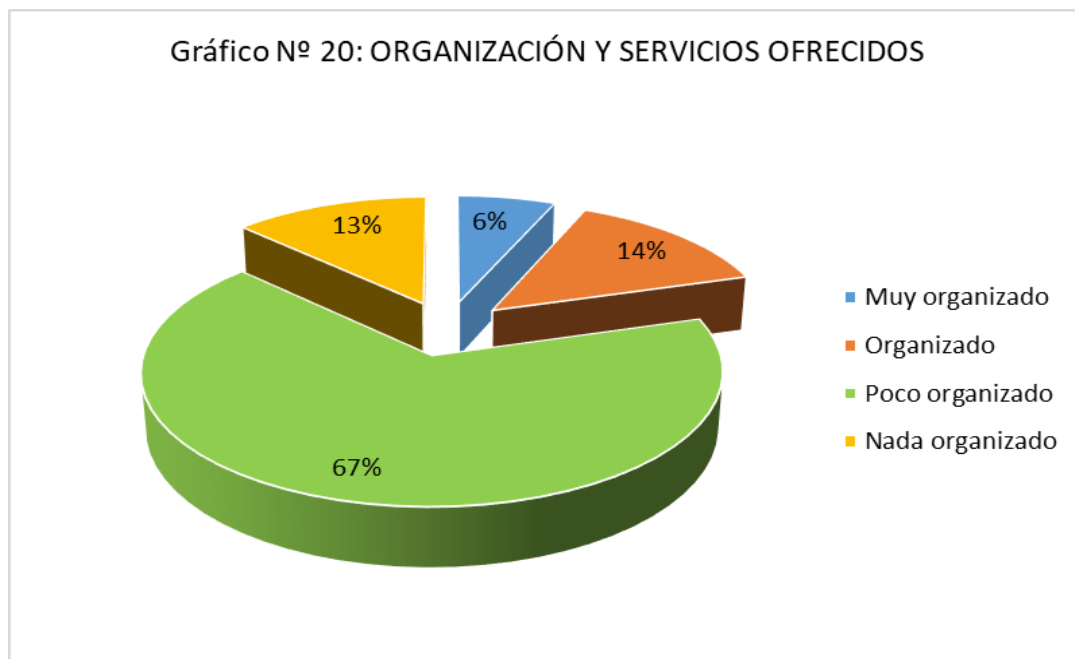
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
Elaboración: Propia



Con relación a la impresión que se tiene con relación al desempeño de los altos directivos en la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que hay una muy buena impresión, el 15% respondió que hay una buena impresión, el 67% respondió que es una mala impresión y el 12% respondió que es una muy mala impresión.

Tabla N° 20		
ORGANIZACIÓN Y SERVICIOS OFRECIDOS		
Respuestas	Nº	%
Muy organizado	11	6%
Organizado	24	14%
Poco organizado	115	67%
Nada organizado	22	13%
Total	172	100%

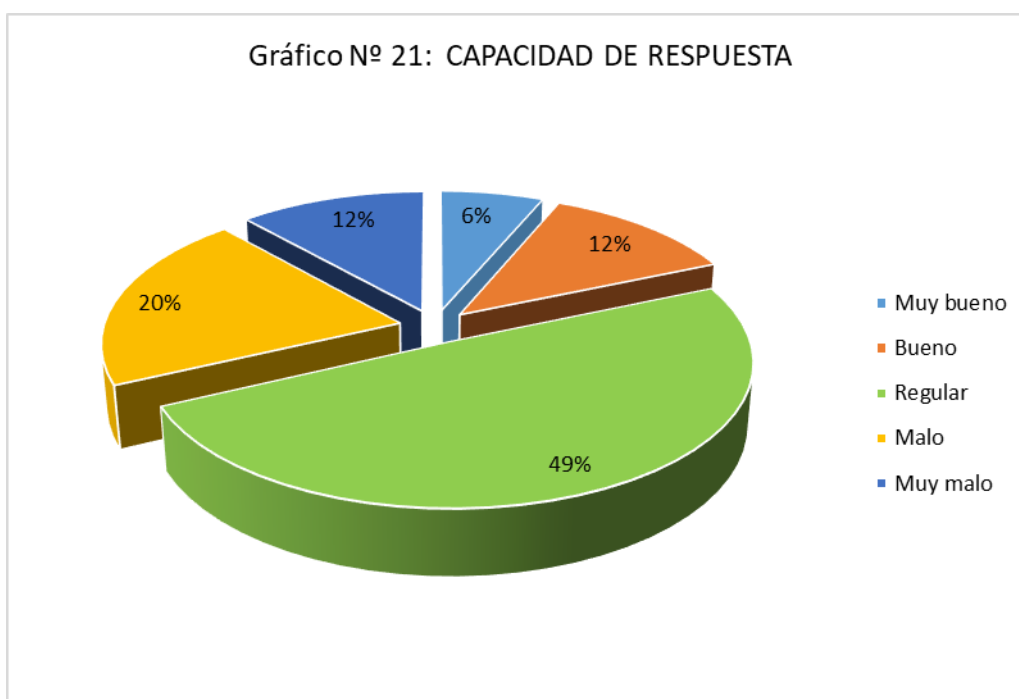
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la pregunta de qué tan organizado se encuentra la Universidad San Luis Gonzaga de Ica para el ofrecimiento de los servicios, el 6% respondió que es muy organizado, el 14% respondió que es organizado, el 67% respondió que es poco organizado y el 13% respondió que es nada organizado.

Tabla N° 21		
CAPACIDAD DE RESPUESTA		
Respuestas	Nº	%
Muy bueno	11	6%
Bueno	21	12%
Regular	85	49%
Malo	35	20%
Muy malo	20	12%
Total	172	100%

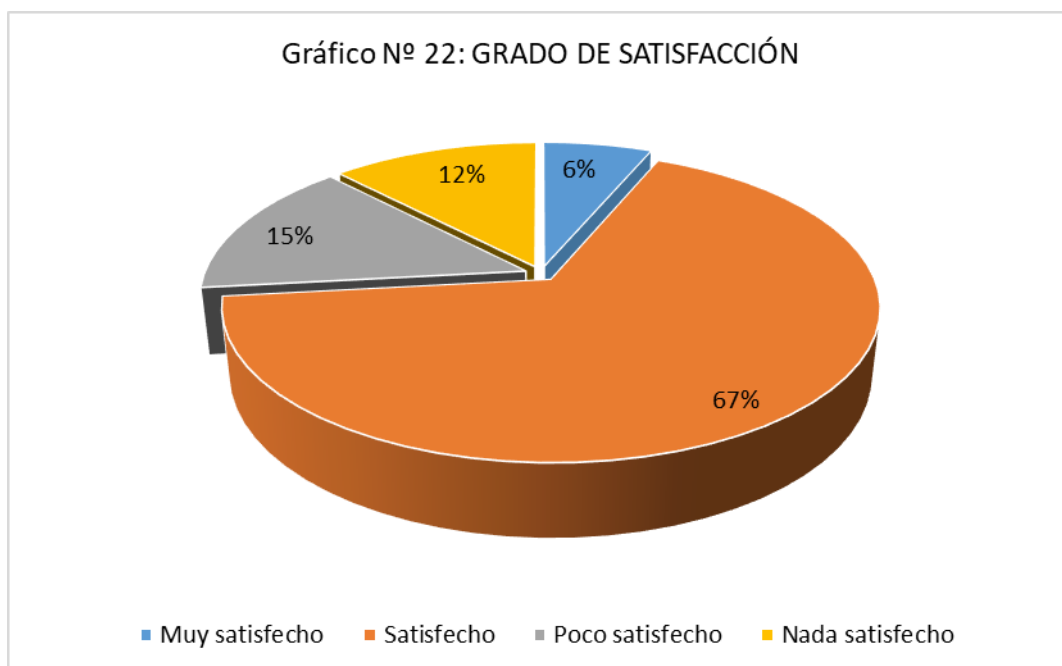
Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la interrogante de cuál es la capacidad de respuesta en los servicios brindados por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que es muy buena, el 12% respondió que es buena, el 49% respondió que es regular, el 20% respondió que es malo y el 12% respondió que es muy mala.

Tabla N° 22		
GRADO DE SATISFACCIÓN		
Respuestas	Nº	%
Muy satisfecho	11	6%
Satisfecho	115	67%
Poco satisfecho	25	15%
Nada satisfecho	21	12%
Total	172	100%

Fuente: docentes ordinarios, contratados y alumnos del 5to al 10 ciclo
 Elaboración: Propia



A la pregunta de cuál es el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, el 6% respondió que están muy satisfechos, el 67% respondió que están satisfechos, el 15% respondió que están poco satisfechos y el 12% respondió que se encuentran nada satisfechos.

5.2 Discusión de resultados

Mediante el análisis de los resultados se ha podido probar que la Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019; para corroborar la mencionada afirmación ha sido necesaria complementar mediante el sustento teórico relacionado directamente con el tema de investigación, tal como se detalla a continuación:

Velázquez (2009) en su investigación tuvo como objetivo determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, estudio de enfoque positivista, cuantitativo de nivel descriptivo, de corte transversal. La notabilidad de la investigación está vinculada con las características de la labor y con el inquebrantable crecimiento de la Facultad, lo que exige a la adhesión de modelos de gestión que sean adecuados, con una amplia capacidad y mayor manejo de datos y recursos para una efectiva toma de decisiones. La debida implementación del Cuadro de Mando Integral va a ayudar a una correcta orientación y focalización de las actividades desarrolladas por cada una de las unidades académicas, de esta manera comprometiendo en general a todos los actores a instituir una cultura de la calidad.

Las energías, esfuerzos y el trabajo que ha desarrollado la facultad en estudio, ha conllevado a grandes e importantes beneficios para su proyección dentro del departamento de Itapúa, pero a su vez se percibe una disconformidad entre la misión y visión institucional en relación a las decisiones tomadas; haciendo que los resultados económicos sean de cierta forma satisfactorios. De este modo, si bien es cierto esto ha significado un avance en la proyección de la facultad, la gestión administrativa no se hallaba competentemente afianzada para poder afrontar este crecimiento. Es por ello, que generó cuellos de botella que

han entorpecido la comunicación, los procesos y un adecuado flujo de la información, afectando en forma directa la calidad del servicio educativo.

Asimismo, muchas veces por la costumbre o por querer divulgar sin tener un conocimiento a cabalidad, hizo en su mayoría de las veces que las decisiones y medidas tomadas se basen en una mera intuición cortejada con datos no creíbles o deficientes que por lo general es una información sesgada. Tal es así, que las medidas de solución que el decano tuvo fue la adquisición de un software informático para un correcto manejo de la información, el cual va dar una correcta precisión y accesibilidad inmediata a datos e información. Finalmente, el autor puntualiza a la gestión administrativa como un conjunto de actividades que el funcionario efectúa y este a su vez incluye a los directivos, para facilitar la información y los recursos que son necesarios para puntualizar la misión de la institución.

Por su parte Melgarejo (2017) en su investigación de nivel descriptivo y el diseño descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo, nos menciona que la importancia de un sistema de control interno, se ha ido incrementado en estos últimos años, esto debido a lo ágil que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de establecerlo. Es por ello que es de suma importancia, que las organizaciones apliquen controles internos en sus operaciones, los cuales conllevaran a saber al dedillo la situación existente, es por ello, que se debe establecer una planificación que sea idóneo de verificar y controlar para darle un mejor enfoque sobre gestión.

Es por ello que, el control interno está comprendida en un plan de organización con todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las insuficiencias necesidades del negocio, para así proteger y resguardar sus activos, comprobar con exactitud y confiabilidad de los datos contables, así mismo encaminar a la eficiencia, productividad y custodia de las operaciones y estimular la afección a los

requerimientos diseñados por la gerencia. El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados para establecer las necesidades del negocio, proteger y resguardar los activos, mejorar la producción en todos sus sentidos y confiabilidad de los datos contables, De modo tal, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para mejorar y cumplir con las exigencias establecidas por la gerencia.

Así mismo, tenemos a Quichca (2012) investigación que utilizo un diseño No Experimental, de corte transversal, en cuya hipótesis es la existencia de una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente; en su análisis el autor señala que la percepción de los usuarios directos, demuestran una indudable asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente. En relación a la calidad y cantidad de los equipos informáticos, el acceso a internet y correo electrónico que el instituto cuenta con una desaprobación del 35.40%, la calidad y cantidad de los medios audiovisuales a disposición de los profesores tiene una desaprobación del 38.70% y el número de laboratorios de enseñanza la desaprobación es del 36.30%, por ende, la mayoría de los estudiantes califican como pésimo.

Es decir, la formación de profesionales de calidad y competitivos en los Institutos superiores Públicos y privados, así como en las Universidades del país, deben enfocarse en el análisis crítico de su experiencia y práctica profesional enmarcada en un contexto social, comunitario e institucional de su saber y de la cultura humana, la misma que ha de ser cuestionada y enriquecida desde la experiencia.

Asimismo, la Calidad de Gestión Administrativa de las instituciones educativas estudiadas están basadas en los principios fundamentales de

la Calidad Total, los cuales son consideradas por la concepción del ser humano como un capital, que se respalda en la enseñanza - aprendizaje, la honestidad, la ética, la eficiencia, responsabilidad y la efectividad traducida en trabajos de investigación.

Adicionalmente el autor señala que la calidad académica no es una abstracción, sino un referente social e institucional y los resultados deben ser analizados, en relación a la enseñanza – aprendizaje, en términos cognoscitivos y conductuales, sino en cuanto a la producción intelectual y científica, y cómo dan respuestas las universidades, Institutos Superiores a las necesidades planteadas por el encargo social.

Finalmente, tenemos a Asmaa (2013) investigación que se ha fundamentado con evidencias tanto teóricas y empíricas en el cual se evidencia los convenientes estudios realizados en el área de ciencias de la educación. La información que aporta con un extenso colectivo de estudiantes, los cuales han utilizado estrategias que han combinado la recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos, aportando al trabajo un carácter práctico. Conllevado el empleo de estrategias analíticas mixtas que han resultado complacidamente a los indicadores con el único propósito de evaluar la calidad de las organizaciones educativas y valorar las adecuadas decisiones para conllevar a la gestión y calidad académica, con la finalidad de una excelente productividad intelectual, enseñanza – aprendizaje y por ende responsabilidad social universitaria y con la sociedad.

De manera complementaria se puede señalar que, Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Académico son fundamentales para realizar e incentivar la producción intelectual, mejorar la didáctica enseñanza – aprendizaje y sobre todo elaborar y la mejora de la responsabilidad social a través de proyección social en el ámbito académico y social.

Con lo que finalmente se contrasta en base a la opinión de los autores consultados que la Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

CAPÍTULO VI:

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

6.1 Contrastación de Hipótesis General

La contrastación de la hipótesis se realizó con la prueba chi cuadrada tal como se muestra a continuación:

HG: La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

H0: La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Frecuencias observadas

Gestión Administrativa	Servicio de Calidad				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	3	2	17	4	26
Buena	1	1	6	2	10
Regular	7	4	8	36	55
Mala	8	4	44	11	67
Muy mala	2	1	10	1	14
Total	21	12	85	54	172

Frecuencias esperadas

Gestión Administrativa	Servicio de Calidad				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	3,17	1,81	12,85	8,16	26
Buena	1,22	0,70	4,94	3,14	10
Regular	6,72	3,84	27,18	17,27	55
Mala	8,18	4,67	33,11	21,03	67
Muy mala	1,71	0,98	6,92	4,40	14
Total	21	12	85	54	172

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

- | | | |
|--------|---|------------------------------------|
| \sum | = | Sumatoria |
| "O" | = | Frecuencia observada en cada celda |
| "E" | = | Frecuencia esperada en cada celda |

- 3) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4 - 1) = 12$ grados de libertad.

- 4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

- 5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.03

- 6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 50.69$$

- 7) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $50.69 > 21.03$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

- 8) Conclusión

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

6.2 Contrastación de Hipótesis Específicas

Formulación de la hipótesis 1

H1: La Gestión Administrativa influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

H0: La Gestión Administrativa no influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Frecuencias observadas

Gestión Administrativa	Producción de investigaciones				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	8	1	7	10	26
Buena	1	1	6	2	10
Regular	16	11	13	15	55
Mala	3	3	57	4	67
Muy mala	1	3	8	2	14
Total	29	19	91	33	172

Frecuencias esperadas

Gestión Administrativa	Producción de investigaciones				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	4,38	2,87	13,76	4,99	26
Buena	1,69	1,10	5,29	1,92	10
Regular	9,27	6,08	29,10	10,55	55
Mala	11,30	7,40	35,45	12,85	67
Muy mala	2,36	1,55	7,41	2,69	14
Total	29	19	91	33	172

9) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.

10) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

11) Distribución de la Estadística de Prueba

En este cuadro observamos que, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4 - 1) = 12$ grados de libertad.

12) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

13) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.03

14) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \frac{(O - E)^2}{E} = 62.88$$

15) Decisión Estadística

En estos cuadros observamos que $22.88 > 21.03$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

16) Conclusión

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Formulación de la hipótesis 2

H2: La Gestión Administrativa influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

H0: La Gestión Administrativa no influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Frecuencias observadas

Gestión Administrativa	Enseñanza- Aprendizaje				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	2	3	5	16	26
Buena	1	1	2	6	10
Regular	5	5	34	11	55
Mala	13	7	41	6	67
Muy mala	1	1	8	4	14
Total	22	17	90	43	172

Frecuencias esperadas

Gestión Administrativa	Enseñanza- Aprendizaje				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	3,33	2,57	13,60	6,50	26
Buena	1,28	0,99	5,23	2,50	10
Regular	7,03	5,44	28,78	13,75	55
Mala	8,57	6,62	35,06	16,75	67
Muy mala	1,79	1,38	7,33	3,50	14
Total	22	17	90	43	172

- 1) Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
- 2) Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3) Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4-1) = 12$ grados.

4) Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5) Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.03

6) Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 39.81$$

7) Decisión Estadística

Dado que $39.81 > 21.03$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8) Conclusión

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019

Formulación de la hipótesis 3

H3: La Gestión Administrativa influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

H0: La Gestión Administrativa no influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

Frecuencias observadas

Gestión Administrativa	Proyección social				Total
	Definitivamente si	Probablemente si	Probablemente no	Definitivamente no	
Muy buena	3	6	2	15	26
Buena	1	1	6	2	10
Regular	6	5	32	12	55
Mala	8	6	39	14	67
Muy mala	2	2	2	8	14
Total	20	20	81	51	172

Frecuencias esperadas

Gestión Administrativa	Proyección social				Total
	Muy importante	Importante	Poco importante	Nada importante	
Muy buena	3,02	3,02	12,24	7,71	26
Buena	1,16	1,16	4,71	2,97	10
Regular	6,40	6,40	25,90	16,31	55
Mala	7,79	7,79	31,55	19,87	67
Muy mala	1,63	1,63	6,59	4,15	14
Total	20	20	81	51	172

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de Prueba. - La estadística de prueba es:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

“O” = Frecuencia observada en cada celda

“E” = Frecuencia esperada en cada celda

3. Distribución de la Estadística de Prueba

En los cuadros observamos, cuando H_0 es verdadero, X^2 , sigue una distribución aproximada de chi cuadrada con $(5 - 1) (4-1) = 12$ grados.

4. Nivel de Significancia o de Riesgo

Es de 0.05 y es determinado por el investigador.

5. Regla de Decisión

Rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado X^2 es mayor o igual a 21.03

6. Cálculo de la Estadística de Prueba

Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E} = 32.86$$

7. Decisión Estadística

Dado que $32.86 > 21.03$

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada.

8. Conclusión

La Gestión Administrativa influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.

CONCLUSIONES

- a) La Gestión Administrativa definitivamente va influir positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 50.69, lo que indica que es mayor al valor de 21.03 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis general nula es rechazada.
- b) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 62.88, lo que indica que es mayor al valor de 21.03 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- c) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 39.81, lo que indica que es mayor al valor de 21.03 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.
- d) La Gestión Administrativa influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019; debido a que el resultado del estadístico tiene un valor de 32.86, lo que indica que es mayor al valor de 21.03 que es el criterio de distribución de chi cuadrado por lo que la hipótesis nula es rechazada.

RECOMENDACIONES

- a. Hoy en día, debemos tener en cuenta nuestra realidad económica, así como el incremento de la competitividad, situación que día a día se impone, lo que hace necesario, que las instituciones educativas como la Universidad Nacional San Luis Gonzaga busquen optimizar sus estrategias, las que deben estar fundamentalmente vinculadas a la gestión administrativa y la calidad del servicio, ya de ello va a depender el éxito o el fracaso de la institución.
- b. Se recomienda a La Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica elaborar y ejecutar programas de capacitación, bonificaciones e incentivos los cuales permitan a los docentes el desarrollo de sus investigaciones, asimismo realizar periódicamente evaluaciones y, concursos de la producción intelectual de los profesores, los cuales deben tener efectos en la permanencia, escalafón, ratificaciones, ascenso a otra categoría.
- c. La educación hoy en día está experimentando una transformación continua para mejorar cada proceso el cual conlleva a una enseñanza - aprendizaje. Es por ello que se recomienda la práctica de tres aspectos: el dominio del contenido del área, visión de la didáctica y sobre todo las habilidades y actualización de conocimientos de los docentes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica el cual permitan una efectiva acción pedagógica para lograr la interacción, integración con los estudiantes.

- d. La Proyección Social de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga De Ica, es la función sustancial y fundamental es por ello que en conexión con la investigación y la docencia, se debe interactuar con la realidad natural, social, ambiental y cultural del país y de esta manera lograr que la universidad este presente y responda a las necesidades de la sociedad mediante la ejecución de proyectos universitarios, comunitarios y actividades de desarrollo social que viabilicen la capacidad de los alumnos de servir con ética, y, de responsabilidad social efectiva y eficiente.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, A. (2010). Prólogo del libro Responsabilidad Social Universitaria. Coordinado por Marta de la Cuesta, Cristina de la Cruz y José Miguel Rodríguez. Universidad de A Coruña, Netbiblo.
- Anzola, Sérvulo (2002). Administración De Pequeñas Empresas. Editorial McGrawhill, México.
- Arias, E., (2010). Procedimiento para el análisis de gestión administrativa. Universidad del Oriente. Anzoátegui - Venezuela.
- Asmaa Hasan Khalil Hamdan (2013). Construcción de un modelo de evaluación de la calidad de la enseñanza universitaria desde el punto de vista de los alumnos. Tesis de la Universidad de Córdoba. Córdoba – España.
- Ayala García, Mauricio Osvaldo (2011). Responsabilidad social universitaria, en <<http://www.redicces.org>.
- Beltrán Jaramillo, Jesús Mauricio (2000). Indicadores de Gestión, Editorial 3R Editores LTDA, 2da edición.
- Bestraten, M y Pujol, L (fecha desconocida), NTP 643: Responsabilidad social de las empresas (I): conceptos generales. Disponible en <http://www.mtas.es/insht>
- Biografías y vidas. (s.f.). Biografía de Henry Fayol. Recuperado el 16 de marzo de 2013, de Biografías y vidas: <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm>
- Bisquerra, R. (2009). Metodología de la investigación educativa. (2ª ed). Madrid: La Muralla.

- Briones Guillermo (1995). Métodos y Técnicas de Investigación Para las Ciencias Sociales. México. Editorial Trillas.
- Camisón C, Cruz, S. y Gonzales T. (2007). Gestión de la Calidad: Concepto, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Person.
- Castaño, A. (2010). Planeación estratégica en la Pyme de Bogotá. Orientación al futuro y evasión de la incertidumbre. Contaduría y Administración, No.235.
- Cortés Barrera, J. (2010) La responsabilidad social universitaria y su importancia para el fortalecimiento de las instituciones. Gestión & Sociedad.
<http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/gs/article/view/942>
- Cravino (2007). La gestión del desempeño en el siglo XXI. en Revista Human Capital. p. 161.
- Deming William Edwards (2009). Calidad es satisfacción del cliente. 4a Edición (PMBOK), EEUU. P. 22.
- De Andrade Simón (2005). Diccionario de Economía. Tercera Edición, de, Editorial. p. 253.
- De la Cuesta M, De la Cruz C, Rodríguez JM. (2010). Responsabilidad social universitaria. La Coruña: Netbiblos
- García, C, Aubert, A., Flecha, A., Flecha, R. & Racionero, S. (2008). Aprendizaje dialógico en la Sociedad de la Información. España - Barcelona: Hipatia Editorial.
- González Castro Vicente (2003). Teoría y práctica de los medios de enseñanza. Editorial Pueblo y Educación. La Habana – Cuba.
- Ginkel, Hans J. A. van y Rodríguez Días Marco Antonio (2006). Retos Institucionales y políticos de la acreditación en el ámbito

internacional. En: GUNI (2006) La Educación Superior en el Mundo 2007. Acreditación para la garantía de la calidad ¿Qué está en juego? Mundi-Prensa. Madrid, España.

Kaoru Ishikawa (1995). ¿Qué es Control Total de la Calidad? - El modelo japonés – 1985.

Koontz, H., & Wehrich, H. (2004). Administración una perspectiva global. México: McGrae.

Feigenbaum, (1986). Control Total. México. Editorial Compañía. Monumental S.A. de C. V.

Fernández Hatre, Alfonso (2002). Manual y procedimientos de un sistema de calidad ISO 9001-2000. Instituto de Fomento Regional.

Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín (2014). Organización de empresas (4a. ed). México D.F.: McGraw-Hill.

Genichi Taguchi (2011). Taguchi's Quality Engineering Editorial: Wiley Interscience

González, Ignacio (2003). Aproximación a una Formación Académica de Calidad: El punto de vista de los estudiantes universitarios. en: Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa y Psicopedagógica, No. 1

Harold Koontz; Heinz Wehrich (2004). Administración, Una Perspectiva Global, 12ª. Edición, México, MC GRAW HILL. p. 6.

Hernández y Rodríguez Sergio (2002) Administración, Pensamiento, Proceso, Estrategia y Vanguardia, Editorial: MCGRAW-HILL / Interamericana de México. p. 296.

Henry Fayol (1841 - París, 1925).

- Jaimes, S., Márquez, J. y Pernía, L. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves S.A de Cúcuta. *Revista mundo fesc*, 5(9), 64-68. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5286658>.
- Koontz Harold, Wehrich Heinz Cannice Mark (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* 14^o edición. McGRAW-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V- México. p. 30.
- Koontz, Harold y Wehrich, Heinz (2012). *Administration*. Publishing McGraw-Hill, México. p. 15.
- Koontz, Harold; Wehrich, Heinz (2004) *Administración: una perspectiva global*. 12^a ed. México, MX: McGraw-Hill, ISBN 970-10-3949-1. p. 240.
- Koontz, H., O'donnell, C., & Wehrich, H. (1985). *Administración* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Labrador, Hender. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEC. en http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf
- Latorre Beltran Antonio (2003). *La investigación-acción: Conocer y cambiar la práctica educativa*. Editor Grao.
- Mariño Hernando (2005). *Planeación Estratégica de la Calidad Total*. 4ed. Bogotá- Colombia. P. 14
- Márquez, (2011). *Gestión por Competencias: Fundamentos y Bases para su Implantación en la Universidad Privada Antenor Orrego*. 2005. Trujillo – Perú: *Revista Ciencia y Tecnología*. Vol. 7

- Martínez, O. y Picco, J. E. (2001). Responsabilidad social de las Universidades. DT.UBA. Buenos Aires.
- Melgarejo Cárdenas Noimí Petronila (2017). Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. Revista Dominio de las ciencias, 3(2), 947-964.
- Münch Galindo Guido German (2006). Fundamentos de la Administración: Casos prácticos. 2da edición – México Trillas (impreso por primera vez en 1997 y fue reimpresso en el año 2006).
- Munuera Alemán José Luis, et. al. (2006). Estrategias de Marketing de la Teoría a la práctica. Editorial Graficas Dehon. País - España.
- Quichca Torres Grover Oliver (2012). Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia. del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú. Tesis de la UNMSM.
- Perú: D.L. N° 882 - Ley de Promoción de la Inversión en la Educación
- Perú: Ley N° 28740 - Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa
- Perú: Ley N° 28044 - Ley General de Educación
- Perú: Ley 30220: Nueva Ley Universitaria
- Porter, M. (2009). Ventaja Competitiva. México: Grupo Patria.

- Ramírez, J. y García, S., (2000). Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y el Cambio Organizacional, Ciudad de la Habana p. 45.
- Ramírez, Jorge & García, Sara. (2000). Comunicación y Calidad en la Consultoría Gerencial y el Cambio Organizacional de la Ciudad de la Habana. Cuba.
- Roblero, C. (2006). Técnicas y Procesos de la Investigación Científica. Guatemala.
- Robbins, Stephen P., (2005). Administración y Práctica. Pearson Educación de México, S.A. de C.V. pp. 5.
- Salazar, D., Díaz, P., Benalcázar L y Acuña, J. (2018). Gestión administrativa en establecimientos de alimentos y bebidas ubicados en el sector de La Ronda del centro histórico de la ciudad de Quito (Ecuador). Revista interamericana de ambiente y turismo. 14(1), 2 – 13. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718
- Seclén J, Darras C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Volumen 66. Facultad de Medicina. Perú - Lima.
- Sedano, B. (2012). La Satisfacción del cliente. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/101192838/Satisfaccion-Del-Cliente>
- Stephen Robbins; Mary Coulter (2005). Administración, 8ª Edición, México, PEARSON Prentice Hall. p 8
- Stephen P. Robbins. (2010). Administración, Décima edición. México.
- Stengers, I. (2013). Une autre science est possible! Manifeste pour un ralentissement des sciences, París, La Découverte.

- Solano, Rodríguez Omar Javier, Riascos Erazo Sandra Cristina & Aguilera, Adriana (2013). Concluyentes de los Planes Estratégicos de los Sistemas de Información en las pymes colombianas: Caso Santiago de Cali – Colombia. País Colombia. Vol. 9 No. 1.
- Taboada, A. (2009). Leadership Plus: El buen inicio empresarial. Alfaomega Grupo Editor. Cuauhtémoc - México
- Vallaeyes François (2009). Responsabilidad social. PUCP. fvallaeyes@pucp.edu.pe
- Velásquez Enrique Rene (2009) Calidad de la Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa. Año 2009. Tesis doctoral de la Universidad Nacional De Itapúa. Encarnación - Paraguay
- Vollmann Thomas E. (2005). Planeación y Control de la Producción. México
- William, B., Werther, Jr. y Keith, Davis (2000). Administración de Personal y Recursos Humanos. México. McGraw-Hill/Interamericana. pp. 35-38
- Vallaeyes, Francois (2006). Programa de apoyo a iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- Velásquez, B., Ponce, V y Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSGA, 10 (2), 15 - 20. Recuperado de <http://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/42/36>.

ANEXOS

Anexo I: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Indicadores	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿ De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p>	<p>General</p> <p>La Gestión Administrativa influye positivamente en la Calidad del Servicio Académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019</p>	<p>VI:</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento • Dirección • Organización • Control 	<p><u>Población:</u> 310</p> <p><u>Muestra:</u> 172</p> <p><u>Tipo:</u> Aplicado</p> <p><u>Nivel:</u> Descriptivo</p> <p><u>Método:</u> Descriptivo</p> <p><u>Diseño:</u> No experimental</p> <p><u>Técnicas:</u> Análisis documental</p> <p><u>Instrumento:</u> Encuesta</p>
<p>Específicos</p> <p>a. ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?</p> <p>b. ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019?</p> <p>c. ¿De qué manera la Gestión Administrativa influye en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019??</p>	<p>Específicos</p> <p>a. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p> <p>b. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p> <p>c. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p>	<p>Específicos</p> <p>a. La Gestión Administrativa influye positivamente en la Producción de Investigaciones de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p> <p>b. La Gestión Administrativa influye positivamente en la Enseñanza – Aprendizaje de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p> <p>c. La Gestión Administrativa influye positivamente en la Proyección Social que realiza la Universidad San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2019.</p>	<p>VD:</p> <p>Calidad del Servicio Académico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Producción de la investigación • Enseñanza – Aprendizaje • Investigación • Proyección social • Proceso de Enseñanza 	

Anexo II: ENCUESTA

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES ORDINARIOS, CONTRATADOS Y ALUMNOS DEL 5TO AL 10 CICLO

1. ¿Cómo califica usted la **gestión administrativa** (acciones que buscan alcanzar las metas u objetivos dentro de una institución) en la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
 - a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala
 - e. Muy mala

2. ¿Usted considera que dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica existe un debido **Planeamiento** (establecimiento de políticas y objetivos) para efectos de alcanzar la calidad en los servicios brindados?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

3. ¿Usted considera que dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica existe una adecuada **dirección** (maximización del rendimiento de la organización) para efectos de alcanzar la calidad en los servicios ofrecidos?
 - a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

4. ¿Cómo considera usted la **Organización** (conformado por los recursos humanos, físicos, financieros, etc.) de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- Muy buena
 - Buena
 - Regular
 - Mala
 - Muy mala
5. ¿Usted considera que dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica existe un adecuado **control** (evaluación de la eficacia de las funciones administrativas) para efectos de alcanzar la calidad en los servicios ofrecidos?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
6. ¿Considera usted que, dentro de Universidad San Luis Gonzaga de Ica, se brinda un **servicio de calidad** que satisface las expectativas de los usuarios?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
7. ¿Considera usted que la **producción de investigaciones** (realización de investigaciones por docentes y alumnos) dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica se ha incrementado?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente si

8. ¿Considera usted que las actividades relacionadas a la **Enseñanza – Aprendizaje** dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica cumplen con las expectativas de los alumnos y usuarios de las ofertas educativas brindadas?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente si
9. ¿Considera usted que dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica se fomenta en las docentes y alumnos la **Investigación**?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
10. ¿Considera usted que dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica se realizan acciones para apoyar la **Proyección social** (organización y realización de eventos de producción y académicos para alumnos, docentes y público en general)?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no
11. ¿Considera usted que el **Proceso de Enseñanza** (logro de los objetivos del aprendizaje) dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica satisface las expectativas de los usuarios?
- Definitivamente si
 - Probablemente si
 - Probablemente no
 - Definitivamente no

12. ¿Cómo considera usted que es la **asignación presupuestal** que se le brinda a la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy alta
 - b. Baja
 - c. Reducida
 - d. Muy reducida
13. ¿Cómo considera usted que es el **nivel académico** dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy alto
 - b. Alto
 - c. Regular
 - d. Bajo
 - e. Muy bajo
14. ¿Cómo considera usted el **nivel de investigación** que practica dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy alto
 - b. Alto
 - c. Regular
 - d. Bajo
 - e. Muy bajo
15. ¿Considera usted que existen **discrepancias entre la gestión administrativa y académica** como factores que influyen en el servicio ofrecido por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no

16. ¿Considera usted que con el pasar del tiempo ha existido un **deterioro en la calidad educativa** ofrecida por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no
17. ¿Cómo considera usted que es el **vínculo** sostenido ente la Universidad San Luis Gonzaga de Ica y la Sociedad civil?
- a. Vínculo muy alto
 - b. Vínculo alto
 - c. Vínculo regular
 - d. Vínculo bajo
 - e. Vínculo muy bajo
18. ¿Usted ha podido apreciar acciones que hayan mejorado las **actividades de los directivos** encargados de la atención a los usuarios dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Definitivamente si
 - b. Probablemente si
 - c. Probablemente no
 - d. Definitivamente no
19. ¿Qué impresión tiene usted con respecto al **desempeño de los altos funcionarios** que laboran dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy buena impresión
 - b. Buena impresión
 - c. Mala impresión
 - d. Muy mala impresión

20. ¿A su criterio, que tan **organizada** considera usted que es la Universidad San Luis Gonzaga de Ica en relación a los servicios que ofrece?
- a. Muy organizado
 - b. Organizado
 - c. Poco organizado
 - d. Nada organizado
21. ¿Cómo califica usted la **Capacidad de Respuesta** (Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido) dentro de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy bueno
 - b. Bueno
 - c. Regular
 - d. Malo
 - e. Muy malo
22. De acuerdo a su experiencia ¿Cuál es el **grado de satisfacción** que usted percibe por el servicio ofrecido por la Universidad San Luis Gonzaga de Ica?
- a. Muy satisfecho
 - b. Satisfecho
 - c. Poco satisfecho
 - d. Nada satisfecho