



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Transformando la experiencia del usuario: La gestión  
administrativa y la calidad del servicio en Andreas Vesalius,  
Nuevo Chimbote, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Herrera Lopez, Yerson Ronaldo (orcid.org/0000-0001-6803-7721)

Llenque Sanchez, Camila Stephanie (orcid.org/0000-0003-1495-7711)

**ASESOR:**

Mg. Adrianzen Centeno, Xandder Luis (orcid.org/0000-0003-3671-2571)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme sabiduría y haberme dado la oportunidad de haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por sus consejos, apoyo y amor incondicional que hicieron que no me rindiera y concluya con esta meta trazada. Finalmente a todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito abriendonos las puertas y compartieron sus conocimientos.

Los autores

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestro asesor Adrianzen Centeno Xandder Luis, por el tiempo, asesoramiento y apoyo brindado para poder concretar exitosamente con el trabajo de investigación presentada.

Los autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2023.", cuyos autores son LLENQUE SANCHEZ CAMILA STEPHANIE, HERRERA LOPEZ YERSON RONALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 26 de Noviembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ADRIANZEN CENTENO XANDDER LUIS <b>DNI:</b> 40166110 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3671-2571	Firmado electrónicamente por: XADRIANZENC el 07-12-2023 10:57:24

Código documento Trilce: TRI - 0666336





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, HERRERA LOPEZ YERSON RONALDO, LLENQUE SANCHEZ CAMILA STEPHANIE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LLENQUE SANCHEZ CAMILA STEPHANIE <b>DNI:</b> 73622233 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1495-7711	Firmado electrónicamente por: CLLENQUE el 15-12-2023 14:25:26
HERRERA LOPEZ YERSON RONALDO <b>DNI:</b> 72709817 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6803-7721	Firmado electrónicamente por: YHERRERALO el 06-02-2024 08:37:15

Código documento Trilce: INV - 1505714



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN .....	40
VI. CONCLUSIONES .....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS .....	49
ANEXOS .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Prueba de Normalidad</i> .....	26
<b>Tabla 2:</b> <i>Correlación de gestion administrativa y calidad de servicio</i> .....	27
<b>Tabla 3:</b> <i>Nivel de gestión administrativa</i> .....	28
<b>Tabla 4:</b> <i>Nivel de la dimensión planificación</i> .....	29
<b>Tabla 5:</b> <i>Nivel de la dimensión organización</i> .....	30
<b>Tabla 6:</b> <i>Nivel de la dimensión control</i> .....	31
<b>Tabla 7:</b> <i>Nivel de la dimensión dirección</i> .....	32
<b>Tabla 8:</b> <i>Nivel de calidad de servicio</i> .....	33
<b>Tabla 9:</b> <i>Nivel de la dimension capacidad de respuesta</i> .....	34
<b>Tabla 10:</b> <i>Nivel de la dimension tangibilidad</i> .....	35
<b>Tabla 11:</b> <i>Nivel de la dimensión fiabilidad</i> .....	36
<b>Tabla 12:</b> <i>Nivel de la dimensión seguridad</i> .....	37
<b>Tabla 13:</b> <i>Nivel de la dimensión empatía</i> .....	38
<b>Tabla 14:</b> <i>Correlación entre dimensiones de calidad de servicio y la variable gestion administrativa</i> .....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> <i>Nivel de gestión administrativa</i> .....	28
<b>Figura 2:</b> <i>Nivel de la dimensión planificación</i> .....	29
<b>Figura 3:</b> <i>Nivel de la dimensión organización</i> .....	30
<b>Figura 4:</b> <i>Nivel de la dimensión control</i> .....	31
<b>Figura 5:</b> <i>Nivel de la dimensión dirección</i> .....	32
<b>Figura 6:</b> <i>Nivel de calidad de servicio</i> .....	33
<b>Figura 7:</b> <i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta</i> .....	34
<b>Figura 8:</b> <i>Nivel de la dimensión tangibilidad</i> .....	35
<b>Figura 9:</b> <i>Nivel de la dimensión fiabilidad</i> .....	36
<b>Figura 10:</b> <i>Nivel de la dimensión seguridad</i> .....	37
<b>Figura 11:</b> <i>Nivel de la dimensión empatía</i> .....	38



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación existente entre las variables Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la Academia Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2023. Dicho estudio fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental con corte transversal, de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. La muestra fue conformada por 100 estudiantes de la institución, en la cual se empleó como técnica a la encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de información en escala de Likert. Los datos obtenidos se procesaron mediante la estadística descriptiva e inferencial haciendo uso del software SPSS. De acuerdo a los resultados se pudo validar la hipótesis mediante el Rho de Spearman, mostrando un significativo bilateral de 0,000, la cual es un dato menor al error esperado de 0,05, siendo una relación lineal entre las variables. Así también, el coeficiente de correlación alcanzado de Rho de Spearman fue de  $r=0,871$ , concluyendo la existencia de una correlación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio dentro de la Academia Andreas Vesalius.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, capacidad.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between the Administrative Management and Service Quality variables at the Andreas Vesalius Academy, Nuevo Chimbote, 2023. This study was of an applied type, with a non-experimental design with a cross-sectional, focus . quantitative and correlational level. The sample was made up of 100 students of the institution, in which the survey was used as a technique and a questionnaire as an instrument for collecting information on a Likert scale. The data obtained were processed using descriptive and inferential statistics using SPSS software. According to the results, the hypothesis could be validated using Spearman's Rho, showing a bilateral significance of 0.000, which is less than the expected error of 0.05, being a linear relationship between the variables. Likewise, the achieved Spearman's Rho rating coefficient was  $r=0.871$ , concluding the existence of a high positive compensation between administrative management and service quality within the Andreas Vesalius Academy.

Keywords: Administrative management, Service quality, capacity.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión es uno de los factores más cruciales para la sostenibilidad de un negocio en el tiempo, ayudándolo con sus objetivos organizacionales, lo que impacta a las estructuras administrativas al empezar a modernizarse; pues con la globalización cada vez más se generan nuevas necesidades en los clientes, provocando que las empresas tengan los medios necesarios para dirigirse de una manera adecuada e informada de la calidad de los servicios, además de una necesaria adaptación en tecnología, cultura y trabajo para dar un alto servicio, y a la vez generar competencia y rentabilidad en el mercado. Sin embargo, aún hay inconvenientes al brindar un servicio, ya sea por falta de disposición o capacitación del personal, fallas en infraestructura, compromiso, etc lo que trae incomodidad en el usuario.

Hoy en día se han generado nuevos centros preuniversitarios, unos conocidos y otros informales, lo que genera competencia y diferenciación entre instituciones, sin embargo, son pocas las academias que cuentan con una segura gestión, que hace que los estudiantes confíen en el servicio que se brinda. En la Academia Vesalius, que si bien es cierto está bien posicionada en el mercado, últimamente vimos que tenían algunos problemas en la distribución de su funcionamiento para continuar brindando una atención oportuna y de calidad hacia sus estudiantes; descuidándose en el cumplimiento integral de sus objetivos institucionales con aspectos importantes tales como; empatía, falta de implementación de herramientas tecnológicas, entre otras

En el ámbito internacional, según el diario Capital (2021), aproximadamente el 23% de las instituciones en México no pueden ofrecer calidad de servicio a sus estudiantes, a causa de problemas sanitarios; nos mencionan que el 20% no tiene acceso a agua y 3% no cuenta con la suficiente energía eléctrica. Además, a raíz de la pandemia, los niños no quieren asistir a las escuelas por la comodidad que mantienen en su hogar , y más aún se abstienen con el problema anteriormente mencionado que a cualquier persona pone en riesgo. Por ello, la senadora Nancy de la Sierra Arámburo requirió a la Educación Pública federal que el caso sea informado y se implementen

inmediatamente medidas en los centros educativos, para contar con el servicio necesario y que los estudiantes estudien en óptimas condiciones.

Asimismo, según INEC (2017), la atención pública en las instituciones de Ecuador, son deficientes como el tiempo en espera, la mala información, lo que generan más dudas y confusiones en los usuarios. De igual manera años posteriores encontraron, en Ecuador que las micro y pequeñas empresas tienen una gestión administrativa deficiente, lo cual genera una baja productividad y competitividad organizacional. Por ello el desarrollo organizacional deficiente por parte del empresario produce un mal entorno laboral, una limitada innovación e implementación de tecnología en sus procesos y servicios, llegando a tener una participación inestable en el mercado y esto conlleva a no tener un buen posicionamiento, por no ser competitivo.

En relación a lo nacional, si bien es cierto hemos avanzado con las nuevas políticas de atención y normas organizacionales, aún vemos poco interés por parte de las organizaciones de acatar las normas. Según, la Defensoría del pueblo (2020), informó que en Pasco, solo el 33% de academias preuniversitarias cuentan con licencia de funcionamiento municipal, a pesar que contaban con certificado de inspección técnica de seguridad; éstas no contaban con el mantenimiento suficiente, puesto que habían cables eléctricos peligrosos, humedad en las paredes y las aulas con poca ventilación. Del mismo modo, La República (2017) informó que en Cusco, la Fiscalía de Prevención del Delito y Sunat, realizó una inspección operativa para verificar las condiciones en las que aplican las clases; llevándose la sorpresa en la mayoría de academias universitarias infringe las políticas primordiales, como pasar la cifra de 50 alumnos, encontrando aulas saturadas donde cuentan con una cantidad de 120 alumnos por aula, así también algunos de ellos no tienen las certificaciones de Defensa Civil, por lo que enfrentarán denuncias por delito de hacerse pasar como centros preuniversitarios en instituciones educativas.

Recordemos que el servicio que brindan las academias para el ingreso a la universidad son para la mayoría de estudiantes que postulan a una universidad nacional debido a que no cuentan con el dinero suficiente para pagar una privada; en ese sentido si ocurre una tragedia, no podrían pagarlo.

Por otro lado, en Lambayeque existió una denuncia acerca de un centro de preparación pre universitario por la mala administración y servicio. El diario Correo (2016) informó que alumnos de la institución Preuniversitaria Juan Francisco Aguinaga Castro, entraron a sus instalaciones por varias horas como signo de protesta, debido a la mala calidad de servicio administrativo por no tener correcta organización en la entrega de acceso a plataforma y de los materiales como libros. Se presume entonces, que la gestión administrativa genera una baja calidad de servicios a los clientes de la academia especializada Andreas Vesalius, ya sea por motivos de infraestructura, falta de disposición y/o compromiso del personal; por lo que nos interesa sacar adelante sus aspectos negativos.

Con la situación problemática expuesta, finalmente, merece que conozcamos más, por tanto, nos formulamos la siguiente pregunta; ¿Cuál es el nivel de relación entre la Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo chimbote, 2023?

Por ello, este trabajo de investigación se justificó considerablemente de la siguiente manera: De manera teórica porque nos ayudó a aportar y argumentar con diversos conocimientos y teorías previas, que fueron vitales para sustentar la elaboración del estudio junto a sus objetivos, y así también tener una mejor perspectiva de ella. Asimismo, se justificó desde una perspectiva metodológica, debido a que se tomaron decisiones en los procedimientos de investigación que sustenten los aportes; para ello en cada variable se tuvo la recopilación de información con instrumentos fiables, que validen la información y así lograr una respuesta a los objetivos de estudio.

Por otro lado la justificación práctica, el resultado que pudimos obtener en esta investigación permitió saber a profundidad la gestión administrativa en Andreas Vesalius y cómo ésta pudo impactar a la calidad del servicio del usuario en un mercado tan competente que existe en la ciudad de Nuevo Chimbote, también sabiendo lo previamente dicho, se puede compartir esto para que otras empresas que se encuentren en el mismo rubro sepan encaminarse para obtener mayor crecimiento y mejores beneficios.

Por último, la relevancia de carácter social nos permitió decir que la organización podrá tomar consideración en llevar una apropiada gestión en el ámbito administrativo para tener un lugar de mejor calidad de servicio hacia el usuario, obteniendo mejores estudiantes, mejores profesionales en la sociedad.

Por ello el objetivo general fue, Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo Chimbote, 2023. Por otra parte, en los objetivos específicos se propuso: Identificar el nivel de la gestión administrativa en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo chimbote, 2023; Identificar el nivel de la calidad de servicio en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo chimbote, 2023 y Determinar la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y gestión administrativa en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo chimbote, 2023.

Se planteó las siguientes hipótesis de investigación: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo Chimbote, 2023. No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la academia especializada andreas vesalius, Nvo Chimbote, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Para profundizar más, se consideró algunos estudios previos de ámbito internacionales, nacionales y locales, que sirven como base en la investigación tomando trabajos previos.

Considerando desde el punto de vista internacional, Vargas (2021), presentó su estudio con el objetivo de evaluar la calidad de servicio y gestión administrativa en los usuarios de una institución, con el fin de plantear nuevas opciones de mejora. Para ello, empleó entrevistas como instrumento de recopilación de información, la cual 32% y 50%, opinaron que es buena y regular respectivamente. Además un 88% de la muestra, dijo que se debe mejorar sí o sí en su atención, lo que incluye tiempo de espera y correcta información. En ese sentido concluye que la institución debe enriquecer la calidad de servicio junto con el tiempo de espera y credibilidad en respuesta para tener una mejor gestión administrativa integral que cumpla con la misión y visión, sin dejar de lado a los clientes, ni a su personal.

Toral y Zeta (2016), en su trabajo de investigación tuvo como finalidad, determinar la relación inmediata entre gestión administrativa con la calidad de los servicios de su universidad. Su investigación fue descriptiva- correlacional, considerando una muestra de 420 personas. Los resultados mostraron que un 55.89% opinan que la gestión administrativa es favorable. Asimismo, el 30,2% de los alumnos y docentes se mostraron favorables en la capacidad de respuesta al recibir el servicio. En cuanto el procesamiento de relación de las variables, estas fueron encontradas en un nivel muy alto, revelando una correlación de  $R=0,3$ . No obstante, recomendaron implantar mejores técnicas en su gestión para garantizar una calidad deseada.

Gómez (2021) dentro de su estudio tuvo como objetivo final analizar la gestión administrativa y la calidad de servicio dentro del sector de emergencia, su estudio fue exploratoria de carácter transversal, descriptiva. Consideraron una muestra de 150 personas para la encuesta. Dentro de los resultados se logró visualizar que el 32% están en desacuerdo con la fiabilidad al momento de recibir información; el 36% de los clientes están algo de acuerdo con la empatía y agradable trato que proporcionan los

colaboradores. Por el lado de los elementos tangibles, un 40% de los encuestados están algo de acuerdo con la infraestructura, y presentación física, mientras que en 24% y 7% están muy de acuerdo y muy en desacuerdo respectivamente, en los equipos del hospital. Finaliza, que es muy importante una correcta gestión administrativa al momento de ofrecer el servicio para que la calidad de asistencia sea suficientemente apta para sus actividades, como cuidar sus instalaciones físicas, ya que eso influye en la opinión del usuario.

Peña et al., (2022) en su investigación basada en la gestión administrativa y su efecto en la calidad del servicio, con el objetivo de destacar su importancia de la gestión administrativa para una maximización de los recursos de este negocio, ya que han tenido una repercusión negativa en la administración y por lo cual afectó al momento de captar clientes, originado por la falta de una labor eficiente. Por tal motivo su finalidad fue realizar una valoración de la relación que existe entre la forma en la que se gestiona la administración y la calidad que oferta a los clientes. A través del uso del método cualitativo y apoyándose de la técnica de la entrevista, siendo aplicada a clientes, los resultados fueron que el 80% están en desacuerdo y opinan que se debe mejorar el servicio, esto involucra en la atención, la calidad, capacidad de respuesta, etc. Asimismo sobre la atención que se ofrece mencionan que el 85% es buena, mientras que el 15% regular, aunque la mitad de los usuarios son consideraciones favorables se pone énfasis en el nivel de la atención ya que la organización es lo más importante. Se concluye que la organización tiene que continuar en constante innovación para poder lograr la máxima confiabilidad del cliente. Por último mencionan que hace falta agilizar su gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio.

Poveda (2020) en su proyecto de investigación de gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en unos laboratorios de una universidad, donde la importancia fue la implementación de valor a los espacios de aprendizaje experimentales y prácticos, con la finalidad de formar profesionales idóneos, se determinó diseñar un modelo de gestión hacia los administrativos para lograr fortalecer la calidad de servicio. La metodología tuvo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, basado en



información obtenida por estudiantes y docentes por medio de encuestas se dio a conocer con exactitud la influencia de la gestión en los laboratorios. Asimismo la muestra fue de 208 personas y como resultados obtenidos en relación a las expectativas con los estándares de calidad, mencionaron que el 27,8% siempre cumplen, 25,4% algunas veces. Se llegó a la conclusión los laboratorios de aplicación y experimentación necesitan de un impulso en aumentar sus estándares de calidad como parte de una educación de calidad, en definitiva se requiere de formación administrativa y algunos lineamientos para mejorar la calidad tanto interno como externo.

Baldeon (2021), indicó en su tesis con la intención de establecer la relación que presenta gestión administrativa y calidad de servicio. Utilizó un diseño no experimental, descriptivo-correlacional, teniendo como población a 42 de sus colaboradores. Se observó que un 57.14% consideran bueno el nivel de gestión administrativa y un 42.86% valoran regular la gestión administrativa, además el 78.57% de la muestra considera un nivel bueno la calidad de servicio mientras que un 21.43% un nivel regular. Asimismo su resultado mostró un Rho de Spearman de  $r=0.694$ , en la que se comprobó que sí existe una relación entre sus variables, concluyendo que deben mantenerse estándares de manera continua para un oportuno desarrollo de actividades.

Pimentel (2022), en su estudio se basó en el objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio dentro de una institución educativa pública. Su estudio tuvo enfoque cuantitativo con diseño no correlacional no experimental, con una muestra de 96 personas, su instrumento de recopilación de datos fueron de formularios con escala de Likert, en la que destacó que solo el 21% de los encuestados valora que se tiene un alto nivel de calidad. El estudio aceptó su hipótesis, obteniendo un  $r = 0.801$  e indicó que se deben e implementar mejoras como reafirmar a los trabajadores los objetivos de la institución, al momento de brindar el servicio, ya que así ellos recordarán la importancia de cumplir con sus metas organizacionales.

Colorado y Tenorio (2021), en su indagación buscó que se determine la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en un restaurante. Se menciona que las principales carencias con respecto a la calidad de servicio, también se concentra en la atención que brinda el personal al usuario, en la que se ve reflejado en una mala gestión administrativa, como por ejemplo una inadecuada infraestructura, pésimas condiciones de higiene, etc. Con respecto a su diseño no experimental-transversal y muestreo probabilístico aleatorio. Aplicaron una encuesta donde la muestra fue de 46 usuarios, como resultados se obtuvieron que la gestión administrativa en un 89.1% es eficiente y perciben la calidad de servicio 92.1% de muy bueno. Con respecto al aspecto tangible de calidad de servicios se manifiesta que el 89.3% es muy bueno, con la capacidad de respuesta se manifiesta que el 91.2% es muy bueno, con la fiabilidad manifiestan el 94.7% es bueno y la finalmente con la empatía el 90% mencionan que es muy bueno. En definitiva los aspectos de calidad de servicio si guardan relación con la variable gestión administrativa porque a menor nivel de gestión administrativa será casi nula los elementos de calidad de servicio.

No obstante, Saavedra (2019), desarrolló su estudio con motivo general, determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que brindan las oficinas institucionales. Manejó un diseño no experimental de nivel correlacional, tomando un cuestionario dirigida a 33 personas como muestra. Sus resultados arrojaron que la calidad de servicio, es percibida como mala por el 42.42% de su muestra; un 36.36% opinó como regular y solo un 21.21% manifestaron que la calidad es buena. De igual manera, sí hay relación entre variables con una correlación significativa del 0.721. El autor concluyó que existe un bajo nivel de calidad y que para haya uno alto, la empresa se debe fortalecer de manera integral además de darles capacitación a su personal para que esté apto en brindar atención.

Pantaleón (2022), dentro de su tesis determinó la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la gestión administrativa. Su estudio fue cuantitativo; de nivel descriptivo y tipo correlacional, en la que utilizó como recopilación de datos, una encuesta con cuestionarios de 20 preguntas, para una población de 100 usuarios. Los porcentajes mostraron que el 2% de la muestra lo observan como nivel bajo; un 41%

como medio y un 57% alto. En cuanto a la capacidad de respuesta el 1% de los usuarios lo ven con nivel bajo, un 71.0% y 28% como medio y alto, respectivamente. Y para seguridad, solo el 3% de las personas opinaron como nivel bajo, el 68% como medio y alto el 29%. No obstante, sus resultados procesados, entre gestión administrativa y las dimensiones de calidad mostraron que existe un  $r=0,678$  de relación con empatía; un 0,590 para capacidad de respuesta y en seguridad un  $r=0,606$  de correlación positiva. Además, demuestran que entre variables sí hay relación con  $r=0,683$ , concluyendo que entre las dimensiones de calidad y gestión administrativa, si existe relación significativa y entre variables igual.

Urrunaga (2021), elaboró su investigación, donde se determinó la relación de gestión administrativa y la calidad del servicio en clínicas, una muestra constituida por 120 usuarios, utilizando una metodología descriptiva, correlacional y de diseño no experimental, utilizando el instrumento de cuestionario. Se determinó la percepción de gestión y calidad, con respecto a la primera el 35.8% de la muestra considera como adecuados y 15.8% regulares, no obstante el 6.7% fue atribuido a inadecuados, por otro lado con calidad mencionan que el 46.7% es bueno, 38.3% muy bueno y 15% regulares. Finalmente se pudo afirmar que las dos variables de estudio se relaciona en clínicas de Cusco, en la que el 0.76 fue la relación por medio de la correlación Spearman.

Ocampo y Valencia (2017), en su tesis, nos menciona que su principal objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, sin embargo dentro de su estudio miden el nivel en la que se encontraban sus variables. Su estudio fue descriptivo correlacional, y con un cuestionario como instrumento de recojo de información para una muestra de 39 colaboradores de la institución, donde se encontró que más del 50% de respuestas está entre las escalas de “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, indicaron que el nivel de gestión administrativa es muy bajo y por ende encuentran muchos errores en las actividades. De igual manera, un 38.5% de la muestra manifestó estar en desacuerdo con el nivel de frecuencia en la calidad de servicio, y llegaron a la conclusión que las variables hay que mejorarlas, ya que mostraron tener  $r=0,559$  de correlación.

Otro estudio nacional, es la de Barrera & Ysuiza (2018), indicando que tuvo como finalidad principal, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio que se ofrece a los clientes, su estudio fue no experimental- transversal, y también con diseño descriptivo correlacional, y una muestra conformada por 74 administrativos y 133 usuarios de la Municipalidad. Los resultados encontrados en relación a la primera variable fue que 23% de los colaboradores no consideran que se desenvuelve correctamente; 38% manifiesta que sí se desarrollan adecuadamente; y en cuanto a sus dimensiones de la segunda variable, los encuestados opinan que no se desarrollan adecuadamente, mostrándose en fiabilidad con 47%; tangibilidad un 8%; y empatía solo un 5%. Mostrando finalmente una correlación de 0,872, mostrando una relación significativa entre variables.

Trigoso(2019), en su tesis para determinar la relación entre gestión administrativa con la calidad de servicio, empleando investigación descriptiva-correlacional, con una muestra a 132 usuarios para su encuesta como método de recolección de información, además de un cuestionario como instrumento. Sus conclusiones fueron que hay por mejorar en calidad de servicio, teniendo en “ni satisfechos ni insatisfechos” a un 67% de los encuestados, mientras que un 60% siente que la gestión administrativa es regular. Finalmente, los datos fueron procesados, donde se encontró un  $r=0.821$ , terminando por validar su hipótesis.

Arrunátegui (2018) dentro de su tesis tuvo uno de los objetivos, describir el nivel de calidad de servicio en una academia, usando un estudio no experimental con una muestra conformada por 90 alumnos. Empleó como técnica una encuesta y cuestionario, en la que los resultados mostraron que el 60% de la muestra reconocen un alto nivel de calidad de servicio; sin embargo un 40% opina lo contrario, reconociéndose como deficiente. Dentro de dicha información el autor encontró que uno de la empatía fue uno de los elementos menos desarrollados y por ende, recomendó implantar políticas de mejora continua para una apta calidad de atención.

Peña (2018), en su investigación, nos dice que su objetivo general fue determinar el vínculo entre la gestión administrativa y calidad del servicio; con un tipo de investigación de nivel correlacional, de diseño no experimental; además de una muestra de 328 usuarios mediante una encuesta. Los datos mostraron que 20.7 % de

los clientes opinó que está en un nivel bajo; el 68 % consideró que está a un nivel moderado y sólo un 11.3 % lo considera como alto nivel de gestión administrativa. Llegó a la conclusión, una existente relación alta entre las variables con un valor  $r = 0,805$ . Por ello, recomienda implementar políticas en cada una de las variables y a la vez un compromiso entre todos los colaboradores, para servir mejor a los usuarios.

De la Sota (2019) en su investigación, su fin fue analizar la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio. Se realizó un trabajo descriptivo - correlacional, diseño no experimental, con una muestra conformada por 383 usuarios utilizando como instrumento el cuestionario. Por consiguiente los resultados que se obtuvieron fueron que el 68% de los encuestados indican a la fiabilidad de regular a malo, con capacidad de respuesta el 70% mencionaron que está en un nivel regular, con empatía el 72% mencionó que está en un nivel regular a malo y finalmente los aspectos tangibles el 72% precisó que está en un nivel de regular a malo. Se determinó niveles altos en aspectos tangibles y fiabilidad con una correlación de 0.764 y 0.770 respectivamente. Dió como concluido que la gestión administrativa mantuvo de carencia y por ello se vio reflejado en un baja calidad de servicio.

La primera variable, gestión administrativa según (Chiavenato, 2006), es una ejecución de diferentes acciones, con el fin de lograr resultados, de una manera económica y eficaz. Asimismo Mendoza Briones (2017), menciona que la gestión administrativa posee actividades dirigidas adecuadamente al cumplimiento de los objetivos mediante proceso administrativo: controlar, organizar planear y dirigir.

Es importante recalcar que el proceso tiene como finalidad obtener un objetivo y esto se logra ejecutando una metodología de acción que tiene proposito llegar a cumplir las metas y objetivos trazadas en las mejores condiciones de eficiencia y eficacia (Chicaiza et al., 2022).

López y De la Garza (2019), mencionan que en la mayoría de las empresas sin importar el tamaño o sector, afrontan cada vez más el desafío del cambio continuo y dinámico. Para lograr dar respuesta a lo que hoy pide el mercado, el sector empresarial tiene que desarrollar estrategias competitivas basadas en la planeación estratégica y el liderazgo orientados a la innovación, para lograr mantenerse en el mercado altamente competitivo.

Peralta et. al. (2023), menciona que la gestión administrativa es muy importante para lograr el desarrollo de las organizaciones basadas en una buena organización, planificación, control y dirección . Asimismo, debe tener la capacidad de lograr identificar requerimientos y necesidades , así como tener en claro la jerarquía respetando los objetivos planteados y con los recursos que se cuentan.

Con respecto a los enfoques del pensamiento administrativo, tenemos primero a la teoría clásica, Taylor (1912), la cual dedicó a estudiar la manera de poder ser productivo a través de un rediseño de la metodología del trabajo. Adicionalmente se llegó a plantear la diferencia entre productividad y producción, donde se afirmó que lo que se desea es la máxima productividad y solo dependería de un buen entrenamiento. Asimismo Carter (1984) menciona que Fayol en 1916 afirma que la función de la administración es seleccionar objetivos adecuados, dirigir y guiar a la empresa hacia el logro de los objetivos. Es una función que distribuye equitativamente funciones entre los miembros y la cabeza de la organización.

Desde el punto de vista de Fayol menciona que las circunstancias y personas son cambiantes y diversas, por ello, las reglas tienen que ser adaptables ante cualquier necesidad y no pueden ser de manera rígida, de tal manera las cualidades para la función de un administrador son la experiencia, decisión y la inteligencia. ( Sapru 2009)

Para Robbins y Coulter (1943) la organización se caracteriza por una jerarquía definida, con reglas y normas detalladas. Por ello teoría Burocrática con su representante Weber (1921) menciona que es un modelo en donde se puede dar solución a problemas sociales y empresariales de una manera eficiente.

La teoría de las relaciones humanas tuvo como objetivo en el aumento de la productividad del colaborador, basado en estudios de participación, motivación y equipos de trabajo. (Rocha, et. al 2010)

Hernández y Rodríguez (2006) señalan que la teoría de sistemas, está inmersa dentro de otro superior es decir que no funcionará si todas las partes que la integran no se coordinan y no trabajan de en conjunto para poder procesar las demandas.

La teoría de contingencias menciona que el hombre tiene un carácter complejo que responde a factores diversos y contingentes. Explica como las diferentes variables

establecen estructuras organizacionales, no existe una estructura, solo existe criterios para dar solución a factores de entorno organizacional. (Chiavenato, 2004).

La importancia que tiene la gestión administrativa en una organización y cómo una mala gestión puede ocasionar elevados costes para la organización, así como una buena gestión puede agilizar los procesos y reducir los costes. Hay procesos administrativos en las empresas que ocasionan problemas internos tanto para empleados y proveedores (Deusto, 2021). Con el paso del tiempo, la gestión administrativa muy necesaria para cualquier empresa ya que se ha convertido en un arma poderosa. Realizar una buena gestión conlleva importantes beneficios para la organización. (Linkia, 2019). Para resumir, la gestión administrativa son actividades que se llega a realizar para dirigir una empresa, por medio de la dirección de un conjunto de trabajo, esfuerzos y recursos.

Según Saavedra y Delgado (2020), para que se pueda direccionar la organización se necesita de estrategias, ya que eso ayuda al cumplimiento de metas establecidas, la dirección, organización, control planificación deben ser utilizados de una manera adecuada:

En la planificación según Marco, et al., (2016), es el inicio de la gestión administrativa ya que se rige los elementos sobre los que se establecen y se realizan criterios generales. Además, servirá para las demás actividades que se realizará a cabo progresivamente teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

Asimismo Chiavenato (2013), menciona que esta etapa radica en tomar decisiones adelantadas sobre lo que se debe hacer antes de la realización de las acciones. Desde otra posición, la planificación consiste en establecer previamente las acciones necesarias y simular el futuro esperado con los medios convenientes para lograr los objetivos.

Para Cano (2017), la organización, en la cual se establece la estructura y las diferentes las actividades que realizan de acuerdo a los planes establecidos y que deben ejecutarse de una manera estructurada y con una buena integración de recursos en la realización de actividades dentro de la empresa, estableciendo funciones entre de cada uno de ellos.

Según Cano (2017), la dirección dirige la realización de los objetivos trazados a la misión organizacional es decir, la dirección es cómo se dirigen a la fase de la planeación y cumple las metas establecidas. (pág. 74).

Finalmente el control ,en el cual se logra garantizar las políticas y propósitos de la organización que se cumplan y que todos los recursos estén siendo gestionados eficientemente(Cano 2017, pág. 104).En decir es una revisión del adecuado desarrollo de las operaciones y actividades para determinar el cumplimiento de las mismas.

También, se conceptualizó la segunda variable; comenzando con la teoría de Ishikawa (1986) en la que menciona que la calidad está enfocada a la disposición del trabajo, de información, de objetivos ,del personal y de todo el proceso que conserva una compañía al ofrecer un producto o servicio al cliente.

Por ello, Ramírez (2016) precisa que es el rasgo intrínseco de lo que brindan para el logro de aceptación del usuario, ya que en las empresas, su personal y los recursos que posee , serán en lo que influye en su percepción. De igual manera, Yoon y Cheon (2020), precisa que la calidad se percibe por el usuario ni bien se da el servicio, esperando la inexistencia de errores en la entrega de ello. Asimismo, la calidad debe ser diaria, comprendida y compartida entre todos los pertenecientes de la empresa que conforman la organización.

No obstante, Crosby(1988), comenta que es la aprobación de los usuarios en relación a sus necesidades en la que no haya errores, ya que si no hay conformidad por parte de los clientes , entonces se determina como escasez de calidad. Es así que ,para Fernández (2020) es la manera de brindar al cliente lo que desea sin demoras y sin falla alguna. Mientras que, Caldas, et al.(2017), lo describen como una filosofía de acción de constante mejora, para que tenga valor lo que ofrecemos y así para tratar de compensar las expectativas del cliente.

Por otra parte, Ibarra, et al. (2019), manifiestan que la peculiaridad de un buen servicio se convirtió en una herramienta importante para que las organizaciones desarrollen la lealtad en sus usuarios y a la vez haya más competitividad en el mercado. Y que el factor más importante dentro de un servicio, es el humano, puesto es quien atiende a otra persona. Además, según García (2016) el servicio es una mezcla de actividades



trazadas de manera estratégica para brindarle al usuario, con el fin de complacer sus perspectivas y necesidades.

Boulding(1993) considera que la calidad no se debería de medir en expectativas sino en la percepción, ya que esto se da momentáneamente luego de dar el servicio .No obstante, según Parasuraman et. al (1985), la calidad del servicio se mide a través de la percepción y no en la expectativa, sin embargo, señalan que esta variables es un poco compleja de precisar y de medir. No obstante, estos mismos, crearon un modelo SERVQUAL, en el trata de la medición comparativa entre el servicio percibido y esperado. Precisan que dentro del modelo se encuentran unos 5 pequeños gaps o vacíos, en la que cada una de ellas es resultado de la diferencia , entre lo esperado y lo percibido; y estas vienen a ser las deficiencias encontradas para luego ser analizadas y corregidas, y así brindar una alto servicio. Cabe resaltar, que inicialmente poseía más de 5 dimensiones pero tras varias críticas; estas se redujeron a: la capacidad de respuesta, la fiabilidad, tangibilidad , seguridad y empatía.

Es así que según , Moya (2016), la calidad de servicio es la percepción del cliente, en base a la experiencia que recibe; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad las dimensiones mencionadas, y así también lograr recomendación de ellos.

Para Shi y Shang (2020) ,tener una buena calidad en los servicios dentro de una empresa de cualquier rubro, asegurará obtener ganancias y gran ventaja en el mercado competitivo, por lo que trae como consecuencia una captación en la mente consumidores. Por su parte, Phuong (2019), agrega que la calidad del servicio, se ve reflejada en el buen desempeño operativo en la atención al usuario, ejecutando estrategias orientadas a su mejora continua, con el fin de generar una aceptación positiva en ellos. Mientras que Ruiz, Herrera y Herrera (2017) lo define como el nivel de agrado que demuestra la persona luego de recibir el servicio.

Florez (2021) nos dice que la calidad del servicio es significativa porque ayuda a dar valor a las empresas y por ende los posiciona y diferencia de la competencia, siendo parte fundamental en la percepción final del usuario sobre la organización. Por ello, indican que sin importar el tipo de entidad (estatal o privada), es necesario que las áreas de servicio al cliente estén preparadas demostrando las dimensiones antes

dichas ,para contribuir con su cultura organizacional. En ese sentido, la importancia de esta variable es que las empresas expandan sus ventajas competitivas para que sigan sobreviviendo en el mercado, haciendo que la calidad de servicio se perfeccione y se desarrolle oportunamente mediante su atención personalizada, ya que no existe un único modelo de guía.

La primera dimensión, trata de brindar un servicio inmediato y oportuno con habilidad de responder de manera adecuada. Para Zeithaml et. (2009), manifiestan que es la disposición e intención rápida de ayudar ante alguna pregunta, queja o solicitud del usuario, donde se proporciona de la mejor manera lo solicitado. Así también, según Pincay y Parra (2020), mencionan que es la habilidad del colaborador en la atención rápida y oportuna ante las dudas o solicitudes. Además el directorio y el personal mediante actitudes y aptitudes deben lograr tener respuestas sustentadas para conseguir resultados rentables y organizacionales, y así ante futuros problemas o dudas de los clientes, puedan saber cómo reaccionar. Para ello interviene el indicador de prontitud, que trata de la rapidez al dar el servicio de atención, en la que se calcula el tiempo para dedicarle al cliente.

Dentro de la tangibilidad, encontramos indicadores de comodidad, apariencia de instalaciones físicas, además de tecnología y materiales, equipos de calidad ofrecidos al cliente, en la cual deben estar en buen estado para optimizar las actividades; y en caso no lo esté, se debe informar pues así evitarán problemas y todo será más productivo. Además, Zeithaml et al. (2009), señala que el estado físico de una instalación es lo que trasmite visualmente a que el cliente juzgue una calificación. De igual manera, Calvopiña (2019) menciona que las infraestructuras físicas y los equipos, deben dar una buena imagen empresarial de calidad visual ante los clientes, de modo que se sentirán cómodos. Por ello, Salazar y Vallejo (2016), indican que mantener arreglado las instalaciones siempre será importante para una mejor apariencia, al igual que innovar con equipo moderno, implementar tecnología y constantemente tener un control de mantenimiento de ellas.

Según Casco, Garrido y Moran (2017), la fiabilidad es la capacidad de realizar un servicio correcto y cuidadoso en el tiempo determinado. También Mejias et al. (2018), indica que los usuarios esperan que las organizaciones practiquen con lo que

prometen y eviten cometer errores para encontrar compromiso, atención a sus peticiones y la disposición de ayudar, esto en base a la teoría de Zeithaml et al. (2009), quienes mencionaron que el servicio tiene que ser entregado de manera precisa y que la organización cumpla con la promesa que ha hecho, siendo esta dimensión como parte importante en su percepción del usuario. Por el lado del compromiso, es muy fundamental porque entregará todo de sí para dar una buena imagen del personal cumpliendo con las metas organizacionales. Asimismo, Rebeca (2018) indica que un colaborador comprometido, se desenvuelve mejor y alcanza su propio propósito, siendo este generoso, creando un buen ambiente laboral. Mientras que Erickasac (2018) lo indica como, asistir a tiempo a los clientes oportunamente, sin hacerlos sentir con la incomodidad por preguntar o pedir ayuda, por eso siempre es necesario estar atentos a sus reacciones e inconvenientes para resolverlas en el momento preciso.

En relación a la seguridad; Druker (1990), alude que es confidencialidad, y demostración en cuidar los intereses de sus clientes, ya que el usuario declara sus problemas y dudas con el fin de que sean resueltos de la mejor manera posible por los colaboradores de la empresa. Asimismo, Salazar y Cabrera(2016) señalan que es el conocimiento y habilidad de los colaboradores para transferir confianza en sus actividades, junto con la confidencialidad y discreción de los documentos importantes que comparte el usuario. De acuerdo a Jhamb( 2017) , la confianza en las organizaciones se alcanza a lo largo del tiempo donde gana experiencia en cada error corregido, por ende se brindará un servicio más puntual y seguro. Asimismo, Hernández, Prieto y Hernández (2017) indican que sin honestidad, no hay confianza y por ende, no los harán sentir seguros a los clientes.

Finalmente, Calvopiña (2019) nos dice que la empatía, es la relación que se da con el usuario de manera particular, en la que intervienen la comprensión y consideración al momento de escuchar y hacer la atención, además del ponerse en lugar del cliente cuando les explican sus situaciones. Asimismo, Orte et al.(2020) indican que la empatía parte de una propia cualidad de las personas, y que si no posees comprensión hacia una persona, es difícil de poder manejar una situación De acuerdo a Zeithaml et. al (2009) , los clientes buscan sentirse importantes y ser comprendidos por quienes son atendidos por ende uno debe relacionarse con el usuario como

persona y brindarles un trato especial. Asimismo, la comprensión y buena escucha; tratar de entenderlos, serán vitales para prestar atención a sus expresiones y no juzgar por las dudas que tenga.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

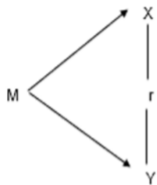
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue aplicada, ya que se orienta a resolver un específico problema donde consiga un nuevo conocimiento en base a la búsqueda de información e investigación formativa para su aplicación. (Castro et al 2022).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se acató un diseño no experimental, ya que se analizó, midió y se almacenó nuevos acontecimientos sin manipular las variables de investigación. Hernández, et al. (2018). Además de ser cuantitativo porque obtuvimos resultados numéricos que fueron de ayuda para interpretar.

Asimismo, correlacional, ya que según es cuando se ayudó a determinar la conexión significativa que entre ellas poseen, mediante estudios estadísticos que comprueben la hipótesis. (Sampieri y Mendoza, 2018).



Donde:

M: Muestra (Alumnos de la Academia Especializada Andreas Vesalius)

X: Gestión administrativa

Y: Calidad de servicio

r: Relación entre variables de estudio

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Según Mendoza y Moreira (2021) son actividades que se realizan de manera ordenada y consecutivamente, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los funcionarios.
- **Definición operacional:** Se operacionalizó de acuerdo a las dimensiones planeación, organización, dirección y control, en la cual la valoración se llevo mediante un cuestionario.
- **Indicadores:** La variable gestión administrativa se evaluó de acuerdo a elementos  
Planificación: toma de decisiones, plan estratégico y dirección  
Organización: coordinación, comunicación y productividad  
Dirección: liderazgo y trabajo en quipo  
Control: Estrategias de control y política de calidad
- **Escala de medición:** Ordinal.

#### Variable 2: Calidad de Servicio

- **Definición conceptual:** Según Parasuraman (1988), es la comparación entre las expectativas y percepción del cliente, en base al servicio y trato que recibe; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad de respuesta, la tangibilidad, lo fiable, y la empatía, al momento de realizar sus actividades con seguridad y así lograr también una recomendación de ellos.
- **Definición operacional:** Se operacionalizó de acuerdo a elementos como la capacidad de respuesta, la tangibilidad, lo fiable, y la empatía. Además, por los cuestionarios que fueron nuestro instrumento de medición.
- **Indicadores:**  
Capacidad de Respuesta: disposición de ayudar resolver dudas, prontitud  
Tangibilidad: Comodidad en instalaciones físicas, materiales y equipos de calidad, materiales y equipos de calidad, tecnología.  
Fiabilidad: Compromiso, puntualidad de sus actividades

Seguridad: Confidencialidad, confianza, habilidades por el personal

Empatía: Atención e interés al usuario, consideración, escucha activa.

- **Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Para Hernández et al. (2018), la población es la totalidad de personas u objetos asociados a ciertas características similares dentro de un tiempo y espacio determinados.

- Criterios de inclusión:

Arias (2016), menciona que el criterio de inclusión son todas las peculiaridades de la población para que sean partícipes de la investigación. En este caso, fueron considerados los usuarios que forman parte de la academia Vesalius.

- Criterios de exclusión: También Arias (2016), mostró el criterio de exclusión donde el fundamento es descartar aquellos datos que puedan variar los resultados del estudio.

En ese sentido, dentro del estudio no fueron tomados en cuenta administrativo ni a padres de familia, ex alumnos de la Academia Vesalius.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra basa en una parte específica de la población que se va a estudiar, específicamente seleccionado para lograr representar a dicha población. (Noreña, 2020). En este caso por tratarse de una población menor a 100, se tomará a toda la población como muestra de estudio.

#### **3.3.3. Muestreo**

Para Tamara y Manterola (2017), el muestreo es extraer o considerar los elementos, que pertenecen a una muestra de toda la población. No se considera la aplicación del muestreo, ya que se optará por trabajar con el 100% de la muestra.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Hace referencia sobre el objeto de estudio que se hará la trabajo de investigación. (Noreña,2020),en este caso la unidad de análisis serán los estudiantes de la academia Vesalius.

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

Para cumplir con el objetivo de la investigación, la técnica aplicada fue las encuestas que nos permitieron obtener datos mediante el instrumento de estudio. De acuerdo a Baena (2017), esta es una técnica muy práctica con validez y confiabilidad para el estudio, y menciona que en toda investigación se deben contar con distintas opciones metodológicas; más aún con trabajo de campo, como herramienta para el proceso de recaudar información importante a la indagación.

Por otro lado, el cuestionario fue el instrumento para recopilar los datos. Según Arias (2016), el instrumento ayuda en el procedimiento de recolectar información sobre el tema que se escoge de una forma sistemática en una determinada muestra. Para ello, se tiene 2 partes en la que existió un diseño para cada variable, en base a sus dimensiones e indicadores que puedan ayudarnos con los objetivos.

Con la primera variable gestión administrativa, se realizó un cuestionario adecuado al contexto de la organización (ver anexo 06) con 14 ítems. De igual manera, en la medición de calidad de servicio fueron de 16 ítems (ver anexo 06). Ambos cuestionarios están formulados con afirmaciones y valorados en escala de Likert, en donde cuenta de cinco opciones, las cuales son: Nunca, Casi nunca, Algunas veces, Casi siempre, Siempre. En la que el que tenga mayor puntaje representan mayor gestión administrativa y mayor calidad de servicio.

Además, estos cuestionarios (ver anexo 06) fueron evaluadas a través del juicio de 3 expertos profesionales, para constatar que son entendibles y relevantes, de modo que puedan darnos su validación y estas puedan ser aplicables para sumar a la investigación.



En relación a la confiabilidad, según Sampieri y Mendoza (2018), nos indica que es la precisión y consistencia de un proceso de medición. Por ello, primero se realizó una prueba piloto a 15 personas, de modo que se calcule los datos obtenidos y sean analizados, a través del Alfa de Cronbach, la que aprueba si son altamente confiables si se obtiene un resultado mayor al valor mínimo,  $\alpha > 0,750$ .

La fiabilidad alcanzada, en base a los datos obtenidos dentro del análisis de confiabilidad en 14 elementos del instrumento de la primera variable, la cual mostró un índice de Alfa de Cronbach de 0.906 (ver anexo 10), lo que significa que tiene una alta confiabilidad.

Asimismo, la fiabilidad alcanzada, en base a los datos obtenidos dentro del análisis de confiabilidad en 16 elementos del instrumento de la segunda variable, la cual mostró un índice de Alfa de Cronbach de 0.914, lo que significa que tiene una alta confiabilidad

### **3.5. Procedimientos**

Como primer paso, se identificó un problema de la organización y luego de analizarla, profundizar con investigación, tal como estudios previos, definiciones y artículos científicos.

Posteriormente, se realizó una matriz de operacionalización que incluyó tanto gestión administrativa y calidad de servicio, nos sirvieron para elaborar los instrumentos por cada variable, que se adecuen y responda a los objetivos de este estudio, lo cual estos fueron validados por un juicio de expertos en la que demostró la alta confiabilidad, y así pudo ser ejecutado.

Para su aplicación, se solicitó el permiso respectivo a la administración superior para coordinar el día y horario más flexible. Se les precisó a los estudiantes que es totalmente anónimo, por lo que se pidió total honestidad; asimismo se les pidió que

puedan firmar un documento que constaten que están participando de manera voluntaria.

Finalmente, al tener la información necesaria fueron trasladados y procesados en el software SPSS, para comprobar si nuestra hipótesis es la correcta o no.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para Rendon, et (2016) la estadística descriptiva es resumir la demostración encontrada en un estudio de forma sencillo y claro para su interpretación mediante cuadros o tablas, gráficas o figuras e imágenes. Por ello en un primer paso, los datos obtenidos fueron pasados con su valor numérico a la hoja del programa Excel de forma ordenada por variables y dimensiones. Seguidamente, estos datos pasaron al programa estadístico SPSS v.25 para su procesamiento, realizando la estadística descriptiva dando lugar a las respuestas en el rango/nivel que correspondan, y realizando tablas de frecuencia y gráficos de barra de dichos resultados para poder lograr una mejor interpretación y análisis de los mismos.

En contraste Ruiz, et (2017) el método inferencial debe ser usado en los estudios donde se compara los resultados entre dos o más grupos, es decir se basa en los datos recopilados en la muestra. En el tipo de método permite ver el comportamiento de ella y haga más fácil tomar decisiones informadas. Para las pruebas de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Con este procedimiento se determinó las correlaciones, para dar respuesta a cada uno de los objetivos y obteniendo las conclusiones del estudio

### **3.7. Aspectos éticos**

Segun Upel (2016) menciona que los requerimientos éticos para el investigador es el predominio y el reconocimiento de los trabajos empleados para poder obtener información relevante, así como también la descripción de las personas que se mencionan en la realización del trabajo. Por ello con respecto al anonimato se garantiza que los usuarios tengan seriedad con la autenticidad de sus respuestas, con la confidencialidad tenemos que una vez obtenido los datos no se difunda por ningún

medio, con la beneficencia se solicitó la colaboración de la academia con fines estrictamente académicos y finalmente con la originalidad, la información del trabajo se sometió a un filtro por medio del software turnitin.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**  
*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,166	100	,000
Calidad de Servicio	,189	100	,000

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** Dado que la muestra es mayor a 50, se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, la cual establece la existencia de grado significativo del p-valor=0.000 menor a la significancia 0.05, y por ende, es una prueba no paramétrica haciendo uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 2***Correlación de gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión Administrati va	Calidad de Servicio
Rho de Spear man	Gestión	Coeficiente de	1,000	,871
	Administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de Servicio	Coeficiente de	,871	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla 2, permite establecer la correlación entre las variables, en la cual se observan los resultados del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) mostró un significativo resultado de 0,871 y un  $p=0,000 < 0,05$ , lo que simboliza una alta correlación entre las variables estudiadas. Por lo tanto, indica una tendencia lineal; es decir, si los niveles de gestión administrativa suben, la calidad de servicio también lo hará y viceversa.

**Tabla 3**

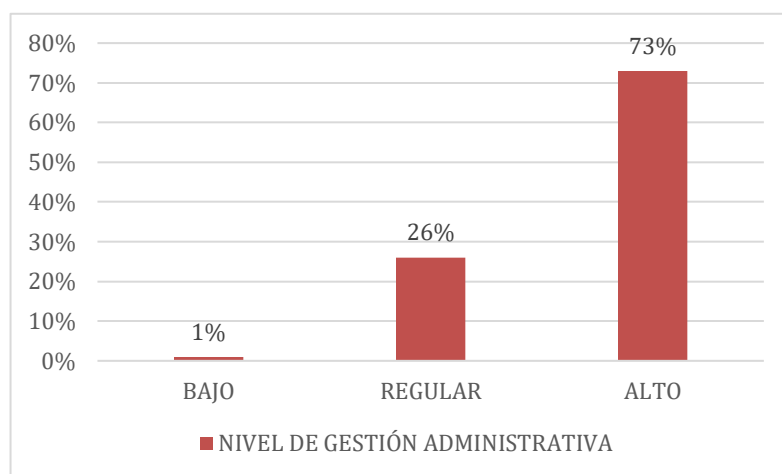
*Nivel de gestión administrativa*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0
Regular	26	26,0
Alto	73	73,0
Total	100	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 1**

Nivel de gestión administrativa



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a la tabla 3 y figura 1, los resultados en el nivel de gestión administrativa de la Academia Vesalius, solo el 26% consideran que está en un nivel regular y el 73% de los 100 estudiantes perciben la gestión administrativa en un nivel alto. Por ende, se considera que dentro de la academia encuentra en un nivel alto de gestión administrativa.

**Tabla 4**

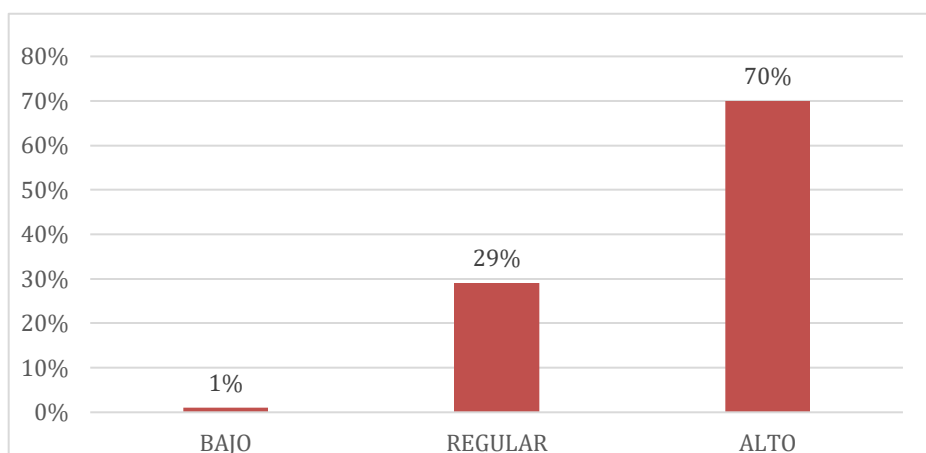
*Nivel de la dimensión planificación*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	29	29%
Alto	70	70%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 2**

*Nivel de la dimensión planificación*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que el 70% de los encuestados perciben que el nivel de la planificación en los administrativos se encuentra en un nivel alto mientras que el 29% como regular.

**Tabla 5**

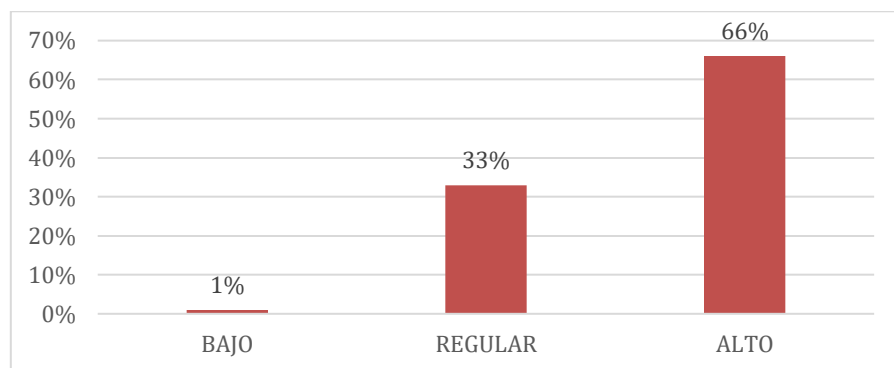
*Nivel de la dimensión organización*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	33	33%
Alto	66	66%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 3**

*Nivel de la dimensión organización*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** El 66% de los estudiantes consideran que la organización dentro de la academia son de un nivel alto, sin embargo el 33% en un nivel regular.



**Tabla 6**

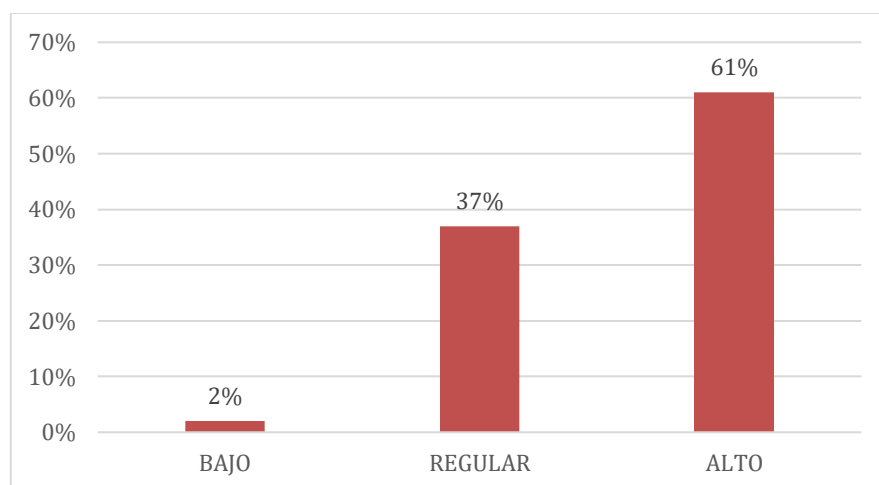
*Nivel de la dimensión control*

	N	%
Bajo	2	2%
Regular	37	37%
Alto	61	61%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 4**

*Nivel de la dimensión control*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** El nivel de la dimensión control, es considerada como alta en un 61% ,mientras que el 37% y 2% son considerados en un nivel regular y bajo, respectivamente.

**Tabla 7**

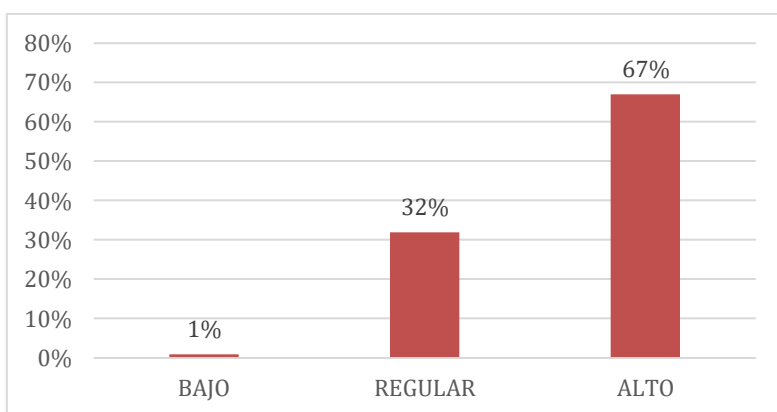
*Nivel de la dimensión dirección*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	32	32%
Alto	67	67%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 5**

*Nivel de la dimensión dirección*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 67%, mientras que el 32% es considerada como regular y solo el 1% como baja.

**Tabla 8**

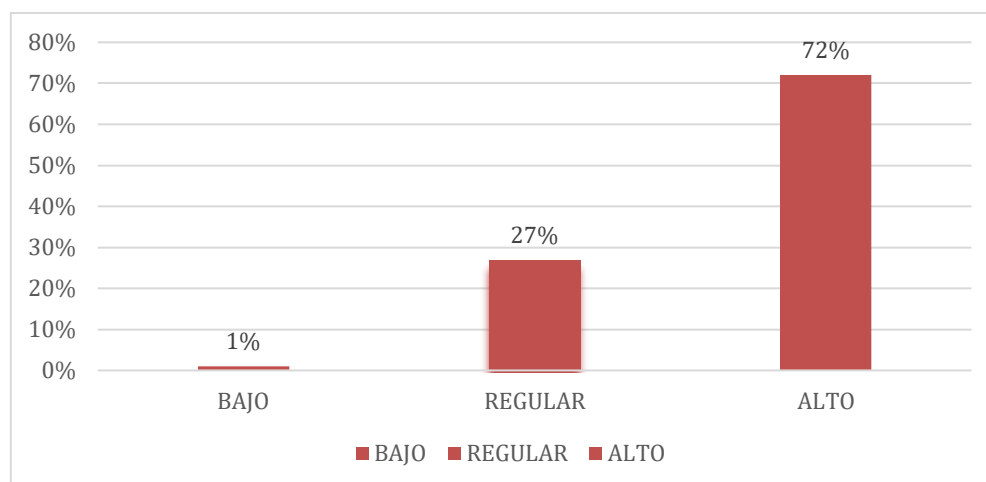
*Nivel de calidad de servicio*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	1,0
Regular	27	27,0
Alto	72	72,0
Total	100	100,0

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 6**

*Nivel de calidad de servicio*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 6 mostrada, se denota que existe un nivel de calidad de servicio muy alta dentro de la academia Andrea Vesalius, siendo considerada por 72% de los estudiantes de dicha academia. No obstante, el 27%, lo percibe en un nivel regular. Mientras que solo 1% la distingue en un nivel muy bajo.

**Tabla 9**

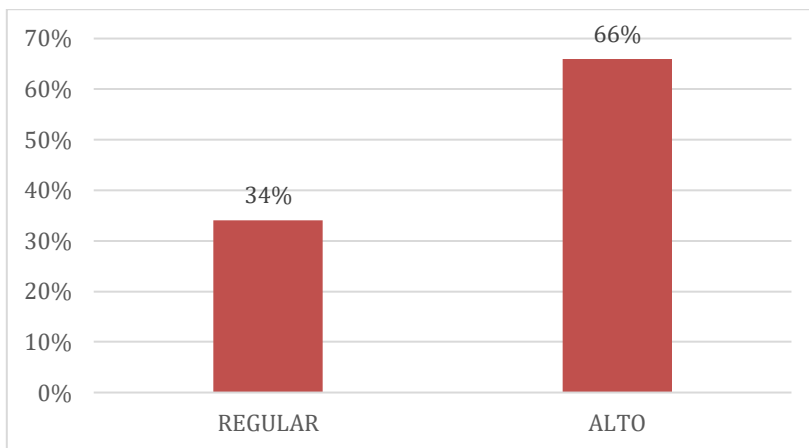
*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*

	N	%
Regular	34	34%
Alto	66	66%
TOTAL	100	100%

*Nota. Elaboración propia*

**Figura 7**

*Nivel de la dimensión capacidad de respuesta*



*Nota. Elaboración propia*

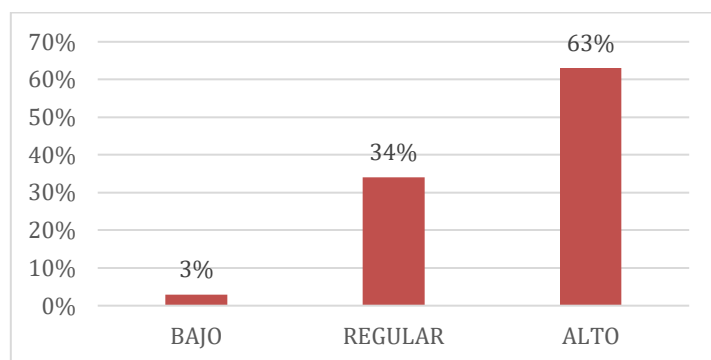
**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 66%, mientras que el 34% es considerada como regular.

**Tabla 10**

*Nivel de la dimension tangibilidad*

	N	%
Bajo	3	3%
Regular	34	34%
Alto	63	63%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia



**Figura 7**

*Nivel de la dimension tangibilidad*

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 63%, mientras que el 34% es considerada como regular y solo el 3% como baja.

**Tabla 11**

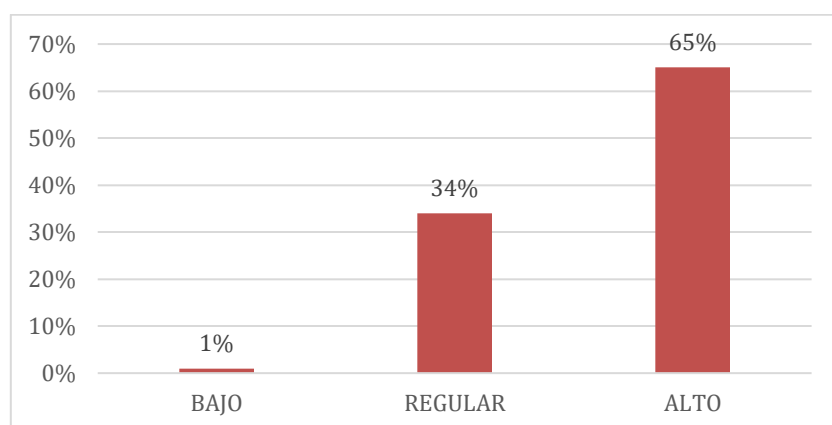
*Nivel de la dimensión fiabilidad*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	34	34%
Alto	65	65%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 8**

*Nivel de la dimensión fiabilidad*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 65%, mientras que el 34% es considerada como regular y solo el 1% como baja.

**Tabla 12**

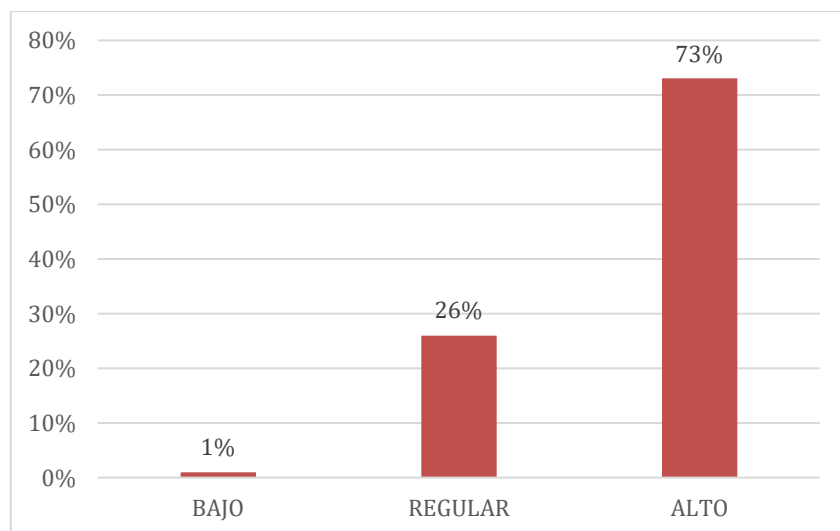
*Nivel de la dimensión seguridad*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	26	26%
Alto	73	73%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 9**

*Nivel de la dimensión seguridad*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 73%, mientras que el 26% es considerada como regular y solo el 1% como baja.

**Tabla 13**

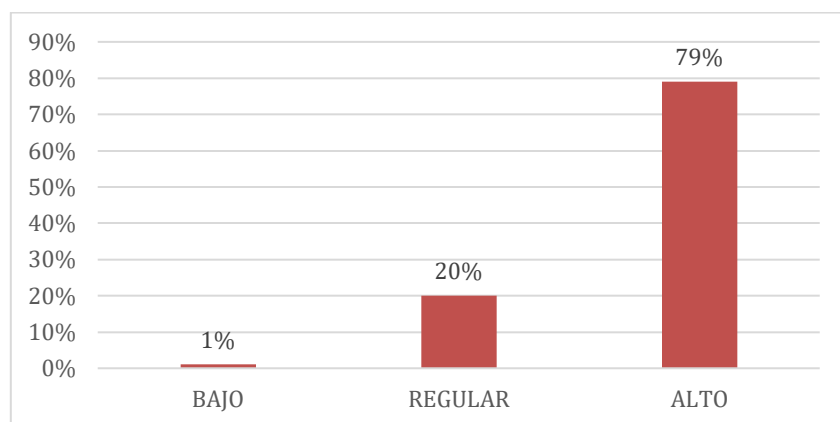
*Nivel de la dimensión empatía*

	N	%
Bajo	1	1%
Regular	20	20%
Alto	79	79%
TOTAL	100	100%

*Nota.* Elaboración propia

**Figura 10**

*Nivel de la dimensión empatía*



*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** La tabla muestra que dentro de la academia Vesalius, el nivel de esta dimensión es alta percibida en un 79%, mientras que el 20% es considerada como regular y solo el 1% como baja.



**Tabla 14**

*Correlación entre dimensiones de calidad de servicio y la variable gestión administrativa*

		Gestión Administrativa
Rho de Spearman	Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación ,825
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación ,841
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación ,809
	Seguridad	Coeficiente de correlación ,701
	Empatía	Coeficiente de correlación ,690
		N 100

*Nota.* Elaboración propia

**Interpretación:** En relación a la tabla presentada número 5, se halló que el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) descubrió un alto resultado, con un valor bilateral de 0,000; lo que se refiere a un error mínimo esperado de 0,05. En ese sentido, se señala la relación entre las dimensiones de calidad de servicio y la variable gestión administrativa. Además, se muestra que son 3 de las dimensiones observadas con significativa relación las cuales fueron, tangibilidad con un valor elevado en el Rho de Spearman de 0,841, lo que señala una alta conexión entre la variable gestión y la dimensión mencionada. De igual manera, se tuvo un coeficiente (Rho) de 0.825 en la dimensión capacidad de respuesta, la cual también posee una relación positiva con la variable gestión. Finalmente, la fiabilidad fue otra de las dimensiones que tuvo un gran coeficiente de 0.809, entonces también tuvo una gran relación con la gestión administrativa.

## V. DISCUSIÓN

Hasta la actualidad, la buena gestión administrativa se está siendo vital para las organizaciones que buscan mantenerse vivos en el mercado, independientemente del sector o rubro que pertenezcan, en la cual brindar una óptima calidad de servicio hará que se complementen y puedan verse reflejados convenientemente entre la percepción y las expectativas del usuario. En ese sentido, tomando en cuenta lo obtenido en la investigación se pudo observar lo siguiente:

De acuerdo al principal objetivo que fue determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Academia especializada Andreas Vesalius, en la cual se obtuvo un resultado en el Rho de Spearman con un coeficiente de correlación del 0.871, y con un nivel de significancia bilateral de 0,000 ( $0,00 < 0,05$ ) lo que indica una reveladora correlación, donde al tener mayor tendencia positiva en una, también se verá reflejado en la otra; es decir, denota correspondencia entre ellas. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), de que sí existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la Academia Especializada Andreas Vesalius, Nvo Chimbote, 2023. Este resultado, se asemeja con la de Peña (2018), en su estudio para la municipalidad de San Marcos Huari, obteniendo un resultado de 0,805 y demostrando su relación entre variables; además indicó que, al mejorar la gestión administrativa, iniciadas con objetivos a largo o corto plazo, se busca el cumplimiento de estos en conjunto de los esfuerzos recíprocos del personal y así mantener la calidad de servicio deseada. Del mismo modo, Pimentel (2022) en su prueba alcanzó un indicador de correlación de 0.801 y como valor de significancia menor a .001, con lo cual se acepta la hipótesis al tener conexión positiva entre variables. No obstante, Saavedra (2019), en su encuesta aplicada, salió con una prueba estadística de la Rho de Spearman de  $r = 0.721$  y una significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, donde el vínculo fue significativo entre las variables estudiadas. Dichos resultados se complementan por Toral y Zeta (2017), donde corroboran que cuando la gestión administrativa mejora, la calidad también lo hará persiguiendo el alcance de los objetivos organizacionales.

De esta manera, se tuvo en cuenta a la teoría de Carter (1984) quien alude que la función de la gestión de administración es seleccionar objetivos adecuados, para guiar a la empresa hacia el logro de sus metas que traiga como resultados la buena calidad que brindan mediante las funciones distribuidas entre los miembros y la cabeza de la organización. Otro aporte fue de Sapru (2009), en la cual se refirió a tener normas adaptables ante cualquier situación, ya que el mundo va cambiando y, por ende, las circunstancias son diversas, como también las personas, por lo que propone que la gestión de un administrador sea con experiencia, decisión y la inteligencia, de esa manera se verá evidenciado en sus resultados y llegar a la calidad de atención de clientes deseada. A su vez, Chicaiza et al. (2022) mencionan que los procesos en la gestión tienen como fin obtener un objetivo y solo se logra si todas las acciones en los procesos son las adecuadas para no afectar a otras al cumplir con las metas brindándole la mejor disposición a los usuarios. En ese sentido, la gestión administrativa posee un efecto importante en las organizaciones para el alcance de sus objetivos, lo que abarca la verificación y evaluación de actividades de gestión que garantice que la buena calidad de servicio que los clientes esperan. Además, que ayuda a superarse, haciendo un mercado competitivo. Por ende, el estudio ha sido relevante de carácter social, pues servirá de consideración a otras instituciones del rubro a formar a mejores alumnos y profesionales en la sociedad ; y si es de otro sector, impulsar a llevar una apropiada gestión en el ámbito administrativo con mejor calidad de servicio hacia el cliente.

En relación a nuestro primer objetivo específico, los datos de la tabla 2 arrojaron que el nivel de gestión administrativa en la academia Andreas Vesalius es considerada por los estudiantes como alta, predominando un 70%, mientras que sólo un 26% la considera como regular, dicha información apunta a que se tiene una estable preparación en las actividades administrativas institucionales. Además, se comprobó que el mejor nivel dentro de sus cuatro dimensiones, es la Planificación con un 70% en nivel bueno, junto con dirección (75%), y organización (66%), mientras que el control (61%) debería ser mucho más trabajada, ya que fue el que tuvo menor puntaje de niveles pero que de igual modo no es un porcentaje tan lejano. Comparada esto, con la investigación hecha por Trigososo (2019), en la cual, el Ministerio de Desarrollo

e Inclusión Social , calificó a la gestión con 66%, en un nivel regular, y a pesar que coincide con nuestro estudio en tener el mejor nivel en su dimensión planificación, los encuestados aquí , solo percibieron un 11% en nivel bueno mientras que el 70% lo percibía en nivel regular; dentro de su dimensión débil es la dirección con 0% en bueno y 99% en regular; por ello, recomendó tener un mayor énfasis en cada una de las dimensiones y mejorar en sus tiempos para tener todo proyectado y dirigido de la manera correcta para evitar futuros problemas en la institución que los perjudique. Por el contrario, Ocampo y Valencia (2017), obtuvo el 38.5% de desacuerdo por parte de sus colaboradores en relación a su gestión brindada dentro de ESSALUD- Tumbes, considerándose en un nivel muy bajo y por ende los autores mencionan que encentraron muchos errores en las actividades dentro proceso, además se vieron deficiencias en la planificación que fue el nivel más alto encontrado, donde aquí un 35% participantes estaban en desacuerdo con la planificación; las cuales menciona que no van con una gestión proyectada al cumplimiento de los objetivos y asimismo la dimensión de organización, solo es considerada como buena en un 7.7%,manteniendo mucha dependencia de la central , lo que no ocasiona el liderazgo activo.

Por lo que, según la teoría de, Chiavenato (2006), planteaba que las ejecuciones de las actividades administrativas deben ser con el objetivo de conseguir resultados óptimos para la empresa, que le permitan ser eficaces y rentables. Por ello, según Mendoza y Moreira (2022) mencionan que los procesos en la gestión tienen como fin obtener un objetivo y solo se logra si todas las acciones de los procesos son de forma consecutiva y ordenada, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por la gerencia quienes tienen la responsabilidad de no interrumpir el éxito de la empresa.

Por otro lado, se vio el nivel más alto en planificación donde Chiavenato (2013), menciona que en esta etapa radica en tomar decisiones adelantadas sobre lo que se debe hacer antes de la realización de las actividades necesarias, es decir la planificación consiste simular el futuro esperado con los medios útiles para lograr los objetivos. En cuanto al nivel más bajo que fue control, el aporte de Cano (2017) señala que trata de garantizar dichos propósitos se cumplan, ya que puede haber escenarios inciertos que no se constante de la buena acción administrativa.

Es por ello, que cada etapa administrativa hace que la gestión sea fuerte, y sea llevado de una manera secuencial y relacionada entre todas para impulsar la eficiencia y contrarrestar ciertas problemáticas organizacionales.

Por lo tanto, es relevante socialmente porque ayuda a asegurar que los servicios prestados por estas instituciones sean de procesos óptimos y efectivos en la comunidad.

Respecto al nivel de la calidad de servicio en la academia especializada Andreas Vesalius, Nvo chimbote, 2023, se pudo evidenciar que el 72% de los usuarios perciben la calidad de servicio en un nivel alto, por otro lado el 27% de los usuarios reconocieron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular, la inclinación mayoritaria es positiva. Además, se comprobó que el mejor nivel dentro de sus cinco dimensiones, es la empatía con un 79% en nivel bueno, junto con seguridad (73%), mientras que capacidad de respuesta (66%), fiabilidad (65%) y tangibilidad (63%) debería ser mucho más trabajada, ya que fue el que tuvo menor puntaje de niveles pero que de igual modo no es un porcentaje tan lejano. Estos resultados coinciden con el trabajo de investigación de Baldeon (2021), donde el 78.57% de la muestra considera un nivel bueno la calidad de servicio mientras que un 21.43% un nivel regular, en cuanto a los niveles de calidad de servicio que se obtuvieron se asemejan son empatía (77.50%), capacidad de respuesta (73.81%), mientras que seguridad (47.62%) y fiabilidad 33.83%. Concluyendo que se debe conservar estándares de manera continua para lograr una oportuna calidad de servicio. A su vez podemos refutar con Yoon y Cheon (2020), donde nos precisa que la calidad es percibido por el usuario ni bien se da el servicio, esperando la inexistencia de errores en la entrega de ello. Asimismo, la calidad debe ser comprendida diaria y compartida por todos los colaboradores de la empresa.

Similares resultados también pueden ser apreciados en el trabajo de investigación de Arrunátegui (2018), donde también tuvo como objetivo describir el nivel de calidad de servicio de la academia en el año 2018 y los resultados que se llegaron a obtener fueron que el 60% de los usuarios de la academia Andreas Vesalius llegaron a

distiguir una eficiente calidad del servicio, el restante 40% de los usuarios reconocieron una deficiente calidad del servicio. Mientras el nivel de la dimensión tangibilidad fue similar con un 64%, el resto no tuvieron resultados positivos empezando con capacidad de respuesta 45%, empatía 44% y finalmente fiabilidad 41%. A pesar de los años, la calidad de servicio dentro de la organización se ha logrado mantener positiva, podemos decir que la calidad apunta a la constante mejora mediante una buena gestión administrativa. Tal y como menciona Caldas, et al. (2017), la calidad de servicio es como una filosofía de acción de constante mejora, para que tenga valor lo que ofrecemos y así para tratar de compensar las expectativas del cliente.

Por ello, que el estudio ha sido relevante en el ámbito social porque ayuda que empresas de este o cualquier rubro que brinde servicios, pueda diferenciarse e impulsarse a ser mejor que la competencia, creando de un mercado altamente competitivo que brinde mayor valor y beneficio tanto a ellos como a sus clientes.

Por último, con nuestro último objetivo entre la relación de las dimensiones de calidad de servicio con gestión administrativa se señala que si existe una significativa relación las cuales fueron, tangibilidad con un valor elevado en el Rho de Spearman de 0,841, lo que señala una alta conexión entre la variable gestión y la dimensión mencionada. De igual manera, se tuvo un coeficiente (Rho) de 0.825 en la dimensión capacidad de respuesta, la cual también posee una relación positiva con la variable gestión. Finalmente, la fiabilidad fue otra de las dimensiones que tuvo un gran coeficiente de 0.809, entonces también tuvo una gran relación con la gestión administrativa. Lo podemos relacionar con la investigación de Pantaleón (2022) donde los resultados de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach dieron valores para gestión administrativa 0,898 y calidad de servicio 0,936, y se llegó a la conclusión que la gestión administrativa tiene una correlación estadísticamente positiva con las dimensiones de empatía  $r = 0,678$ , seguridad  $r = 0,606$  y una correlación no tan positiva con capacidad de respuesta  $r = 0,590$ , en la cual se puede decir que no se brindó un servicio inmediato y oportuno con habilidad de responder de manera adecuada. Tal y como nos menciona Florez (2021), la calidad del servicio es muy significativa porque ayuda a dar valor a

las empresas y por ende los diferencia de la competencia y los posiciona, siendo una parte fundamental en la percepción final que tiene el usuario sobre la organización. Asimismo Linkia(2019) menciona que realizar una buena gestión conlleva importantes beneficios para la organización, ayudando a expandir sus ventajas competitivas para que sigan sobreviviendo en el mercado, haciendo que se perfeccione y se desarrolle oportunamente mediante su atención personalizada, ya que no existe un único modelo de guía.

Finalmente, es importante socialmente porque permite que los responsables administrativos se orienten al impulso o desarrollo de sus destrezas para tener un mayor capacidad en respuesta, habilidades duras y blandas que permitan sentir seguros a los usuarios y recibir la óptima calidad de atención.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) mostró un resultado de 0,871. Además arrojó un valor significativo de 0,000 que es menor al valor referencial de 0,05 ; en la cual se determinó la existencia de la relación positiva alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Academia Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote,2023. Por lo tanto, se considera la hipótesis alterna (Hi) y se rechaza la hipótesis nula(Ho). En ese sentido, se demuestra que hay conexión proporcional entre las variables, es decir al tener una buena gestión administrativa, habrá una mejor calidad de servicio dentro de la institución.

**Segunda:** La Academia Andreas Vesalius posee un nivel de gestión administrativa alto, con un porcentaje de 73% y 26% como alto y regular respectivamente, asimismo dentro de ella se vieron destacadas que la planificación y dirección son las dimensiones más destacadas, lo cual al determinar sus objetivos y manteniendo una buena orientación de ellas, hará que las actividades administrativas sean desarrolladas de mejor manera y más productivas.

**Tercera:** La Academia Andreas Vesalius posee un nivel de calidad de servicio alto, con un porcentaje 72% y 27% como alto y regular respectivamente. Además, se comprobó que el mejor nivel dentro de sus cinco dimensiones, es la empatía con un (79% nivel bueno), junto con seguridad con un (73% nivel bueno), logrando que la calidad apunte a la constante mejora mediante una buena gestión administrativa.

**Cuarta:** Se determinó la relación de las dimensiones de calidad de servicio con la variable gestión administrativa donde se señaló que tres dimensiones tienen una correlación positiva muy fuerte las cuales fueron, tangibilidad con un valor elevado en el coeficiente Rho de Spearman de 0,841, capacidad de respuesta con un coeficiente Rho de Spearman de 0.825 y fiabilidad con un coeficiente Rho de Spearman de 0.809. Mientras que las últimas dos dimensiones obtuvieron un correlación positiva



considerable, seguridad con un coeficiente Rho de Spearman de 0.701 y empatía con un coeficiente Rho de Spearman de 0.690.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la gerencia de la academia Andreas Vesalius a realizar una evaluación financiera para ver la posibilidad de conseguir un nuevo local mucho más amplio y atractivo para los futuros usuarios.

**Segunda:** A los directivos capacitar a sus colaboradores para seguir en constante mejora en el control de sus actividades administrativas, esto con el fin de supervisar que los colaboradores mantengan un nivel de alineación para verificar que todo marche bien, y así ellos puedan tener un mejor proceso con respecto a la toma de decisiones.

**Tercera:** A los directivos de la academia Vesalius, se sugiere realizar la mejora del protocolo del servicio al cliente y la concientización del personal administrativo para que puedan resolver problemas y que exista una buena interacción con el usuario de manera efectiva.

**Cuarta:** A los directivos de la academia Vesalius, se sugiere que adapten las recomendaciones o quejas con respecto a la calidad que se brinda al usuario, para que en cada ciclo que la academia inicie sus actividades mejoren continuamente la experiencia del usuario.

## REFERENCIAS

- Alvarez, A.(2020). *Clasificación de las Investigaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima] Dissertations & Theses A&I.: <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Baldeon,J. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Empresa JBP SAC, Huancayo-Junín, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Cesar Vallejo] Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10436>
- Barrera, A. y Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. *Revista de Gobierno y de Gestión Pública*, 5(1): 91-110. <https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). *A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions*. *Journal of Marketing Research*, 30(1), 7-27
- Cano Plata, C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Bogotá, Colombia: Universidad Jorge Tadeo Lozano. <https://ccie.com.mx/wpcontent/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

- Arizmendi, R. (2021). *Por lo menos 23% de las escuelas en mal estado, denuncia Nancy de la Sierra*. Capital México. <https://www.capitalmexico.com.mx/nacional/por-lo-menos-23-de-las-escuelas-en-mal-estado-denuncia-nancy-de-la-sierra/>
- Carter, N. (1986). *Review of General and Industrial Management, by H. Fayol*. *The Academy of Management Review*, 11(2), 454–456. <https://doi.org/10.2307/258475>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ta ed., pp. 217-275). Grupo Editorial McGraw-Hill Interamericana. [https://santic.cl/mtcontent/uploads/2022/09/hernandez\\_introduccion\\_a\\_la\\_adm\\_in.pdf](https://santic.cl/mtcontent/uploads/2022/09/hernandez_introduccion_a_la_adm_in.pdf)
- Colorado, A. y Tenorio, K. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el restaurant la cochera de monkey – Cajamarca, 2020*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca] Dissertations & Theses A&I. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2204>
- Crosby, P. (1988). *La organización permanece exitosa*. (1.<sup>a</sup> ed.) Grupo Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Dabholkar, A. Shepherd, D. & Thorpe, D. (2000). *A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study*. *Journal of Retailing*, 76(2), 139-173 [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(00\)00029-4](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(00)00029-4)
- De la Sota, C. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo, Chimbote] Dissertations & Theses A&I. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40855>

Defensoría del Pueblo. (2020). *Pasco: advertimos que solo el 33% de academias preuniversitarias supervisadas cuenta con licencia de funcionamiento municipal*. <https://www.defensoria.gob.pe/pasco-defensoria-del-pueblo-advierte-que-solo-el-33-de-academias-pre-universitarias-cuenta-con-licencia-de-funcionamiento-municipal/>

Lambayeque: *Estudiantes toman academia por falta de materiales educativos*. (2019). Diario Correo <http://diariocorreo.pe/desde-whatsapp/lambayeque-estudiantes-tomanacademia-por-falta-de-materiales-educativos-595156/>

Gómez, M. J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de doctorado, Universidad Católica del Ecuador] Repositorio Digital <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

Hernández y Rodríguez, (2006). *Introducción a la administración* (4ta ed., pp. 116-137). Sello Editorial México: Mc Graw Hill.

Sampieri y Mendoza. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativas cualitativas y mixtas*. Ciudad de México, México Mc Graw Hill. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). *El INEC publicó el Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE)*. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/el-inec-publico-el-directorio-de-empresas-y-establecimientos-diee-2020/#:~:text=Quito%2C%20Ecuador%20\(08%2F11,a%20partir%20de%20registros%20administrativos.](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/el-inec-publico-el-directorio-de-empresas-y-establecimientos-diee-2020/#:~:text=Quito%2C%20Ecuador%20(08%2F11,a%20partir%20de%20registros%20administrativos.)

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC (2017). *Indice de percepcion de calidad de los servicios publicos del Ecuador*. <http://www.practicasejemplaresecuador.com/indice-de-percepcion-de-los-serviciospublicos-2017/>

Ishikawa, K. (1986). *What is Total Quality Control? The Japanese Way* (D. J. Lu. Trad.). Grupo Editorial Norma

Jhamb, D., Mittal, A., & Sharma, P. (2017). *The Behavioural Consequences of Perceived Service Quality: A Study of the Indian Telecommunication Industry*. Business: Theory & Practice. <https://doi.org/10.3846/btp.2020.11480>

Academias pre universitarias de Cusco no dan buen servicio (2017). *La República*. <http://larepublica.pe/impresasociedad/842880-academias-preuniversitarias-de-cusco-no-dan-buen-servicio>

Bautista, P. (2018, may 9). *Why many consider both customer service in latin america?* Latin American Post. <https://latinamericanpost.com/21079-why-many-consider-both-customer-service-in-latin-america>

Lopez, J. et al. (2019). *The practices of business management, innovation and entrepreneurship: influencing factors in the performance of entrepreneur firms*. *Human and Social Sciences*. [http://nova\\_scientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/1795](http://nova_scientia.delasalle.edu.mx/ojs/index.php/Nova/article/view/1795)

Moya, M. (2016). *Estrategia; Calidad de servicio*. Revista Logistec. <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>.

Nelson,D.(1941).*A mental revolutation*. Scientific Management since Taylor.Ohio state University Press:Columbus

Noreña,D. (2020).*Diccionario de investigación*. Universidad de Lima.[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/No-re%C3%B1a\\_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10889/No-re%C3%B1a_Diccionario-de-Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ocampo, L., y Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la Red Asistencial ESSALUD- Tumbes*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Universidad Nacional de Tumbes <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/88>

Orte, C., et al.,(2020). *Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals*. Elsevier, 30, 47–51. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>

Parasuraman, A., et al. (1986) *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Marketing Science Institute, Report, pp. 86-108.

Peña, D., et al.(2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*.Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>

Peña,M. (2018).*Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash, 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1)

- Peralta, T., et. al. (2023). *Administrative management in educational management Units: A literature review*. *Revista Educación*, 47(1), 663-675. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>
- Phuong, T., Grant, D. y Menachof, D. (2019). *Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam*. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Pimentel, K. (2022). *La gestión administrativa y calidad de servicio en la Ugel-Cusco 2022*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Cesar Vallejo]- Repositorio UCV <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103754>
- Pletickosich, J. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.
- Ponce, P. y Chávez, V. (2021). *Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes*. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Poveda, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: caso pucesa*. [Tesis de Licenciatura]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador.
- Robbins, S. y Coulter, M. (1943). *Management* (7<sup>th</sup> edition). Melbourne: Australia
- Rocha, et. al. (2010). *Del dicho al hecho: una discusión acerca del devenir histórico de las teorías administrativas y su correspondencia con las prácticas empresariales*.
- Saavedra, J. (2019). *La Gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal*,



2018. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Peruana de las Américas]-  
Repositorio Universidad de las Américas  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>

Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo- Ecuador*. Industrial Data, 19(2), 13– <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811>

Sapru, R. (2008). *Administrative theories and management thought* (2nd ed.). New Delhi, India:Prentice-Hall.  
<https://books.google.com.pe/books?id=9sqGXyUEg1cC&pg=PR4&ots=gCCX4cEDcv&lr&hl=es&pg=PR4#v=onepage&q&f=false>

Shi, Z. y Shang, H. (2020). *A review on quality of service and servqual model. In HCI in Business, Government and Organizations: 7th International Conference*.Springer International Publishing.

Tamara, O. y Manterola C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Toral, R. y Zeta, A. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*. Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa, 3(6). 77-89. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>

Trigoso, R. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la unidad ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social-Lima, 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Señor de Sipán]- Repositorio Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2C%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, G. (2020). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. Tesis. Quevedo: UTEQ. Ecuador.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073;  
<https://doi.org/10.3390/su12198073>

Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm (5th ed.)*. Singapore: McGraw-Hill and Irwin.

## ANEXOS

### Anexo 1.

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO \*

#### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062- 2023-VI-UCV

Título de la investigación: Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023.

Investigador (a) (es): Herrera López, Yerson Ronaldo y Llenque Sánchez, Camila

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una academia preuniversitaria de la ciudad de Chimbote, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se producirá información novedosa sobre la existencia de la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una academia preuniversitaria de la ciudad de Chimbote, 2023.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023.”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **[Herrera López, Yerson Ronaldo]** email **yherreralo@ucvvirtual.edu.pe**, **[Llenque Sánchez, Camila Stephanie ]** email, **cllenque@ucvvirtual.edu.pe** y Docente asesor **[Mg. Adrianzen Centeno, Xandder Luis]** email **xadrianzenc@ucvvirtual.edu.pe**.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ apellidos:  
.....

Fecha y hora:

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## ANEXO 02

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20601707650
ACADEMIA ESPECIALIZADA ANDREA VESALIUS E.I.R.L	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Medina Villalobos Antio Frank	DNI: 18899092

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) ( \*), autorizo [ x], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023.	
Nombre del Programa Académico: Escuela de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Herrera López Yerson Ronaldo Llenque Sánchez Camila	DNI: 72709817 73622233

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote 24 de Mayo

Firma y sello:



Antio Frank Medina Villalobos  
GERENTE  
SERVICIOS EDUCATIVOS ANDRES VESALIO E.I.R.L.

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 03

### FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023.

Herrera Lopez, Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez, Camila Stephanie  
Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto : Chimbote- Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución en el formato establecido.	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito / La persona firmante no es apoderado / titular o gerente general de la empresa.	No es necesario
3. Ha incluido el anexo correspondiente al consentimiento o asentamiento informado.	Ha incluido el anexo	----	No ha incluido el anexo	-----

---

Dr. Víctor Hugo Fernández  
Bedoya

**Presidente**

---

Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
**Vicepresidente**

---

Dr. José Germán Linares  
Cazola  
**Vocal 1**

---

Mgtr. Diana Lucila Huamani  
Cajaleon  
**Vocal 2**

## Anexo 04

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023, presentado por los autores Herrera Lopez, Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez, Camila Stephanie, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( ) observado ( ) desfavorable ( ).

....., de ..... de 2023

---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

C/c

• Sr. Herrera Lopez, Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez, Camila Stephanie, investigador(es) principal(es).

<sup>1</sup> *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

## ANEXO 05

### Matriz de operacionalización de variables

Título: Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023. Autores: HERRERA LOPEZ YERSON - LLENQUE SANCHEZ CAMILA STEPHANIE						
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	Conjunto de actividades que dirige de forma consecutivas y ordenada a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa.(Mendoza & Moreira, 2021)	Se operacionalizó de acuerdo a las dimensiones planeación, organización, dirección y control, en la cual la valoración se llevo mediante un cuestionario.	Planificación	Toma de decisiones	1	Ordinal
				Plan estratégico	2	
				Objetivos	3	
			Organización	Coordinación	5	
				Comunicación	6	
				Productividad	7	
			Dirección	Liderazgo	8 y 9	
				Trabajo en equipo	10 y 11	
			Control	Estrategias de control	12y 13	
				Politica de calidad	14	



<b>Calidad de servicio</b>	Según Parasuraman (1988), consiste en la comparación entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al servicio recibido; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, al momento de realizar sus actividades.	La variable calidad de servicios se evaluará de acuerdo a elementos tangibles, como capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Además por cuestionarios que serán nuestro instrumento de medición.	<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición de ayudar y responder dudas	1 y 2	Ordinal
				Prontitud	3	
			<b>Tangibilidad</b>	Comodidad en Instalaciones físicas	4 y 5	
				Materiales y equipos de calidad	6	
				Tecnología	7	
			<b>Fiabilidad</b>	Compromiso	8	
				Puntualidad de sus actividades	9y 10	
			<b>Seguridad</b>	Confidencialidad	11	
				Confianza	12	
				Habilidades demostradas por el personal	13	
			<b>Empatía</b>	Atención e interés al usuario	14	
				Consideración	15	
				Escucha activa	16	

## ANEXO 06

### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION FICHA DE ENCUESTA

Estimado usuario, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables Gestión administrativa y Calidad de servicios.

Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

**TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS**  
**INSTRUCCIONES**

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. Gestión Administrativa			OPCIÓN DE RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
PLANEACIÓN	1	¿Consideras que la academia tiene una planificación clara y definida para el desarrollo de los programas de estudio?					
	2	¿La academia establece un calendario académico claro y comunicado con anticipación, que permite a los estudiantes planificar sus actividades?					
	3	¿La academia cuenta con un plan estratégico que guía sus actividades y decisiones?					
	4	¿Sientes que la academia establece metas y objetivos alcanzables y orientados al crecimiento y éxito de los estudiantes?					
ORGANIZACIÓN	5	¿La academia tiene una estructura organizativa clara y funcional para brindar los servicios educativos?					
	6	¿Consideras que los recursos de la academia están adecuadamente asignados y utilizados para el cumplimiento de sus funciones?					
	7	¿La academia promueve la participación activa de los estudiantes y el personal en la toma de decisiones relacionadas con la organización y funcionamiento de la institución?					
DIRECCIÓN	8	¿Los directivos de la academia son claros en la comunicación de las metas y objetivos a los estudiantes y al personal?					
	9	¿La academia fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y motivador para el logro de los objetivos?					
	10	¿Consideras que los directivos de la academia brindan el apoyo necesario para el desarrollo de los estudiantes y el cumplimiento de sus metas académicas?					
	11	¿Los directivos de la academia brindan retroalimentación constructiva y reconocimiento a los logros y esfuerzos de los estudiantes y el personal?					
CONTROL	12	¿La academia realiza seguimiento y evaluación periódica de los resultados académicos y el desempeño de los estudiantes?					
	13	¿La academia cuenta con mecanismos para identificar y corregir posibles desviaciones o problemas en el proceso educativo?					
	14	¿La academia realiza evaluaciones periódicas de la calidad de los servicios educativos, a través de encuestas o mecanismos de retroalimentación de los estudiantes?					

V2. Calidad de servicio			OPCIÓN DE RESPUESTA				
			1	2	3	4	5
DIMENSIÓN	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	¿El personal de la academia responde de manera oportuna a tus consultas, dudas o solicitudes?				
2		¿Cuándo solicitas ayuda o asesoramiento, el personal de la academia te brinda soluciones efectivas?					
3		¿Te sientes satisfecho/a con la rapidez con la que se resuelven los problemas o situaciones que se presentan durante tu experiencia educativa?					
TANGIBILIDAD	4	¿La infraestructura y las instalaciones de la academia son adecuados y se encuentran en buen estado?					
	5	¿La academia proporciona espacios apropiados para el estudio individual y en grupo?					
	6	¿Los materiales y recursos utilizados en el proceso de enseñanza son de calidad y contribuyen a tu aprendizaje?					
	7	¿Las aulas de la academia están debidamente equipadas con tecnología y recursos necesarios para el desarrollo de las clases?					
FIABILIDAD	8	¿La academia cumple con los compromisos y promesas que realiza en relación con los servicios educativos?					
	9	¿Los horarios de las clases y actividades se cumplen de manera puntual y consistente?					
	10	¿La academia cumple con las fechas y plazos establecidos para la entrega de calificaciones y retroalimentación académica?					
SEGURIDAD	11	¿La academia cuenta con medidas y protocolos adecuados para garantizar la seguridad y confidencialidad de tu información personal?					
	12	¿El personal inspira confianza en sus actitudes al realizar las actividades administrativas?					
	13	¿El personal de la academia está capacitado para responder adecuadamente ante situaciones de emergencia?					
EMPATÍA	14	¿El personal de la academia demuestra interés y preocupación genuina por tus necesidades y expectativas?					
	15	¿Sientes que el personal de la academia te trata con respeto y consideración?					
	16	¿El personal de la academia muestra disponibilidad para escuchar tus preocupaciones y brindarte apoyo?					

## ANEXO 07

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CANCHARI PRECIADO MIGUEL ANGEL
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Herrera Lopez Yerson Ronaldo Llenque Sanchez Camila Stephanie
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la Academia Especializada Andrea Vesalius E.I.R.L
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 13 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico



- **Variable 1:** Gestión administrativa

Conjunto de actividades que dirige de forma consecutivas y ordenada a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa.(Mendoza & Moreira, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Parasuraman (1988), consiste en la comparación entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al servicio recibido; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, al momento de realizar sus actividades.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Gonzales et al. (2020), mencionan que consiste en determinar las metas, diseñar los objetivos, establecer las actividades y recursos que se desarrollarán en un periodo de tiempo establecido.
	Organización	Cano (2017), menciona que consiste en armar una estructura para lograr distribuir los recursos materiales con la finalidad de desarrollar su trabajo de una manera adecuada logrando los objetivos establecidos.
	Dirección	Según Cano (2017), menciona que conlleva a la ejecución de las estrategias planificadas, orientado a través del liderazgo y el trabajo en equipo.
	Control	Gonzales et al. (2020), menciona que consiste en verificar que las tareas estén alineadas con las estrategias planificadas, con la finalidad de poder corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para tener un mejor proceso con respecto a la toma de decisiones.
Calidad de servicio	Capacidad De Respuesta	Pincay y Parra (2020), indican que es la disposición del colaborador en la atención rápida y oportuna ante las preguntas o solicitudes del usuario.
	Tangibilidad	Salazar y Vallejo (2016), revelan que es la comodidad y apariencia de las instalaciones físicas, junto con tecnología implementada, y los materiales y equipos de calidad.
	Fiabilidad	Casco, Garrido y Moran (2017), mencionan que es la capacidad de ofrecer y comprometerse en realizar un servicio de manera correcta y confiable, cumpliendo con el tiempo



	Seguridad	Salazar y Cabrera (2016), señalan que es el conocimiento y habilidad de los colaboradores para transferir confianza en sus actividades, junto con la confidencialidad y discreción en la información importante que comparte el usuario.
	Empatía	Orte et al. (2020), definen que debe existir interés de modo individualizado, en la que intervienen la comprensión y consideración al momento de escuchar y hacer la atención, con el fin de no juzgar ante las dudas que existan en el

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en el año 2023, elaborado por Herrera Lopez Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez Camila Stephanie en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
------------------------------

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	1	4	3	4	
Plan estratégico	2	4	4	3	
	3	4	3	4	
Objetivos	4	4	4	3	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	5	4	3	4	
Comunicación	6	4	4	3	
Productividad	7	4	3	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	8	4	3	4	
	9	4	4	3	
Trabajo en equipo	10	4	3	4	
	11	4	4	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias de control	12	4	3	4	
	13	4	4	3	
Política de calidad	14	4	3	4	





**Variable del instrumento:** Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disposición de ayudar y responder dudas	1	4	3	4	
	2	4	4	3	
Prontitud	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad en Instalaciones físicas	4	4	3	4	
	5	4	4	3	
Materiales y equipos de calidad	6	4	3	4	
Tecnología	7	4	4	3	

- Tercera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso	8	4	3	4	
Puntualidad de sus actividades	9	4	4	3	
	10	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confidencialidad	11	4	3	4	
Confianza	12	4	4	3	
Habilidades demostradas por el personal	13	4	3	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención e interés al usuario	14	4	3	4	

Consideración	15	4	4	4	
Escucha activa	16	4	4	4	



.....  
(Mg. Cancharí Preciado Miguel Angel)  
DNI N° 46105455

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## ANEXO 08

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	SANTOS FELIPE LLENQUE TUME		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	(X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote		
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Herrera Lopez Yerson Ronaldo Llenque Sanchez Camila Stephanie
<b>Procedencia:</b>	Adaptada
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los usuarios de la Academia Especializada Andrea Vesalius E.I.R.L
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 13 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

Conjunto de actividades que dirige de forma consecutivas y ordenada a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza & Moreira, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Parasuraman (1988), consiste en la comparación entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al servicio recibido; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, al momento de realizar sus actividades.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Gonzales et al. (2020), mencionan que consiste en determinar las metas, diseñar los objetivos, establecer las actividades y recursos que se desarrollarán en un periodo de tiempo establecido.
	Organización	Cano (2017), menciona que consiste en armar una estructura para lograr distribuir los recursos materiales con la finalidad de desarrollar su trabajo de una manera adecuada logrando los objetivos establecidos.
	Dirección	Según Cano (2017), menciona que conlleva a la ejecución de las estrategias planificadas, orientado a través del liderazgo y el trabajo en equipo.
	Control	Gonzales et al. (2020), menciona que consiste en verificar que las tareas estén alineadas con las estrategias planificadas, con la finalidad de poder corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para tener un mejor proceso con respecto a la toma de decisiones.
Calidad de servicio	Capacidad De Respuesta	Pincay y Parra (2020), indican que es la disposición del colaborador en la atención rápida y oportuna ante las preguntas o solicitudes del usuario.
	Tangibilidad	Salazar y Vallejo (2016), revelan que es la comodidad y apariencia de las instalaciones físicas, junto con tecnología implementada, y los materiales y equipos de calidad.
	Fiabilidad	Casco, Garrido y Moran (2017), mencionan que es la capacidad de ofrecer y comprometerse en realizar un servicio de manera correcta y confiable, cumpliendo con el
	Seguridad	Salazar y Cabrera (2016), señalan que es el conocimiento y habilidad de los colaboradores para transferir confianza en sus actividades, junto con la confidencialidad y discreción en la información importante que comparte el usuario.



Empatía	Orte et al. (2020), definen que debe existir interés de modo individualizado, en la que intervienen la comprensión y consideración al momento de escuchar y hacer la atención, con el fin de no juzgar ante las dudas que existan en el
---------	---

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en el año 2023, elaborado por Herrera Lopez Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez Camila Stephanie en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel



**Variable del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	1	4	4	4	
Plan estratégico	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
Objetivos	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	5	4	4	4	
Comunicación	6	4	4	4	
Productividad	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	8	4	4	4	
	9	4	4	4	
Trabajo en equipo	10	4	4	4	
	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias de control	12	4	4	4	
	13	4	4	4	
Política de calidad	14	4	4	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disposición de ayudar y responder dudas	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
Prontitud	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad en Instalaciones físicas	4	4	4	4	
	5	4	4	4	
Materiales y equipos de calidad	6	4	4	4	
Tecnología	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso	8	4	4	4	
Puntualidad de sus actividades	9	4	4	4	
	10	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confidencialidad	11	4	4	4	
Confianza	12	4	4	4	
Habilidades demostradas por el personal	13	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención e interés al usuario	14	4	4	4	
Consideración	15	4	4	4	
Escucha activa	16	4	4	4	



.....

Dr. SANTOS FELIPE LLENQUE TUME  
DNI N° 32957531

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



## ANEXO 09

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en 2023**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombres y Apellidos del juez:</b>	CHAUCA QUIÑONES MARIA ELENA	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor (x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario en escala ordinal
<b>Autor(es):</b>	Herrera Lopez Yerson Ronaldo Llenque Sanchez Camila Stephanie
<b>Procedencia:</b>	Adaptada
<b>Administración:</b>	Virtual
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	A los usuarios de la Academia Especializada Andrea Vesalius E.I.R.L
<b>Significación:</b>	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 10 indicadores y 14 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 13 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

Conjunto de actividades que dirige de forma consecutivas y ordenada a las funciones que se realizan en las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por los altos funcionarios quienes tienen la responsabilidad de llevar al éxito a la empresa. (Mendoza & Moreira, 2021)

- **Variable 2:** Calidad de servicio

Según Parasuraman (1988), consiste en la comparación entre las expectativas y la percepción del cliente respecto al servicio recibido; la cual impulsa que las organizaciones conozcan la necesidad del usuario incluyendo métodos para reforzar la capacidad de respuesta, tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía, al momento de realizar sus actividades.

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Gonzales et al. (2020), mencionan que consiste en determinar las metas, diseñar los objetivos, establecer las actividades y recursos que se desarrollarán en un periodo de tiempo establecido.
	Organización	Cano (2017), menciona que consiste en armar una estructura para lograr distribuir los recursos materiales con la finalidad de desarrollar su trabajo de una manera adecuada logrando los objetivos establecidos.
	Dirección	Según Cano (2017), menciona que conlleva a la ejecución de las estrategias planificadas, orientado a través del liderazgo y el trabajo en equipo.
	Control	Gonzales et al. (2020), menciona que consiste en verificar que las tareas estén alineadas con las estrategias planificadas, con la finalidad de poder corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para tener un mejor proceso con respecto a la toma de decisiones.
Calidad de servicio	Capacidad De Respuesta	Pincay y Parra (2020), indican que es la disposición del colaborador en la atención rápida y oportuna ante las preguntas o solicitudes del usuario.
	Tangibilidad	Salazar y Vallejo (2016), revelan que es la comodidad y apariencia de las instalaciones físicas, junto con tecnología implementada, y los materiales y equipos de calidad.
	Fiabilidad	Casco, Garrido y Moran (2017), mencionan que es la capacidad de ofrecer y comprometerse en realizar un servicio de manera correcta y confiable, cumpliendo con el tiempo determinado.
	Seguridad	Salazar y Cabrera (2016), señalan que es el conocimiento y habilidad de los colaboradores para transferir confianza en sus actividades, junto con la confidencialidad y discreción en la información importante que comparte el usuario.

Empatía	Orte et al. (2020), definen que debe existir interés de modo individualizado, en la que intervienen la comprensión y consideración al momento de escuchar y hacer la atención, con el fin de no juzgar ante las dudas que existan en el usuario.
---------	--

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Transformando la Experiencia del Usuario: la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote en el año 2023, elaborado por Herrera Lopez Yerson Ronaldo y Llenque Sanchez Camila Stephanie en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel



**Variable del instrumento:** Gestión administrativa

- Primera dimensión: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Toma de decisiones	1	4	3	4	
Plan estratégico	2	4	4	3	
	3	4	3	4	
Objetivos	4	4	4	3	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	5	4	3	4	
Comunicación	6	4	4	3	
Productividad	7	4	3	4	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Liderazgo	8	4	3	4	
	9	4	4	3	
Trabajo en equipo	10	4	3	4	
	11	4	4	3	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias de control	12	4	3	4	
	13	4	4	3	
Política de calidad	14	4	3	4	

**Variable del instrumento:** Calidad de Servicio

- Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Disposición de ayudar y responder dudas	1	4	3	4	
	2	4	4	3	
Prontitud	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: Tangibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comodidad en Instalaciones físicas	4	4	3	4	
	5	4	4	3	
Materiales y equipos de calidad	6	4	3	4	
Tecnología	7	4	4	3	

- Tercera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Compromiso	8	4	3	4	
Puntualidad de sus actividades	9	4	4	3	
	10	4	3	4	

- Cuarta dimensión: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confidencialidad	11	4	3	4	
Confianza	12	4	4	3	
Habilidades demostradas por el personal	13	4	3	4	

- Quinta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Atención e interés al usuario	14	4	3	4	
Consideración	15	4	4	4	
Escucha activa	16	4	4	4	



.....  
Dra. Chauca Quiñones María Elena  
DNI N°  
32967420

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## ANEXO 10

### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

#### Escala: VA1

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,906	,907	14

#### Escala: VA2

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,886	,914	16