



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**

GESTION DE LA CALIDAD EN EL ÁREA

ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA

LOS ANGELES DE CHIMBOTE - FILIAL SATIPO, 2020

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**DELFIN RIOS, YULEISY DEL PILAR
ORCID: 0000-0001-5199-3821**

ASESORA

**ZENOZAIN CORDERO CARMEN ROSA
ORCID: 0000-0001-6079-2319**

SATIPO – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Delfín Ríos, Yuleisy del Pilar

ORCID: 0000-0001-5199-3821

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Satipo, Perú

ASESORA

Zenozain Cordero Carmen Rosa

ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chimbote, Perú

JURADO

Víctor Hugo, Vilela Vargas

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Carmen Rosa, Azabache Arquinio

ORCID: 0000-0001-8071-8327

Víctor Hugo, Espinosa Otoya

ORCID: 0000-0002-7260-5581

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y EL ASESORA

Víctor Hugo, Vilela Vargas
Presidente

Carmen Rosa, Azabache Arquinio
Miembro

Víctor Hugo, Espinosa Otoyá
Miembro

Carmen Rosa, Zenozain Cordero
Asesora

AGRADECIMIENTO

Gracias a mi familia quienes siempre supieron apoyarme en todos los momentos trascendentales que viví.

Gracias a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por habernos dado la oportunidad de escalar un peldaño más, y por brindar todas las herramientas para culminar mi carrera.

DEDICATORIA

A Dios por su gracia y bendiciones quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida, bendiciéndome guiándome y dándome fuerzas para lograr mis metas trazadas.

A mi familia quien con sus consejos han sabido guiarme y encaminarme para seguir adelante con mis sueños

La autora

RESUMEN

La Uladech católica, presenta desconformidades en la gestión de la calidad de

parte del área de registros académicos, matrículas incompletas, actualización de pagos, reincorporaciones o actualización de condición como estudiante, la actualización oportuna y adecuación del entorno virtual angelino EVA para tal fin se planteó el siguiente objetivo: Identificar el nivel de gestión de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. La investigación propicia una investigación de tipo cuantitativa, de corte transversal, según su carácter descriptivo con un diseño descriptivo – simple. La población de estudio fue constituida 65 trabajadores y la muestra fue probabilística e intencionada constituida por 15 trabajadores, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento a un cuestionario de tipo Likert que se le aplicó a la muestra obteniendo el siguiente resultado Respecto a la variable gestión de calidad podemos observar en los resultados que 15 colaboradores afirman que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, aplica políticas de calidad. Para concluir se identificó en la variable gestión de calidad que un 100% de colaboradores afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto en el que aplica políticas de calidad con el fin de asegurar la calidad en los procesos dentro de la empresa.

Palabras Clave: *Gestión de la calidad, planeamiento, control, aseguramiento y mejora de la calidad.*

ABSTRACT

The Catholic Uladech, presents nonconformities in the management of quality on the part of the area of academic records, incomplete enrollments, updating of payments, reinstatements or updating of status as a student, timely updating and adequacy of the virtual environment angelino EVA for this purpose the following objective was set: To identify the level of quality management in the administrative area of the Catholic University Los Angeles de Chimbote - Satipo branch, 2020. The research is a quantitative, cross-sectional research, according to its descriptive nature with a descriptive-simple design. The study population consisted of 65 workers and the sample was probabilistic and intentional and consisted of 15 workers. The survey technique was used and a Likert-type questionnaire was applied to the sample as an instrument, obtaining the following result Regarding the quality management variable, we can observe in the results that 15 collaborators affirm that the Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote applies quality policies. To conclude, it was identified in the quality management variable that 100% of the collaborators affirm that the company is at the very high level in which it applies quality policies in order to ensure the quality of the processes within the company.

Keywords: *Quality management, planning, control, quality assurance and improvement.*

INDICE

1. Título de la Tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii

3. Hoja de firma del jurado y asesor	iii
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	v
6. Contenido.....	vii
7. Índice de Figura, tablas y cuadros	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1 ANTECEDENTES.....	9
2.1.1 Antecedentes Internacionales:.....	9
2.1.2 Antecedentes Nacionales:	12
2.1.1 Antecedentes locales:	16
2.2 BASES TEORICAS.....	20
2.1.1 Gestión de calidad	20
2.1.2 Gestión:	22
2.1.3 Calidad:	23
2.1.3.1 Características por gestión de calidad	24
2.1.3.2 Procesos de gestión de calidad	26
2.1.3.2 Sistema de calidad.....	27
2.1.4 Dimensiones de la gestión de calidad	28
III. HIPÓTESIS	32
IV. METODOLOGÍA.....	33
4.1 Diseño de la investigación	33
4.2 Población y muestra	34
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	37

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5 Plan de análisis.....	39
4.6 Matriz de consistencia.....	40
4.7 Principios éticos	41
V. RESULTADOS.....	43
5.1 Resultados:	43
5.2 Análisis de Resultados	51
VI. CONCLUSIONES.....	56
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS:	64
Anexo 1: Cronograma de actividades	64
Anexo 2: Presupuesto	65
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	66
Anexo 4: Solicitud de Autorización.....	68
Anexo 5: Consentimiento informado.....	70

INDICE DE TABLAS:

Tabla 1: Muestra de estudio.....	35
Tabla 2: Baremo de interpretación de variable y dimensiones.	43

Tabla 3: Tabla de frecuencias de la variable gestión de calidad.....	43
Tabla 4: Tabla de frecuencias de la dimensión planeamiento de la calidad.	45
Tabla 5: Tabla de frecuencias de la dimensión control de la calidad.	46
Tabla 6: Tabla de frecuencias de la dimensión aseguramiento de la calidad.	48
Tabla 7: Tabla de frecuencias de la dimensión mejoras en la calidad.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de porcentajes de la variable gestión de calidad	44
Figura 2: Distribución de porcentajes de la dimensión planeamiento de la calidad..	46

Figura 3: Distribución de porcentajes de la dimensión control de la calidad	47
Figura 4: Distribución de porcentajes de la dimensión aseguramiento de la calidad	48
Figura 5: Distribución de porcentajes de la dimensión mejoras en la calidad.....	50

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios administrativos dados ya sea a estudiantes de pre grado, posgrado o talleres de idiomas o tecnologías de información a través de un protocolo básico de ejercicios y capacidades como lo indica el MOF, infiere que al no decidir, construir, reconocer y dar una forma basada en procedimientos para tratar con estas administraciones, es premonitorio que no se gestiona mucho de manera adecuada y al no hacerlo se convierte en un "problema" para los servicios de calidad dada a los estudiantes, al igual que para los individuos interesados, que no se ajustan a las necesidades; no tener la opción de satisfacer las necesidades y deseos de estos usuarios, que son, por cierto, el camino de entrada a la organización, ya que este es el medio por el cual el método fundamental para lograr una asistencia de calidad es a través de una forma de procedimiento para tratar de mejorar la eficiencia y eficacia de la organización para cumplir con los objetivos, lo que por lo tanto infiere la expansión de la satisfacción del estudiante por el cumplimiento de sus requisitos solicitados. En Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – filial Satipo, se gestiona a través de ejercicios y capacidades desde sus inicios en el mercado desde 1999, ofreciendo posteriormente tipos de asistencia en esta metodología de administración, las cuales los vienen disfrutando el estudiante que utiliza esta administración y que regularmente es inconsciente de una ayuda de calidad y los resultados que ésta tendría, así como las cargas de seriedad que crean por una insuficiencia en la administración. Esta investigación incorpora partes significativas, por ejemplo, conocer la circunstancia actual en la que la administración de la educación superior se encuentra y muestra sus fortalezas y dificultades en la gestión de los

servicios administrativos para con los estudiantes de las diferentes escuelas profesionales y sus modalidades de estudio.

Ante la creciente competencia en organización educativas en la localidad, la situación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Satipo, en el que se ofrece una asistencia consistente de educación superior para los estudiantes que decidan seguir su vocación profesional en los diversos programas de estudio, el que esperan graduarse para tal fin reciben el servicio de parte de la administración; Sin embargo, el deficiente grado de información sobre una buena Gestión de la Calidad conlleva a generar debilidades y llegar a las expectativas que la organización educativa espera alcanzar para con sus estudiantes.

La universidad en estudio viene atravesando un proceso de evaluación de la calidad que establece de acuerdo a SINEACE (2017) que se entiende como la mezcla de dos elementos: la consistencia interna, es decir, la capacidad de una institución o programa para distinguir y examinar su enorme condición desde la perspectiva de sus normas y necesidades, y satisfacer las necesidades del estudiante. Por lo cual viene trabajando enormemente en fortalecer sus debilidades internas en sus áreas administrativas que coincidentemente estudiaremos e identificaremos su nivel de gestión.

Según Romero (2016) la ley 28044, Ley General de Educación (LGE), establece que la calidad de la instrucción es "el grado de preparación ideal que deben alcanzar los individuos para afrontar las dificultades del giro humano, practicar su ciudadanía y seguir aprendiendo a lo largo de la vida". Las cuestiones reconocidas en materia laboral, empresarial y de seriedad instructiva, así como las cuestiones sociales, financieras y naturales, etc., son frecuentemente provocadas

por la ineficiencia de especialistas, colaboradores, asociados, estudiantes, educadores, coordinadores y diferentes individuos responsables de las áreas que son una pieza de instituciones públicas y privadas. La acción empresarial, así como la acción instructiva y el mejoramiento de las organizaciones que dan ítems y administraciones en la ciudad de Satipo ha ampliado la competencia en el segmento cercano como nacional, y numerosas organizaciones están influenciadas por las diversas metodologías que éstas utilizan en su mayor parte para desarraigarlas del mercado. La ciudad de Satipo se encuentra con un consistente giro urbano y rústico de los acontecimientos, la superpoblación y la expansión de organizaciones pequeñas, medianas y grandes, conectadas a factores de competencia, producen verdaderos problemas financieros para las organizaciones que no tienen grandes metodologías, causando de esta manera consecuencias extraordinarias para el empresario, así como para los individuos que trabajan en la asociación, y además influyen en sus familias, y en la sociedad en general.

En vista de ello, en nuestra ciudad se están afrontando problemas como la expansión de organizaciones y establecimientos educativos, así como el desarrollo de una familiaridad laboral incontrolada en diversas asociaciones privadas o públicas, por ejemplo, empresariales, educativas, lo que ha llevado a numerosos eventos a una ineficiencia laboral sin que los socios o trabajadores lo supervisen, Esta es la situación de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Satipo, que ofrece una asistencia consistente de educación superior para los estudiantes que decidan seguir su vocación profesional en los diversos programas de estudio, donde esperan graduarse realizados en todas las partes de la administración que dan como personal; Sin embargo, el deficiente grado de

información sobre una buena Gestión de la Calidad para favorecer y llegar a las expectativas que la organización educativa brinda a sus estudiantes.

SINEACE (2017) La calidad educativa se entiende como la mezcla de dos elementos: la consistencia interna, es decir, la capacidad de una institución o programa para distinguir y examinar su enorme condición desde la perspectiva de sus normas y necesidades, y para elegir las solicitudes que está en una situación para satisfacer. Se entiende por situación enorme el territorio en el que la organización realiza su actividad, por ejemplo, topográfica, ecológica, ambientales, social y las necesidades establecidas en su visión estratégica, que decide el carácter de la fundación.

SINEACE (2017) El factor posterior es la coherencia exterior, es decir, la capacidad del establecimiento para modificar su estructura interior (personal, activos, formas, resultados) según las peticiones de su condición y que surgen de las exigencias y solicitudes de las reuniones de interés a las que dedica su trabajo y las peticiones del lugar de trabajo al que se acercarán sus estudiantes.

Aucca (2018) Cita al Minedu con la promulgación de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, el Ministerio de Educación (MINEDU) confiere “el poder y rectoría de la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria”. Añadido a ello, se instituye la “Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria” (SUNEDU), además, presenta licenciamiento obligatorio y renovable de las universidades, en lugar de la autorización de trabajo temporal y definitiva de la estructura legítima anterior; Siendo los servicios administrativos parte del proceso de licenciamiento y el acreditar una buena calidad educativa es de vital importancia que la organización de educación

superior como es la denominada Uladech gestione de manera eficiente sus servicios administrativos.

La Uladech católica, inmersa en estos momentos en un proceso de autoevaluación a efectos de acreditación, necesita estructurar y normalizar sus capacidades y procedimientos instructivos, a la luz de un modelo que le permita asegurar la naturaleza de su asistencia instructiva.

Para tal fin se encontró desconformidad en la gestión de la calidad de parte del área de registros académicos al inicio de cada ciclo académico debido a las matrículas incompletas, actualización de pagos, reincorporaciones o actualización de condición como estudiante, otra de las desconformidades encontramos en la actualización oportuna y adecuación del entorno virtual angelino EVA tales como migración oportuna del curso, redireccionamiento de enlaces y fechas de actividades; todo ello acompañan a la supuesta ineficiencia de los tramites de documentos y otros que se responsabilizan a los coordinadores.

Ante esta distinguida cuestión de gestión de calidad se argumenta que los procesos administrativos vienen siendo directamente manejados desde la central razón por la cual el flujo de trámites se hace más extenso muy a pesar que se manejan potentes softwares para la planificación de recursos empresariales (ERP) en tal sentido nos preguntamos acerca de la cuestión en la investigación que se formula como sigue.

De acuerdo a los encontrado en la entidad planteamos el problema de investigación: ¿Cuál es el nivel de gestión de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020? Con sus respectivos problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de planeamiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de control de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de aseguramiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?
- ¿Cuál es el nivel de mejoras en la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?

Y el objetivo general fue: Identificar el nivel de gestión de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. Y como objetivos específicos:

- Identificar el nivel de planeamiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.
- Identificar el nivel de control de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.
- Identificar el nivel de aseguramiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.
- Identificar el nivel de mejoras en la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo,

2020.

Esta investigación se ha desarrollado principalmente con la finalidad de obtener el grado académico, tiene que ver con la gestión de calidad en servicios administrativos en una organización educativa, que está compuesta y formalizada el mismo que ofrece diferentes tipos de programas de estudio con el fin de impartir calidad educativa y la mejora continua con el fin de preparar esencialmente a los estudiantes como profesionales equipados en su campo, con capacidades investigativas generando el pensamiento crítico y la producción de cambio y los residentes comprometidos.

Con la realización de esta investigación se busca lograr la mejora del valor de la organización y de la consideración que se le da al estudiante, así como mejorar el grado de preparación en el que la Universidad debe dar una consideración de primer nivel.

Las ventajas que se obtienen de ello son los datos que se obtienen en cuanto a la gestión de servicios administrativos de calidad dentro de la organización universitaria, así como el correcto tratamiento del servicio al estudiante.

Es importante conocer la preparación de la fuerza de trabajo de parte del personal, pero además lo esencial es conocer la expectativa de los estudiantes. Esto se hace a través de la indagación y la organización de diversas estrategias.

La información obtenida en esta tarea se aplicará dentro de la organización para permitir a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - tener una Gestión calidad y un nivel significativo de apoyo al estudiante. Esto da un efecto decente en las perspectivas científico, tecnológico, financiero y sociales.

Científico, ya que dependeremos de pruebas sólidas para la administración del emprendimiento y su desarrollo hasta el informe de tesis. Tecnológico ya que utilizaremos dispositivos innovadores (SPSS) para mostrar si las teorías introducidas tienen un fundamento sólido, Financiero a la luz del hecho de que con una administración de gran calidad los resultados potenciales de disminuir pérdidas son altas. Y social, ya que todos los datos obtenidos nos permitirán ofrecer un servicio decente al estudiante y obtener su fidelidad.

La presente investigación por sus variables de estudio propició una investigación de tipo cuantitativa, de corte transversal, según su carácter descriptivo con un diseño descriptivo – simple con el que se describió la gestión de calidad en los servicios administrativos.

Los resultados obtenidos respecto a la variable gestión de calidad podemos observar en los resultados que 15 colaboradores afirman que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, aplica políticas de calidad.

Para concluir se identificó en la variable gestión de calidad que un 100% de colaboradores afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto en el que aplica políticas de calidad con el fin de asegurar la calidad en los procesos dentro de la empresa.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Altarribas (2016) En su investigación titulada: “*Análisis del impacto y grado de implantación del sistema de gestión y calidad (norma iso 9001)*” en el entorno de los equipos de atención primaria de la comunidad autónoma. La población del estudio estuvo constituida por los profesionales que trabajan en los equipos donde se ha implantado el sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001 entre los años 2009-2015. Metodología Estudio descriptivo transversal en el que se utilizaron dos técnicas de investigación. Que tuvo como resultados de este estudio, la implantación de sistemas de gestión y calidad en los equipos de atención primaria proporciona una sistemática documentada, apreciada positivamente por los profesionales, de identificación de los responsables de los procesos ¿atención a la salud, citas, etc.¿ y de los recursos materiales necesarios para la ejecución de dichos procesos ,Tuvo como conclusión de acuerdo a los objetivos planteados los procesos de acreditación y certificación han superado algunos desafíos como la preocupación acerca de si limitan la autonomía profesional, todavía debemos trabajar para reducir la incertidumbre sobre su efectividad y su coste.

Vidal (2014) En su investigación titulada: “*La calidad y su administración en las asociaciones gallegas Propuesta de un modelo completo de administración de la calidad dependiente del Modelo de Excelencia EFQM*” (Tesis). Universidad Da Coruña, España tiene como

objetivo proponer un Modelo de Gestión de Calidad Total (GCT) a la luz del Modelo de Excelencia EFQM para aquellas asociaciones situadas en la red autónoma gallega que tienen una confirmación de administración de calidad ISO 9001 y las normas en el que se basa la responsabilidad social corporativa. Su metodología y enfoque de la investigación descriptivo y presenta el modelo hipotético y las especulaciones de trabajo. Se incorpora el tratamiento medible de los resultados adquiridos y concluyen: investigación de factores, pruebas de especulación, examen de grupo e investigación similar de resultados. El principio termina y se introducen futuras líneas de investigación.

Fuentes (2016) En su investigación titulada: “*La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base tecnológica. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid*”. Universidad Da Coruña, España. Hoy en día, las condiciones del mercado de bienes y servicios han inducido un aumento de los cambios en las necesidades de los clientes y, por lo tanto, en los requisitos de los productos. A satisfacer esas necesidades y nuevos requisitos. El objetivo de esta investigación es diseñar y validar una calidad total de Gestión. La solución del problema detectado se abordó mediante el uso de multivariantes metodologías estadísticas transversales. Este estudio tiene varias implicaciones importantes. Por último concluye que seis investigaciones hipótesis fueron aceptadas mientras que una de ellas fue rechazada y la otra se consideró que no era adecuado para verificar; logrando, como resultado, la el cumplimiento de los principales objetivos de investigación de esta tesis.

Alarcón (2020) En su investigación titulada: *“Diseño De Propuesta Para La Implementación de un Sistema de Gestión De Calidad en las Áreas Administrativa, Financiera Y Operativa Con Énfasis En Los Procesos Contables En La Empresa Central De Polímeros S.A.S, creada en el año 2018”*, con el objeto de procesar materiales plásticos reciclados que tienen como fin la fabricación de nuevos productos, en un mundo donde se hace cada vez más importante el reaprovechamiento de lo que se dispone para el uso cotidiano. Es importante para central de Polímeros consolidarse en el mercado del reaprovechamiento, por tanto, tiene la necesidad de establecer un sistema de gestión de calidad que le permita competir con liderazgo en el sector. Es así como se adelantó una propuesta de diseño de sistema de gestión de calidad en las áreas administrativa, financiera y operativa, que partan de los procesos contables que surjan como guía para que central de Polímeros mejore el resultado de sus procesos, con una metodología empírica con base en la recolección de datos cuantitativos y posteriormente analizados se utilizó la metodología descriptiva. Para la elaboración de la propuesta, se elaboró un diagnóstico previo con los procesos de orden administrativo, contable, operativo y financiero que actualmente tiene la compañía, determinando si se acomoda a los estándares normativos legales en el país y a los estándares de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001: 2015, después de un análisis de los resultados, para así establecer un plan de formalización que sea la base para el diseño del sistema de gestión de calidad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Maliza (2019) En su investigación titulada: “*Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016*” (Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. En la investigación se buscó determinar ¿De qué manera la Gestión de Calidad influye en la satisfacción de los usuarios en las Direcciones Distritales de Educación de la Provincia de Los Ríos, periodo 2014-2016? En la investigación cuyo objetivo fue comprobar que la Gestión de Calidad si influyen en la satisfacción de los usuarios, se utilizó la metodología descriptiva. Concluyendo que se comprobó que la Gestión de Calidad en la educación es sumamente necesaria para verificar los procesos administrativos y académicos, promoviendo una cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad educativa de tal manera se logrará tener usuarios satisfechos.

Tello (2018) En su tesis titulada: “*Administración de calidad en la asistencia instructiva brindada por la Facultad de Agronomía-Escuela de Ingeniería en Gestión Ambiental, Sede Iquitos, Maynas, Loreto, en 2018*”. El objetivo del estudio fue elaborar la propuesta del sistema de gestión de la calidad del servicio educativo. Se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo evaluativo – explicativo. Para determinar la muestra se identificó los procesos del alcance de la propuesta. Los resultados fueron analizados a través del programa IBM SPSS Statistics V21 x64, y Microsoft Excel 2013. Se tomó como población a representantes de cada proceso, haciendo un total de 6.

Para la entrevista de la lista de verificación se procedió a elegir según procesos pertinentes: (Decano, Dirección de Escuela, Departamento Académico de Ingeniería y Ambiente, Oficina de Registro y Asuntos Académicos, Instituto de Investigación, Oficina de Proyección Social). Los resultados del diagnóstico concluyeron en que: Contexto de la Organización con 5.90%, Liderazgo con un 9.26%, Planificación con un 14.98%. Con el mayor valor se tiene a la Soporte con un 25.96%. Operación con un 19.33% y Evaluación del Desempeño con un 2.22%. Por último y con menor valor la Mejora con 0%. Como total implementado es del 11.09% y el mínimo requerido por la norma es del 100%; entonces, se determina que la brecha por implementar es del 88.91%. Al determinar el bajo valor de cumplimiento producto del diagnóstico.

Samaniego (2019), En su investigación titulada: “*Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*” tuvo como objetivo: determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología. El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal no experimental. La muestra fue del tipo no probabilística, al ser una población relativamente pequeña se considerará a todos los integrantes de la población de estudio, constituidas por 54 participantes; a quienes se les aplicó dos instrumentos elaborados por la autora, el mismo que fue validado por criterio de jueces. Los resultados demuestran que la gestión administrativa es media con 79.9%, que implica que los procesos de diseñar y mantener un medio ambiente en los colaboradores se presentan de manera

inadecuada, lo que impide conseguir los objetivos trazados en las propuestas. Por su parte también existe 81.5 %, que señalan nivel de la calidad del servicio en los trabajadores de la en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, está en nivel medio lo que señala que las características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción son vistas en un nivel regular. Se concluye que la Gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018, son independientes no están relacionados teniendo como resultado -0,39 relación inversa negativa baja.

Ascencio (2016), En su investigación titulada: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la municipalidad de Lima metropolitana, gestión 2016*“ fue de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo general fue Identificar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2016. Se utilizó las teorías propuestas por Koontz & Weihrich y Parasuraman, Zeithaml & Berry. La población de estudio estuvo conformada por 350 usuarios y la muestra fue de 172 usuarios de la gerencia de trámite a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable gestión

administrativa, indicando que es bueno en un 57 % y muy bueno en un 24%. Asimismo, se interpretó la variable calidad de servicio indicando que un 22% consideran que es bueno y un 49% señalan que es muy bueno. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.758, lo cual demuestra que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, generando una mala calidad en el servicio.

Chávez (2016), La investigación titulada “*Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A. Lima, 2016*” cuyo objetivo de estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área de nutrición de la clínica internacional S.A., El tipo de investigación es cuantitativo, descriptivo correlacional de corte transversal no experimental, se realizó con una población de 30 personas que es el total de los trabajadores del área, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 28 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectado los datos estos fueron procesados mediante el SPSS V.20. Teniendo como resultado que la gestión administrativa y la calidad de servicio, tienen relación fuerte en el área de nutrición de la clínica internacional. Por ello, se deduce que una buena gestión administrativa con

procesos bien establecidos, genera una repercusión positiva en las personas logrando una mejor calidad de servicio.

2.1.1 Antecedentes locales:

Yzaguirre (2019), en su tesis titulada “*Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018.*”, menciona el objetivo general para decidir las cualidades fundamentales de la atención al cliente de los ejecutivos en escala miniaturizada y pequeñas organizaciones en la parte de administración, industria avícola, en la zona urbana de la ciudad de Chimbote, 2018. Muestra que el procedimiento que utilizó fue gráfico: cruzado y diseñado no experimental. obtuvo como conclusión Referente a la gestión de calidad con el uso de la atención al cliente La mayoría conoce el término gestión de calidad, aplican como técnicas modernas de gestión la atención al cliente, tienen dificultad para implementar la gestión de calidad debido a que sus trabajadores no tienen conocimiento sobre lo que es gestión de calidad, aplican la técnica de observación para medir el rendimiento de su personal, manifiestan que la administración de calidad les hace cumplir sus objetivos trazados, consideran como técnicas de atención al cliente el precio justo y razonable, así mismo la mayoría absoluta considera que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de sus negocios, conocen el término atención al cliente, aplican la gestión de calidad en los servicios que brindan, la atención al clientes es fundamental, aplican una buena atención al cliente así como la empresa es

eficiente cuando atiende y da solución a los reclamos, afirman que la atención al cliente permite el posicionamiento del mercado y por último la mayoría relativa considera que dan una mala atención debido a una mala organización de sus trabajadores.

Palomino (2018), en su tesis titulada “*Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas, ciudad de Ayacucho, 2018*”, menciona el objetivo general Describir las características de la gestión administrativa y el crecimiento en las Mypes del rubro avícolas de ciudad de Ayacucho, 2018. Indica que la metodología de investigación aplica con enfoque cuantitativo descriptivo. Obtuvo como conclusión Basándonos en los resultados obtenidos se evidenció que las adecuadas Gestiones Administrativas influyen de una manera significativa en el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Avícolas en la ciudad de Ayacucho.

Fausto ((2019) En su tesis titulada: "*Calidad y productividad de los ejecutivos en los procedimientos gerenciales de las PYMES en la división de administración, restaurante viajero, local Oxapampa, año 2019*". (Propuesta para elegir el título de Bachiller en Administración). Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú. El objetivo de este trabajo teórico fue evaluar la gestión de la calidad y la efectividad en los procesos administrativos de las administraciones del segmento, la industria del café de la industria de viajes, en la localidad de Oxapampa, año 2019. La filosofía de exploración se describe al combinarse; nivel ilustrativo y subjetivo, con una metodología no exploratorio, transversal y descriptivo. Para hacer la

investigación, existe el método de estudio y una encuesta organizada de diecisiete (17) preguntas, que fueron respondidas por los microempresarios, reconociendo que en su mayoría hay propietarios con un nivel de orientación de informe esencial (60.0%). Se concluye que la administración necesita una visión estratégica. Los microempresarios tratan con sus organizaciones según su experiencia, algunas con énfasis en la mejora persistente de la forma de pensar, sin embargo, centrada en el cliente, como un propósito detrás del negocio. En cuanto a los procedimientos autorizados, estos se completan casualmente, comenzando con la organización, sin embargo, es frágil en cuanto a la asociación, una circunstancia que crea ausencia de coordinación en las actividades. No tienen un diagrama de asociación y las preocupaciones son verbales. La junta se practica bajo la iniciativa del dictador. El control es un procedimiento que ocurre de manera discontinua, o cuando ocurren ocasiones que requieren consideración. Por fin, sin procedimientos gerenciales ejecutados, los ejecutivos no adquieren datos adecuados para la dinámica. Del mismo modo, los cafés para visitantes, ubicados en el área de Oxapampa, consideran que es importante considerar y mejorar la junta con sus procedimientos de gestión, aún más adelante.

Revilla (2016) En su investigación tiene como título: “*Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio en las MYPES del rubro restaurantes de la zona comercial “Andrés Avelino Cáceres” del distrito José Luis Bustamante y Rivero, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015*”.

Para alcanzar el objetivo se desarrolló una investigación no experimental de tipo transversal, como un diseño descriptivo correlacional, para el recojo de

información se utiliza la técnica de la encuesta, es decir, un cuestionario estructurado aplicado a una muestra de 30 restaurantes conformado por 88 trabajadores y 88 comensales. Una vez analizados e interpretados los resultados se obtienen las siguientes conclusiones: la Gestión administrativa fue percibida por los trabajadores de dichos establecimientos en un 45.45% y con el nivel calificado como “bueno”. Los clientes en general perciben la Calidad del servicio en un nivel calificado de “bueno” con el 47.27% de aceptación. Respecto a la Relación de los indicadores de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio de las MYPES del rubro Restaurantes, gracias a la prueba de Pearson, se obtuvo una Correlación Positiva Muy Fuerte, con un valor de $r = 0.922$. Finalmente, podemos afirmar que la Gestión Administrativa incide directa y significativamente en la Calidad del Servicio.

Salazar (2020), La presente investigación titulada: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud – Juanjui, 2017*” se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui. El método utilizado es el cuantitativo de tipo no experimental, descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 usuarios externos del Hospital. Se utilizaron 02 cuestionarios, aplicándose a cada unidad de análisis, que permitió valorar la gestión administrativa desde la percepción del usuario, así como la calidad de atención del servicio. Ambos instrumentos fueron diseñados por el autor y validado por mediante juicio de expertos. Los

resultados muestran que el 70,0% de los usuarios percibe como regular el nivel de gestión administrativa ejercida en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud Juanjui, con tendencia a Bueno en un 26,0% (13). El nivel de calidad del servicio desde la percepción del usuario es alto en un 68%, con tendencia a Media en un 28,0% Solo el 4,0% percibe que la atención en el servicio es de baja calidad. Conclusiones: Existe un grado de correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario atendido en el Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017. Por cuanto se obtuvo una correlación positiva de 0.328, con un p-valor ($0,010 < 0,05$), rechazándose la hipótesis nula, es decir, la planificación, organización, dirección y control que configuran la gestión administrativa, incide directamente en la calidad de servicio al usuario.

2.2 BASES TEORICAS

2.1.1 Gestión de calidad

González (2000) lo demuestra:

Son muchas las actividades que deciden los planteamientos de calidad, así como los deberes y objetivos que se cumplen a través del control, la ordenación, así como la garantía y la mejora de la calidad, todo ello decidido así por la capacidad general de los ejecutivos. (p. 87).

Esto nos lleva a caracterizar a una organización los ejecutivos que, según el creador, consiste en aceptar la responsabilidad de dirigirla de manera capaz y cumplir los objetivos sólidos con técnicas y tiempos explícitos, manejando las perspectivas legales y morales, organizando

los ejercicios vitales, así como ordenando todos los bienes, coordinando la fuerza de trabajo con el control de todo lo que se ha dispuesto para que esté satisfecha por la verdad del mercado. Se llama también negocio a los ejecutivos o la organización, organización a la junta, y así sucesivamente.

García-Morales (1994) afirma que

Los procedimientos impulsados de valor de la junta, por ejemplo, el Benchmarking, que es la prueba distintiva de las mejores prácticas en procedimientos o ejercicios específicos, uniéndolos a las actividades interiores de la fundación. Es un procedimiento clave dentro de la administración de la calidad, ya que mejora la posición de autoridad en unos pocos componentes, por ejemplo, con la oposición y la estimación, examina las políticas estratégicas que satisfacen las necesidades de los clientes.

Otra estrategia es la reingeniería de procesos, que disecciona el funcionamiento de uno o unos pocos procedimientos en la asociación para actualizar totalmente y mejorar profundamente la organización.

James (1997) dice que la administración de la calidad es una forma de pensar que impulsa una disposición realista de responsabilidad autorizada, desarrollo y resistencia, que se centra en la mejora total y completa de la calidad.

Jungbluth y Díaz (1998) manifiestan que

La administración de calidad general mejora continuamente la presentación de los grados operacionales de cada zona práctica dentro de una organización, utilizando tanto la fuerza de trabajo

como los activos de capital.

Como indica Miranda (2007),

Toda nuestra calidad envuelve la culminación de procedimientos autorizados, al igual que todo el personal para lograr una mejora constante para lograr la lealtad del consumidor. Como se indica en lo que Miranda aclara, la calidad ha avanzado. Hoy en día, las asociaciones que buscan la grandeza estudian la calidad. La organización necesita cumplir completamente con sus clientes, al igual que sus proveedores, trabajadores e inversionistas, por lo que busca mejorar persistentemente toda la asociación.

2.1.2 Gestión:

González (2010) caracteriza a los ejecutivos como

La actividad llevada a cabo para adquirir un fin ideal. Del mismo modo, los negocios los ejecutivos toman actividades de acuerdo a los objetivos que deben ser alcanzados en una organización dentro de un tiempo determinado. Las actividades que el creador discute son la organización, la asociación, el curso y el control, que se organizan con antelación.

Huergo (2016) afirma que "el punto de partida de la palabra los ejecutivos se originan en "gestionis" que significa actividad a realizar, que se identifica con "incubación", y con "crecimiento", a completar" (p. 42).

Hay dos implicaciones para el punto de partida de esta palabra: La primera está relacionada con la guerra, que tiene la frase estratos-personalidad que significa "procedimiento",

siendo de carácter funcional. La importancia subsiguiente es de un carácter social de gestos que significa "*alguna porción de un reconocimiento*", esto se concentra en los actos sociales del público en general o de la -asociación en un sentido de funcionamiento.

Según Villamayor y Lamas (1998), la junta se entiende

Como la coordinación del trabajo y la asociación, planificando puntos de vista alternativos, para avanzar hacia las metas institucionalmente esperadas que se abrazan de manera participativa y basada en el voto. Sugiere una explicación de los procedimientos y resultados que permite la dinámica. Los nuevos tipos de ejecutivos crean formas de trabajo esperando el reconocimiento individual de los individuos que participan en la tarea.

Supervisar es establecer objetivos regulares, ordenando, articulando y anticipando los poderes, así como los activos humanos, financieros y especializados, siendo la administración un procedimiento de desarrollo de manera semejante a la estructura con capacidades de los individuos que participan.

2.1.3 Calidad:

Drummond (2000) nos revela que

La calidad se ha desarrollado después de algún tiempo. La

calidad asegura el grado de continuidad del artículo o la administración dada. Un negocio el marco de la junta que se relaciona constantemente dentro de la asociación incluyendo su personal, en su mayoría concentrándose en la lealtad del consumidor.

La necesidad de ofrecer una calidad más notable se convierte en un requisito previo importante para las organizaciones, ya que en la actualidad la calidad se considera un factor clave para las asociaciones que desean mantener su posición y resistencia.

Por otra parte, Miranda (2007) nos revela que para Deming (1989), la calidad no es otra cosa que el nivel de satisfacción que pueda tener el cliente, lo que lleva a una mejora continua.

2.1.3.1 Características por gestión de calidad

García-Morales (1994) nos revela igualmente que, dentro de los atributos del control de la junta, como se denomina adicionalmente la administración de la calidad:

- a. Objetivo. Tiene la pertinencia junto a la seriedad y el desarrollo del sector empresarial. Hace que las organizaciones se centren en el detalle para limitar los errores existentes y ser progresivamente serias.
- b. Control. Observa, cuantifica y rectifica el procedimiento, pensando en la calidad y el costo.

Controla el elemento o marco para lograr los destinos propuestos.

- c. Competitividad. Tiene dos ramas: la inmediata y la rivalidad indirecta. La inmediata tiene una asistencia o elemento con atributos comparativos a los de la organización.

Mientras que el revés no tiene una ayuda o ítem comparativo, pero se convierte en una sustitución para el comprador:

- d. Planificación. Se determina qué es lo que se va a ejecutar. Debe ser exhaustivo, exacto y claro. Aquí se utilizan arreglos de organización.
- e. Organización. Hace divisiones en varias unidades de orden que cada una tiene sus funcionarios y representantes, buscando la satisfacción del objetivo particular de la organización.
- f. Funcionamiento. El marco de administración debe ser práctico y justificable, de la misma manera que la organización lo tiene a su disposición.
- g. Producto y/o servicios. Se debe considerar un control administrativo específico para cumplir los objetivos como asociación en un momento largo, medio o presente.

- h. Criterio de eficiencia. Se evalúa considerando la medida de los activos distribuidos para la utilización de una empresa determinada correspondiente a los activos genuinos o utilizados.
- i. Criterio de efectividad. La viabilidad es la relación que se establece entre los objetivos genuinos y los objetivos concomitantes, que provocan la decepción o el logro de la organización.
- j. Criterio de eficacia. El elemento debe ser suficiente tanto en calidad como en cantidad para cumplir con el cliente

2.1.3.2 Procesos de gestión de calidad

"*Trilogía de Juran*" es un enfoque de la gestión de calidad que nos muestra tres procesos de gestión: la planificación, el control de la calidad y la mejora de la calidad.

La planificación de la calidad

Según menciona Camisón, Cruz & González (2006)
“La planificación, la planeación o el planeamiento, es el proceso metódico diseñado para obtener un objetivo determinado. En el sentido más universal, implica tener uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente”.

Otras definiciones de Camisón, Cruz & González (2006) nos dicen que *“La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos”*

Los autores Robbins y Coulter (2010) precisa que la planificación de la calidad es establecer las metas de la empresa, fijar estrategias para conseguirlas y diseñar planes de unificación del trabajo de la empresa .

Juran (1990). *“Promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles en la organización, cediendo la responsabilidad del autocontrol a los trabajadores”*.

Juran (1990). también nos dice que la delegación de control *“promueve la capacitación de los trabajadores en la búsqueda de información y su análisis, a fin de permitirles tomar decisiones sobre la base de los hechos”*.

2.1.3.2 Sistema de calidad.

Cuatrecasas (2001) plantea que

El marco de calidad coordina la estructura de autoridad, así como sus deberes, metodología, procedimientos y activos, para adquirir una administración de calidad.

Sea como fuere, James (1997) dice que

La calidad tiene por objeto ofrecer la ayuda y el sistema que propicia una administración viable dentro de la asociación. El marco de calidad está moldeado por: La asociación existente, la naturaleza de los productos y empresas, los recursos humanos y las solicitudes inequívocas de los clientes y el mercado.

2.1.4 Dimensiones de la gestión de calidad

- Planificación de la calidad: Como el autor, se trata de prácticas que establecen los destinos y lo que se requiere para el uso de los segmentos de un Sistema de Calidad y la calidad misma (Juran y Godfrey, 1998, p. 82).

Utilizando las definiciones, *“Es una función de índole administrativa que con anticipación define los objetivos y lo que se debe hacer para lograrlos”* (Chiavenato, 2012, p.135).

Por tanto, un plan primero debe establecer los objetivos, y en base a ello coordinar las actividades que deben realizarse para alcanzarlos; y esta función le compete al ámbito administrativo de la empresa.

Otra definición como la de, Vásquez, Mairena & Rivera (2019) define:

“La planeación viene a ser un proceso administrativo que especifica los objetivos que se anhelan conseguir y en determinar anticipadamente las acciones y actividades propicias que se deben llevar a cabo para

ello” (p. 39).

Establecemos entonces que la planeación posterior a definir sus objetivos debe determinar clara y previamente las actividades o metas correspondientes para lograrlos, y esto debe realizarse con anticipación no de manera improvisada.

Vásquez, Mairena & Rivera (2019) señalo que la planeación

“es un método percibido como un proceso, para tomar decisiones en torno a una realidad dada que se desea mantener o a su transformación en otra aún más deseable, a través de la distribución de recursos entre múltiples fines”.

- **Control de calidad**

Hansen (1990) define que son las estrategias o métodos utilizados por los ejecutivos, que tienen como función principal controlar, dirigir y supervisar cada una de las fases hasta que un elemento se cumpla como se desea (p. 56).

Scanlan (2000) sostuvo que el control es significativo en la organización a la luz de que:

Se espera que el control confirme que la conducta de la organización se mantiene dentro de los puntos de corte establecidos recientemente y, en caso contrario, tome medidas correctivas. Es, en este sentido, el

complemento del arreglo; mientras que significa asegurar que lo que estamos enfocados en hacer avance de tiempo realmente se está cumpliendo y, en caso contrario, que se realicen las rectificaciones oportunas para que las realidades actuales se ajusten a los planes. (p.37).

El control, por regla general, consiste en estimar los resultados normales y contrastarlos con los normales, todos juntos, a partir de ese punto, para reconocer las desviaciones, asumiendo alguna, así como cómo abordarlas. El ciclo de control no termina independientemente antes de realizar las rectificaciones esenciales; no basta con distinguirlos si poco tiempo después no se hace nada para incorporarlos.

- **Aseguramiento de la calidad:**

González (2000) dice que son ejercicios que se ordenan y organizan, se aplican dentro del marco de la calidad, y a través de ellos se produce la certeza fundamental sobre los requisitos previos de calidad que debe cumplir un marco o procedimiento (p. 25).

- **Mejoramiento de la calidad:**

Para Galgano (1995) afirma que

Cuando se habla de mejora de la calidad, en cualquier caso, hay que pensar en ocho focos significativos: evitación, consideración respecto a los clientes internos,

lealtad de los consumidores, adaptabilidad, competencia, eficiencia, especulación, procedimiento y panorama previsto en el extranjero. (p. 16).

III. HIPÓTESIS

Hernández, Fernández & Baptista (2014) Manifiesta que, en realidad, no todas las investigaciones suscitan hipótesis. Independientemente de si definimos las hipótesis se basa en dos factores básicos: el punto focal de la investigación y el alcance del mismo. La investigación cuantitativa, cuya técnica es deductiva si formula hipótesis, ya que se caracteriza desde el punto de partida más temprano que su grado será correlativo o explicativo, en el caso de un estudio descriptivo, sería un estudio que únicamente pretenda medir como parte de mediciones cuantitativas que pretenden describir un fenómeno o situación. Por lo tanto, en esta investigación no se planteó hipótesis por la naturaleza de la investigación

IV. METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca de acuerdo a la siguiente metodología que por su naturaleza se detalla como sigue:

4.1 Diseño de la investigación

Tipo de investigación

Se definió, una investigación de tipo cuantitativa ya que tiene que ver con la cantidad y por lo tanto su medio principal fue la medición y el cálculo. Hernández, Fernández y Baptista, (2014), Manifiesta que “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para poder probar la hipótesis, con bases en la medición numérica y el análisis estático, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Nivel de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014). Describe que los estudios descriptivos permiten especificar las propiedades, las características y todos los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que podemos investigar.

El nivel descriptivo buscó seleccionar situaciones determinada que puede mostrar, identificó para luego evaluar y recolectar información acerca de cada una de ellas para describirlas como antecedente de la investigación cuantitativa ya que a partir de ello se pudo identificar entre dos o más dimensiones.

Diseño de investigación

Para la ejecución del presente estudio se consideró el diseño No experimental transaccional – descriptivo. Hernández, Fernández & Baptista (2014). E su libro de metodología de la investigación define que “La investigación no experimental es el estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Cuya representación es la siguiente:



Donde:

M = Muestra, Administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

O = Observación del nivel de gestión de calidad.

4.2 Población y muestra

Población:

Hernández, Fernández & Baptista (2014), la población llega a ser un conjunto de todos los casos que concuerden con específicas determinaciones.

El presente estudio se realizó con una población de 63 Administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

La Muestra:

Hernández, Fernández. & Baptista, (2014) La muestra o sub grupos de la población de los cual se recolectan los datos y deben ser representativo de la población

Para nuestro estudio se tomó:

Una muestra probabilística de esta manera Gonzales, Oseda, Ramírez y Gave (2014), afirma:

Un ejemplo respecto al muestreo probabilístico refiere que cuando está hecho de un número adecuado de componentes seguros de la presencia de cualidades similares del universo. Para ello se pueden utilizar ecuaciones factuales siempre que sean de tipo probabilístico; sin embargo, en el caso de que los conjuntos estén ya caracterizados, son de tipo probabilístico.

Del mismo modo se consideró de tipo censal al respecto Ramírez (1997) construye que la prueba de enumeración censal es aquella en la que todas las unidades de exploración son consideradas como una muestra. Así, la población a contemplar se caracteriza por ser una prueba estadística ya que es al mismo tiempo universo, poblado y muestra.

Y se compone como sigue:

Tabla 1: Muestra de estudio

Administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020			
Aula	Femenino	Masculino	Total
Administrativo	8	4	12

Coordinadores de carrera	4	3	7
Docentes	12	32	44
Total	24	39	63

Fuente: Boletas y facturas del área contable

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	DEFINICION DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión de la calidad	González (2000) nos dice que: Es un conjunto de acciones que determinan políticas de calidad, así como responsabilidades y objetivos que se logran mediante el control, planificación, así como mejoramiento y el aseguramiento de la calidad, todo ello determinado a su vez por la función general de	La variable gestión de calidad va a medirse por medio de un cuestionario que cuenta con ítems, donde se consideran los indicadores para la realización de ello.	Planeamiento de la calidad	Como el autor, se trata de prácticas que establecen los destinos y lo que se requiere para el uso de los segmentos de un Sistema de Calidad y la calidad misma (Juran y Godfrey, 1998, p. 82).	Sistema de calidad	¿Aplica un sistema de calidad en servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?	Intervalo
					Calidad del servicio	¿Aplica la calidad de los servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?	
			Control de la calidad	Son las estrategias o métodos utilizados por los ejecutivos, que tienen como función principal controlar, dirigir y supervisar cada una de las fases hasta que un elemento se cumpla como se desea (Hansen, 1990, p. 56).	Control	¿Cuentan con un control los servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?	
					Orientación	¿Cuentan con una orientación en los servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?	
			Supervisión	¿Considera usted que los servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020 son supervisados?			

la dirección, (p. 87).

Aseguramiento de la calidad

González (2000) dice que son ejercicios que se ordenan y organizan, que se aplican dentro del marco de la calidad, y que a través de ellos se produce la certeza fundamental sobre los requisitos previos de calidad que debe cumplir un marco o procedimiento (p. 25).

Aseguramiento

¿Considera usted el nivel de aseguramiento de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?

Cumplimiento

¿Cree usted que están cumpliendo con los servicios administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?

Proceso

¿Cree usted que están cumpliendo con el proceso de licenciamiento?

Mejoras en la calidad

Para Galgano, cuando se habla de mejora de la calidad, en cualquier caso hay que pensar en ocho focos significativos: evitación, consideración respecto a los clientes internos, lealtad de los consumidores, adaptabilidad, competencia, eficiencia, especulación, procedimiento y panorama previsto en el extranjero. (Galgano, 1995. p. 16).

Productividad

¿Cree usted que aumento la productividad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?

Satisfacción

¿Estas satisfecho con los servicios que brinda la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Se usó la encuesta como técnica, ya que con ella se podrá recoger la información deseada debido a las respuestas dadas por las interrogantes planteadas por el investigador. Según Briceño (2013), nos dice que el principal objetivo de la encuesta es recoger datos sobre las variables, antes que recoger información sobre cada individuo (p. 128).

Instrumento:

Para recolectar la información de nuestra muestra de estudio utilizaremos un cuestionario con una escala de apreciación tipo Likert para la variable, con el cual se seleccionará los mejores momentos para obtener datos verídicos para esta investigación.

4.5 Plan de análisis

Para el proceso de esta investigación se aplicará el instrumento; con el cual se obtendrá los resultados el cual se procederá a su tabulación con el software de Microsoft EXCEL2016 para luego tratarlos estadísticamente en software SPSS v.25 con el que obtendremos las tablas de frecuencias y sus respectivos gráficos.

4.6 Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA																													
Título: “Gestión de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020”																													
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Población y muestra																								
¿Cuál es el nivel de gestión de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?	Identificar el nivel de gestión de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.	No aplica	VARIABLE Gestión de Calidad DIMENSIONES: <ul style="list-style-type: none"> • Planeamiento de la calidad • Control de la calidad • Aseguramiento de la calidad • Mejoras en la calidad 	Tipo de Investigación: Según su carácter: Descriptivo Según su naturaleza: Cuantitativa Según su alcance temporal: Transversal Diseño de la investigación: Descriptivo - simple	Población: Los 63 Administrativos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020 Muestra: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Trabajadores ULADECH</th> </tr> <tr> <th>Aula</th> <th>F</th> <th>M</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Admin</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>Coord</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Doc</td> <td>12</td> <td>32</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>24</td> <td>39</td> <td>63</td> </tr> </tbody> </table>	Trabajadores ULADECH				Aula	F	M	Total	Admin	8	4	12	Coord	4	3	7	Doc	12	32	44	Total	24	39	63
Trabajadores ULADECH																													
Aula	F	M	Total																										
Admin	8	4	12																										
Coord	4	3	7																										
Doc	12	32	44																										
Total	24	39	63																										
Específicos <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de planeamiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020? • ¿Cuál es el nivel de control de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020? • ¿Cuál es el nivel de aseguramiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020? • ¿Cuál es el nivel de mejoras en la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020? 	Específicos <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de planeamiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. • Identificar el nivel de control de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. • Identificar el nivel de aseguramiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. • Identificar el nivel de mejoras en la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020. 			<div style="border: 1px solid gray; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> M → O </div>																									

4.7 Principios éticos

Los códigos de ética re rigen por lo aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021. Por lo tanto:

Uladech (2021) refiere que todas las fases de la actividad científica deben conducirse en base a los principios de la ética que rigen la investigación siendo:

Protección de la persona: El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia y no-maleficencia: Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese

sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad: Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

Justicia: El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

Integridad científica: El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

Los resultados que se presenta a continuación son el producto de la aplicación del instrumento respecto a la variable y dimensiones debidamente operacionalizadas las mismas que de acuerdo a los objetivos es como se presentan.

Para la codificación de los datos tabulados se elaboró un baremo de interpretación que es como sigue:

Tabla 2: Baremo de interpretación de variable y dimensiones.

Escala	Nivel	Variable1	Dimension1	Dimension2y 3	Dimension4
5	Muy alto	42_50	10	15	10
4	Alto	34_41	8_9	12_14	8_9
3	Regular	26_33	6_7	9_11	6_7
2	Bajo	18_25	4_5	6_8	4_5
1	Muy bajo	10_17	2_3	3_5	2_3

Fuentes: Baremación de elaboración propia

Tabla 3: Tabla de frecuencias de la variable gestión de calidad.

GESTION DE CALIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Regular	0	0%	0%	0%
	Alto	0	0%	0%	0%
	Muy alto	15	100%	100%	100%
	Total	15	100%	100%	

Fuentes: Resultado del procesamiento de datos en el Spss.

Con la necesidad de observar y analizar gráficamente los resultados presentamos la figura que representa el porcentaje del resultado de la tabla.



Figura 1: Distribución de porcentajes de la variable gestión de calidad

Fuentes: Resultado porcentual del procesamiento de datos en el Spss.

Interpretación:

En la figura 1, podemos observar en relación a los resultados de la variable gestión de calidad que un 100% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto en el que aplica políticas de calidad con el fin de asegurar su calidad en sus procesos. El resultado es el consolidado de la aplicación del cuestionario al 100% de la muestra.

Tabla 4: Tabla de frecuencias de la dimensión planeamiento de la calidad.

Planeamiento de la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Regular	0	0%	0%	0%
	Alto	1	6,7%	6,7%	6,7%
	Muy alto	14	93,3%	93,3%	100,0%
	Total	15	100%	100%	

Fuentes: Resultado del procesamiento de datos en el Spss.

Con la necesidad de observar y analizar gráficamente los resultados presentamos la figura que representa el porcentaje del resultado de la tabla.

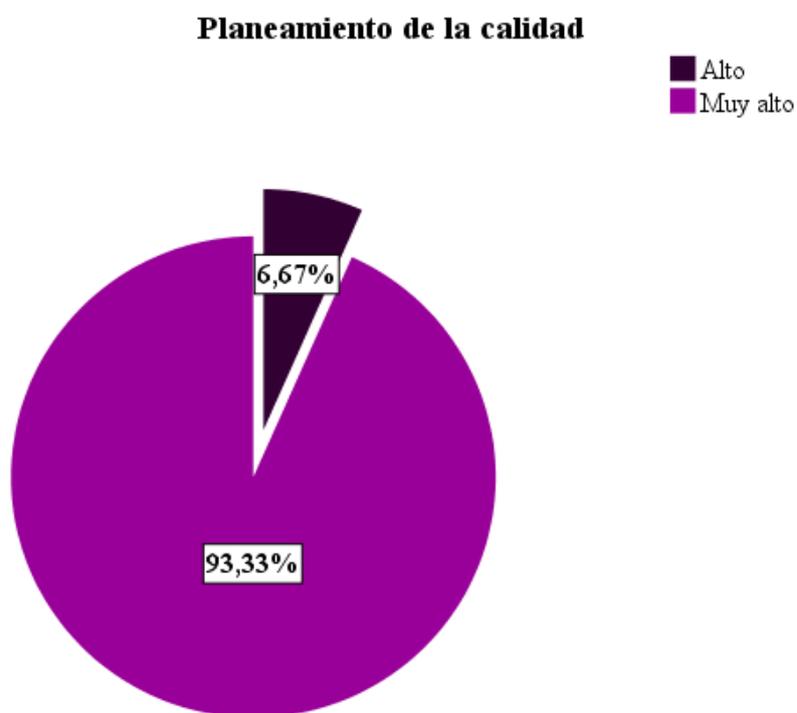


Figura 2: Distribución de porcentajes de la dimensión planeamiento de la calidad

Fuentes: Resultado porcentual del procesamiento de datos en el Spss.

Interpretación:

En la figura 2, podemos observar en relación a los resultados de la dimensión planeamiento de la calidad que un 6,67% afirma que se encuentra en el nivel alto y un 93,33% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto elaborando planes con visión futura en el que establecen objetivos y metas alienadas a un sistema de calidad. El resultado es el consolidado de la aplicación del cuestionario al 100% de la muestra.

Tabla 5: Tabla de frecuencias de la dimensión control de la calidad.

Control de la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Regular	0	0%	0%	0%
	Alto	3	20%	20%	20%
	Muy alto	12	80%	80%	100%
	Total	15	100%	100%	

Fuentes: Resultado del procesamiento de datos en el Spss.

Con la necesidad de observar y analizar gráficamente los resultados presentamos la figura que representa el porcentaje del resultado de la tabla.

Control de la calidad

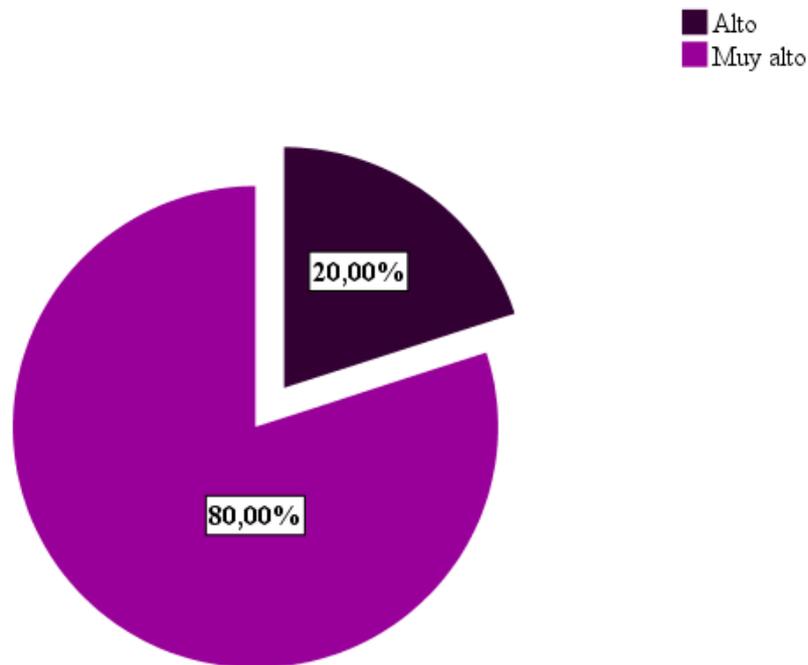


Figura 3: Distribución de porcentajes de la dimensión control de la calidad

Fuentes: Resultado porcentual del procesamiento de datos en el Spss.

Interpretación:

En la figura 1, podemos observar en relación a los resultados de la dimensión control de la calidad que un 20% afirman que se encuentra en un nivel alto y el 80% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto estableciendo métodos y estrategias de controlar y supervisar las fases y procesos de la empresa buscando que sean de calidad. El resultado es el consolidado de la aplicación del cuestionario al 100% de la muestra.

Tabla 6: Tabla de frecuencias de la dimensión aseguramiento de la calidad.

Aseguramiento de la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Regular	0	0%	0%	0%
	Alto	6	40%	40%	40%
	Muy alto	9	60%	60%	100%
	Total	15	100%	100%	

Fuentes: Resultado del procesamiento de datos en el Spss.

Con la necesidad de observar y analizar gráficamente los resultados presentamos la figura que representa el porcentaje del resultado de la tabla.



Figura 4: Distribución de porcentajes de la dimensión aseguramiento de la calidad

Fuentes: Resultado porcentual del procesamiento de datos en el Spss.

Interpretación:

En la figura 4, podemos observar en relación a los resultados de la dimensión aseguramiento de la calidad que un 40% afirma que se encuentra en el nivel alto y un 60% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto coordinando, organizando y ordenando los procedimientos administrativos con el fin de asegurar la calidad de las mismas. El resultado es el consolidado de la aplicación del cuestionario al 100% de la muestra.

Tabla 7: Tabla de frecuencias de la dimensión mejoras en la calidad.

Mejoras en la calidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	0	0%	0%	0%
	Bajo	0	0%	0%	0%
	Regular	0	0%	0%	0%
	Alto	4	26,7%	26,7%	26,7%
	Muy alto	11	73,3%	73,3%	100%
Total		15	100%	100%	

Fuentes: Resultado del procesamiento de datos en el Spss.

Con la necesidad de observar y analizar gráficamente los resultados presentamos la figura que representa el porcentaje del resultado de la tabla.

Mejoras en la calidad

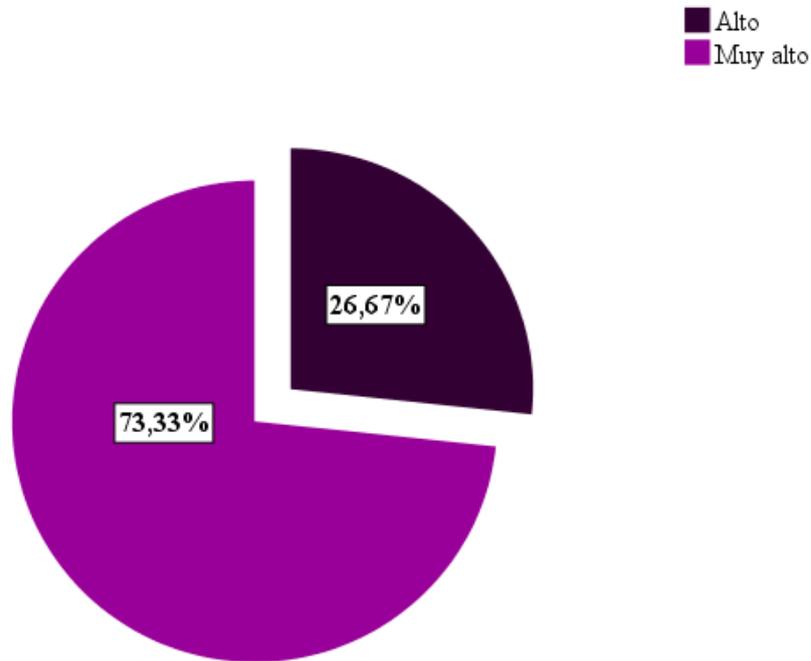


Figura 5: Distribución de porcentajes de la dimensión mejoras en la calidad.

Fuentes: Resultado porcentual del procesamiento de datos en el Spss.

Interpretación:

En la figura 1, podemos observar en relación a los resultados de la dimensión mejoras en la calidad que un 26,67% afirman que se encuentra en el nivel alto y un 73,33% de encuestados afirma la empresa se encuentra en el nivel muy alto demostrando preocupación por el cumplimiento, buscando la productividad de la empresa y la satisfacción de sus clientes con una calidad de atención. El resultado es el consolidado de la aplicación del cuestionario al 100% de la muestra.

5.2 Análisis de Resultados

Para el análisis de resultados citaremos a nuestras bases teóricas e investigaciones que nos precedieron para discutir los resultados obtenidos.

Respecto al objetivo general de identificar el nivel de gestión de calidad podemos observar en los resultados que un 100% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto en el que aplica políticas de calidad con el fin de asegurar su calidad en sus procesos que según González (2000) afirma que la gestión de calidad es un conjunto de acciones que determinan políticas de calidad, así como responsabilidades y objetivos que se logran mediante el control, planificación, así como mejoramiento y el aseguramiento de la calidad, todo ello determinado a su vez por la función general de la dirección, (p. 87).

Resultado que podemos contrastar con la de Ascencio (2016), En su investigación: “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la municipalidad de Lima metropolitana, gestión 2016*“. En el que encontró de su variable gestión administrativa, que es bueno en un 57 %. Asimismo, se interpretó la variable calidad de servicio indicando con un 49% que señalan que es muy bueno. El cual concluye estadísticamente que una inadecuada gestión administrativa conlleva a que los trabajadores desarrollen su trabajo de forma ineficiente, resultado muy similar al antecedente con el que podemos asegurar el esfuerzo de las organizaciones hacen para tener mejor gestión de calidad en sus procesos.

Respecto al objetivo específico 1 identificar el nivel de planeamiento de la calidad, podemos observar en los resultados que un 6,67% afirma que se encuentra en el nivel alto y un 93,33% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto elaborando planes con visión futura en el que establecen objetivos y metas alienadas a un sistema de calidad mismo que los autores Juran y Godfrey (1998) afirma que la planificación se trata de prácticas que definen los destinos y lo que se requiere para el uso de los segmentos de un Sistema de Calidad y la calidad misma (p. 82).

Resultado encontrado que presta concordancia considerable con la de Chavez (2016), en su investigación “*Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A. Lima, 2016*” en el que obtuvo como resultado que la gestión administrativa y la calidad de servicio, se relacionan fuertemente a razón de ello concluye que una buena gestión administrativa con procesos bien establecidos, genera una repercusión positiva en la personas logrando una mejor calidad de servicio.

Respecto al objetivo específico 2 identificar el nivel de control de la calidad, podemos observar en relación a los resultados que un 20% afirman que se encuentra en un nivel alto y el 80% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto estableciendo métodos y estrategias de controlar y supervisar las fases y procesos de la empresa buscando que sean de calidad que el autor Hansen en (1990) define como

las estrategias o métodos utilizados por los ejecutivos, que tienen la función principal de controlar, dirigir y supervisar cada una de las fases hasta que el elemento cumpla lo que se espera (p. 56).

Resultado que permite un contraste positivo con al investigación de Palomino (2018), en su tesis “*Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas, ciudad de Ayacucho, 2018*”, En el que concluye basándose en los resultados obtenidos que evidenció que de acuerdo a las adecuadas Gestiones Administrativas influye de manera significativa el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas del rubro de Avícolas en la ciudad de Ayacucho afirmando la importancia de la gestión administrativa.

Respecto al objetivo específico 3 identificar el nivel de aseguramiento de la calidad, podemos observar en relación a los resultados que un 40% afirma que se encuentra en el nivel alto y un 60% de encuestados afirma que la empresa se encuentra en el nivel muy alto coordinando, organizando y ordenando los procedimientos administrativos con el fin de asegurar la calidad de las mismas que de acuerdo a González (2000) dice que son ejercicios que se ordenan y organizan, que se aplican dentro del marco de la calidad, y que a través de ellos se produce la certeza fundamental sobre los requisitos previos de calidad que debe cumplir un marco o procedimiento (p. 25).

Resultado que contrastamos con al de Salazar (2020), en su investigación “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en*

el área de hospitalización del Hospital I EsSalud – Juanjui, 2017” En el que encontró en sus resultados que el 70,0% de los usuarios percibe como regular el nivel de gestión administrativa, con tendencia a Bueno en un 26,0%. El nivel de calidad del servicio desde la percepción del usuario es alto en un 68%, con tendencia a Media en un 28,0% Solo el 4,0% percibe que la atención en el servicio es de baja calidad. Concluyendo así que existe una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa con la calidad de servicio resaltando la importancia de la administración correcta como mejora al servicio que brinda el establecimiento.

Respecto al objetivo específico 4 identificar el nivel de mejoras en la calidad, podemos observar en relación a los resultados que un 26,67% afirman que se encuentra en el nivel alto y un 73,33% de encuestados afirma la empresa se encuentra en el nivel muy alto demostrando preocupación por el cumplimiento, buscando la productividad de la empresa y la satisfacción de sus clientes con una calidad de atención que para Galgano (1995) señala que cuando se habla de mejora de la calidad, hay que considerar los ocho focos significativos: evitación, consideración respecto a los clientes internos, lealtad de los consumidores, adaptabilidad, competencia, eficiencia, especulación, procedimiento y panorama previsto en el extranjero (p. 16).

El resultado permite una comparación con la tesis de Maliza (2019) En su investigación “*Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período*

2014-2016” en el que concluye que la Gestión de Calidad es sumamente necesaria para verificar los procesos administrativos y académicos, promoviendo una cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad de tal manera se logrará tener usuarios satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general: Identificar el nivel de gestión de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

Se pudo identificar en la variable gestión de calidad con un 100% de encuestados afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto en el que aplica políticas de calidad con el fin de asegurar su calidad en sus procesos dentro de su empresa. Esto es un indicador que el problema expuesto se debe a otros factores ajenos a la gestión de calidad brindada por la empresa.

De acuerdo al objetivo específico 1: Identificar el nivel de planeamiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

Se pudo identificar en la dimensión planeamiento de la calidad, con un 93,33% de encuestados afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto elaborando planes con visión futura en el que establecen objetivos y metas alienadas a un sistema de calidad. Evidencian un manejo adecuado de la planificación por metas a cumplir en cada uno de sus procesos.

De acuerdo al objetivo específico 2: Identificar el nivel de control de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

Se pudo identificar en la dimensión control de la calidad, con un 80% de encuestados afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto estableciendo

métodos y estrategias de controlar y supervisar las fases y procesos de la empresa buscando que sean de calidad. Evidencian un adecuado control de calidad en sus procesos, aun así existen problemas a identificar por parte del usuario.

De acuerdo al objetivo específico 3: Identificar el nivel de aseguramiento de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

Se pudo identificar en la dimensión aseguramiento de la calidad, con un 60% de encuestados afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto coordinando, organizando y ordenando los procedimientos administrativos con el fin de asegurar la calidad de las mismas respecto al aseguramiento dentro del establecimiento. La empresa muestra una visión clara de sus objetivos a lograr y muestra una adecuada atención para asegurarse de que ello se cumpla.

De acuerdo al objetivo específico 4: Identificar el nivel de mejoras en la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.

Se pudo identificar en la dimensión mejoras en la calidad, con un 73,33% de encuestados afirman que la empresa se encuentra en el nivel muy alto demostrando preocupación por el cumplimiento, buscando la productividad de la empresa y la satisfacción de sus clientes con una calidad de atención. La empresa muestra una atención notable respecto a mejorar sus servicios buscando la excelencia y demostrando su compromiso en el proceso.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que, en función de su papel dentro del sistema, todos los colaboradores deben obtener cierto nivel de preparación en las necesidades de la norma. Además, es vital que comprendan las normas básicas de calidad y la importancia que tiene para la empresa obtener la capacitación y certificación.

Se recomienda planificar con minuciosidad las fechas puntuales en el que el estudiante necesita asistencia como por ejemplo en fechas de matrículas o cierres de semestres con el fin de atender de manera oportuna la atención que demanda.

Se recomienda a la organización tener un adecuado control respecto a sus procesos administrativos de tal manera que se identifique las deficiencias respecto a la información oportuna a los estudiantes y el buen trato.

Se sugiere evitar desperdicios del horario del personal en fechas puntuales mejora la calidad y la satisfacción del cliente con instrucciones de una buena gestión y buen trato aplicando medidas de control, supervisión e informes sobre el rendimiento alcanzado.

Se recomienda a la ULADECH realiza encuestas de clima organizacional con los empleados, realiza encuestas de satisfacción del usuario y estudiante, para concretar un adecuado diagnóstico de las debilidades e implementar medidas correctivas y mejoras con capacitación del equipo de trabajo

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcon, S. P., & Delgado, C. (2020). propuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma técnica internacional ISO 9001 de 2015 en el Hospital Departamental San José de San José Caldas ESE.
- Altarribas E. (2016) En su investigación: “Análisis del impacto y grado de implantación del sistema de gestión y calidad (norma iso 9001)
- Ascencio Ñaure, J. G. (2016). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario del área de tramite documentario de la municipalidad de Lima metropolitana, gestión 2016.
- Aucca, C. A. (2018). Sistemas de enseñanza en la universidad peruana. Aproximaciones a la Ley N° 30220. Mast'ariy, 1(5), 48-54.
- Briceño, H. (2013). Estrategias de formación docente para el desarrollo profesional del talento humano de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad. Madrid: Pearson Educación.
- Chávez Miñano, L. M. (2016). Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de nutrición de la Clínica Internacional S.A., Lima, 2016.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría General de la Administración. México: Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Cuatrecasas, L. (2001). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 2.a ed. Barcelona: Gestión 2000.
- De Educación, L. G. (2003). Ley N° 28044. La educación peruana. Título I,

Fundamentos y Disposiciones Generales, Artículo 8°. Principios de la educación.

Drummond, H. (2000). La calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto.

Fausto A. (2019) En su investigación: "Calidad y productividad de los ejecutivos en los procedimientos gerenciales de las PYMES en la división de administración, restaurante viajero, local Oxapampa, año 2019".

(Propuesta para elegir el título de Bachiller en Administración).

Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote, Satipo, Perú.

Fuentes V. (2016) En su investigación: "La gestión de la calidad total en nuevas empresas de base de tecnología. Propuesta de modelo y validación en el Parque Científico de Madrid" (Tesis). Universidad Da Coruña, España.

Galgano, A. (1995). Los siete instrumentos de la calidad total. Ediciones Diaz de Santos.

García-Morales, E. (1994) Gestión de calidad y sistemas de gestión integrada de la documentación. IV jornadas españolas de documentación automatizada, p. 349-355.

Gonzales, A., Oseda, D., Ramirez, F., & Gave, J. (2011). ¿Como aprender y enseñar Investigación Científica?

Gonzales, S. (2014) La gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá. (tesis Posgrado), Colombia.

González, A. L. (2000). Clima organizacional. Antesala del aseguramiento de la calidad. Ingeniería y desarrollo, (8), 25-32.

- Hansen, B. G. (1990). PM Control de calidad. Teoría y aplicaciones. Madrid. Díaz de Santos SA.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Huergo, J. (2016). Los procesos de gestión. Disponible en:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- James, P. (1997). Gestión de la calidad total: un texto introductorio. Madrid: Prentice Hall.
- Jungbluth, C. y Díaz, B. (1998). La calidad total en la empresa peruana: proceso, resultado y perspectivas. Lima: Universidad de Lima.
- Juran, J. M. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Ediciones Díaz de Santos.
- Juran, J. M., & Godfrey, A. B. (1998). Juran's Quality Book (Quinta ed.). Nueva York: McGraw-Hill. 41
- Maliza W. (2019) En su investigación: “Gestión de calidad y satisfacción de los usuarios en las direcciones distritales de educación de la provincia de Los Ríos, período 2014-2016” (Tesis para optar el Grado de Doctor en Administración). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Miranda, F., Chamorro A. y Rubio S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta publicaciones.
- Palomino (2018), en su tesis titulada: Caracterización de la gestión administrativa y el crecimiento en las micro y pequeñas empresas del rubro avícolas, ciudad de Ayacucho, 2018.

- Ramirez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo
- Revilla R. (2016) *Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio en las MYPES del rubro restaurantes de la zona comercial “Andrés Avelino Cáceres” del distrito José Luis Bustamante y Rivero, provincia y región Arequipa, periodo 2014-2015*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Ancash
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (décima edición). Pearson. México. Extraído de: <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>, consulta, 1, 09-19.
- Romero, A. A. (2016). Breve historia de la educación en el Perú. *Apuntes universitarios*, 6(2), 111-124.
- Salazar Torre, R. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el área de hospitalización del Hospital I EsSalud, Juanjui, 2017*.
- Samaniego Huancas, D. M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área de neonatología del Hospital II – 2 Tarapoto, 2018*.
- Scanlan, B. (2000). *Administración para nuevos gerentes*. Serie de Administración y NegocioS. Chile: Ed. Bloom Sant.
- Sineace (2017) *Sistema nacional de evaluación acreditación y certificación de la calidad educativa*. Perú
- Tello R. (2018) *En su exploración: “Administración de calidad en la asistencia instructiva brindada por la Facultad de Agronomía-Escuela de Ingeniería en Gestión Ambiental, Sede Iquitos, Maynas, Loreto, en 2018*.

Uladech, R. (2019) Código de Ética para la Investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N 0973-2019-CU-ULADECH Católica. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 2019.

Vásquez Urbina, W. E., Mairena Blandón, M. J., & Rivera Zeledón, A. K. (2019). Funcionamiento del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) para la atención al cliente de la Empresa Hard Bar, en la ciudad de Estelí, en el periodo 2017-2018 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).

Vidal E. (2014) En su investigación: “La calidad y su administración en las asociaciones gallegas Propuesta de un modelo completo de administración de la calidad dependiente del Modelo de Excelencia EFQM” (Tesis). Universidad Da Coruña, España

Villamayor, C. y Lamas, E. (1998). Gestión de la radio comunitaria y ciudadana, Quito, Amarc, 1998.

Yzaguirre (2019), en su tesis titulada: Gestión de calidad en la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro pollerías, en el casco urbano de la ciudad de Chimbote, 2018.

ANEXOS:

Anexos 1: Cronograma de actividades

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		2020-01				2020-02				2021-01				2021-02			
		Abril - Julio				Setiembre - Diciembre				Abril - Julio				Setiembre - Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■	■														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■	■	■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■	■	■											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
5	Mejora del marco teórico					■	■										
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■	■	■								
7	Elaboración del consentimiento informado (*)								■								
8	Ejecución de la metodología									■							
9	Resultados de la investigación										■	■					
10	Conclusiones y recomendaciones											■					
11	Redacción del pre informe de Investigación.												■				
12	Reacción del informe final													■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															■	
15	Redacción de artículo científico																■

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
<input type="checkbox"/> Impresiones	0.20	200	40.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	0.10	40	4.00
<input type="checkbox"/> Empastado	50.00	2	100.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	15.00	2	30.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	1.00	4	4.00
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			278.00
Gastos de viaje			
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	70.00	4	280.00
Sub total			280.00
Total, presupuesto desembolsable	186.40	254	558.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.0 0	4	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos	35.0 0	2	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.0 0	4	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional	50.0 0	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.0 0	4	252.00
Sub total			252.00
Total presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			1210.00

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN POR RESULTADOS

ESTIMADO COLABORADOR:

La presente encuesta pretende recoger tu opinión sobre la Gestión por Resultado en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Por favor, contesta sinceramente a las siguientes preguntas y aseveraciones porque tus respuestas no tendrán un efecto ni positivo ni negativo en tu situación laboral.

Fecha: ___ / ___ / ___

Sexo: Femenino () Masculino ()

Ocupación: Personal Administrativo () Coordinadores de Carrera () Estudiantes ()

Grado de estudio: Secundaria () Superior Técnica () Superior Universitaria () Post. Grado ()

Instrucciones: De acuerdo a las escalas marque con una "X" solo el número que mejor describa su experiencia en cada una de las preguntas. El significado de cada número es el siguiente.

5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = Algunas veces 2 = Muy pocas veces 1 =

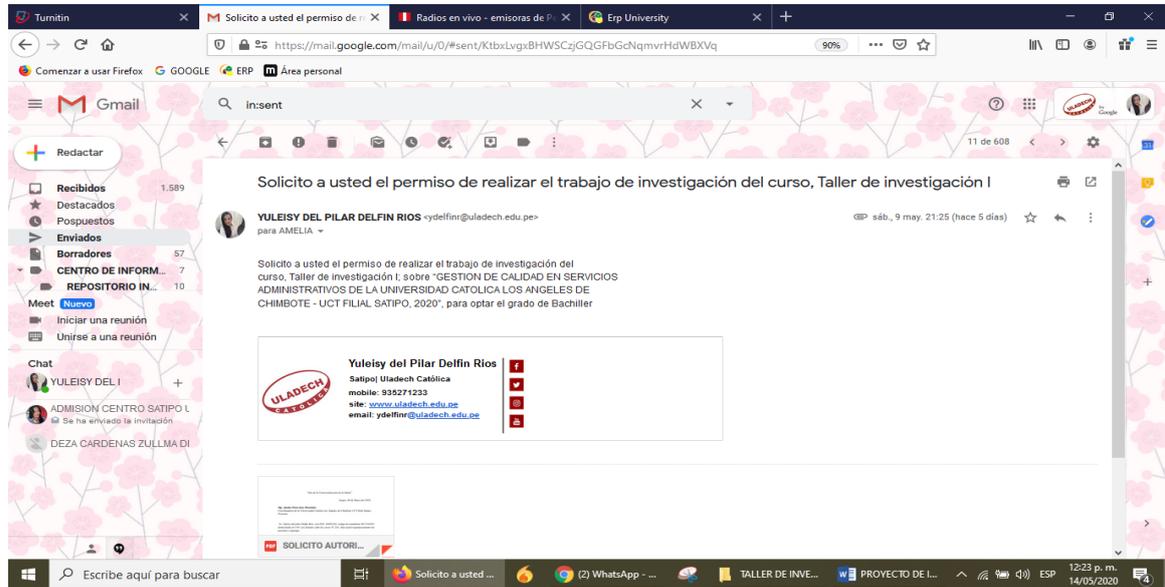
Nunca

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
D1: Planeamiento de la calidad		5	4	3	2	1
1	¿Aplica un sistema de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
2	¿Aplica la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
D2: Control de la calidad		5	4	3	2	1
3	¿Cuentan con un control el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
4	¿Cuentan con una orientación en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo,					

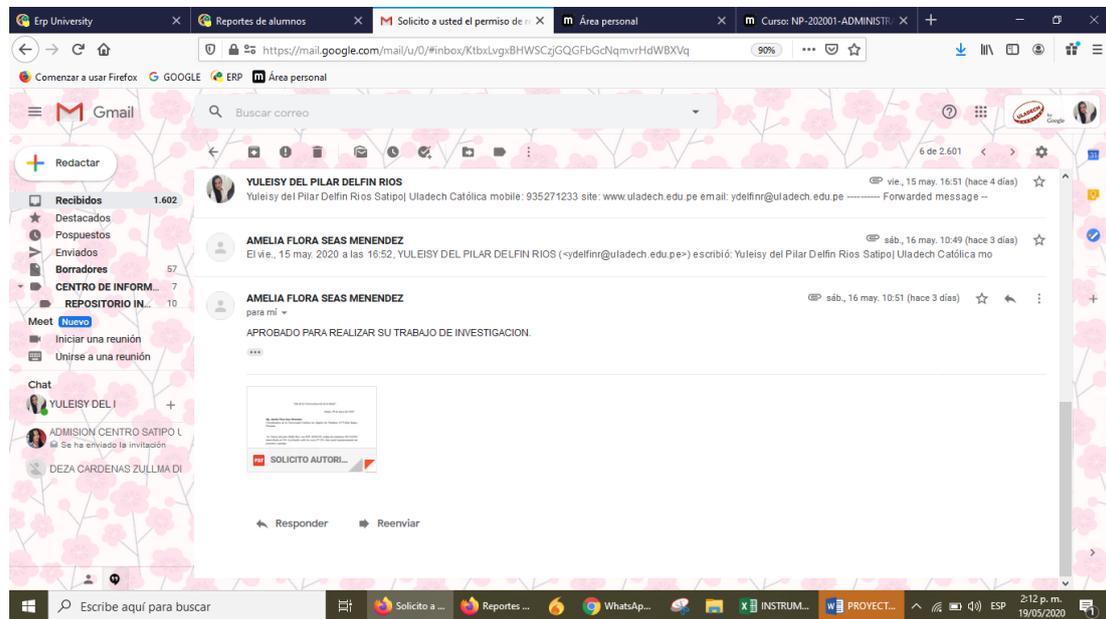
	2020?					
5	¿Considera usted que en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020 son supervisados?					
D3: Aseguramiento de la calidad		5	4	3	2	1
6	¿Considera usted el nivel de aseguramiento de calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
7	¿Cree usted que están cumpliendo con la atención adecuada en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
8	¿Cree usted que están cumpliendo con el proceso de licenciamiento?					
D4: Mejoras en la calidad		5	4	3	2	1
9	¿Cree usted que aumento la productividad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					
10	¿Estas satisfecho con los servicios que brinda la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020?					

Gracias por su colaboración

Anexo 4: Solicitud de Autorización



Solicitud – Aprobada.



"Año de la Universalización de la Salud"

Satipo, 09 de Mayo del 2020

Mg. Amelia Flora Seas Menéndez
Coordinadora de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote UCT filial Satipo.
Presente.

Yo, Yuleisy del pilar Delfin Ríos, con DNI: 48305183, código de estudiante 3011161031 domiciliada en Urb. Los frutales calle los cocos N° 234, Ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo matriculado en este semestre académico 2020 01 de la carrera profesional de Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote UCT de la filial Satipo, Solicito a usted el permiso de realizar el trabajo de investigación del curso, Taller de investigación I; sobre "GESTION DE CALIDAD EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE - UCT FILLAL SATIPO, 2020", para optar el grado de Bachiller.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Atentamente,

A photograph showing a handwritten signature in blue ink on the left and a blue ink fingerprint on the right, both on a light-colored surface.

YULEISY DEL PILAR DELFIN RIOS
DNI: 48305183

Anexos 5: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente información es conducida por *Yuleisy del Pilar Delfin Rios* de la *Universidad Católica los Ángeles de Chimbote*. El objetivo de este estudio es *Identificar el nivel de gestión de la calidad en el área administrativa de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - filial Satipo, 2020.*

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder algunas preguntas de un cuestionado. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La Información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tienes alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la participación del mismo le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacerlo saber al investigador.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado (a) de todo lo necesario.

Nombre completo del participante

DNI N°: 19868972

CARGO: *Coordinadora Filial Satipo*

