



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio a beneficiarios de Beca  
Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Cárdenas Inuma, Vilha Raquel (orcid.org//0000-0001-6525-6427)

**ASESORA:**

Dra. Palomino Alvarado, Gabriela del Pilar (orcid.org//0000-0002-2126-2769)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus  
niveles

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis hijos José André, Ana Kristell y José Rolando, por ser mi inspiración, mi motor y motivo para seguir superándome a pesar de las dificultades.

A mi esposo José Rolando por el apoyo, paciencia durante este periodo y también a mis familiares que de una u otra manera me apoyaron en este camino de superación y aprendizaje.

**Vilha**

## **Agradecimiento**

A mi sobrina Maridza, por su valioso apoyo como guía, por su dedicación y acompañamiento en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Universidad César Vallejo de Tarapoto, quienes con sus sabias enseñanzas imparten sus conocimientos y experiencias, haciendo que nuestras competencias se vean fortalecidas, consolidando nuevos conocimientos.

A las autoridades y becarios de Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, por facilitarme el desarrollo de la presente investigación.

**La autora**

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .. .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ... .....	17
3.5. Procedimientos .....	19
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES .....	29

REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	30

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. ....	20
Tabla 2. Nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022 .....	20
Tabla 3. Prueba de normalidad las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio .....	21
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio .....	22
Tabla 5. Gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022 .....	23

## Resumen

El objetivo de investigación fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. El tipo básica, con diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población fue de 600 becarios y la muestra 234 beneficiarios, técnica encuesta e instrumento el cuestionario, validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, mostrando valores de 0,988 para la gestión administrativa y 0,981 para calidad de servicio. Los resultados indicaron que, el nivel de la gestión administrativa mostró predominio del nivel “medio” de acuerdo al 50.4%, el nivel de la calidad de servicio mostró predominio en el nivel “alto” de acuerdo al 46.6%. Por otro lado, no existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio, evidenciando que la dimensión planeación tuvo un valor ( $\rho=0,106$ ;  $p=0,106$ ), organización ( $\rho =140$ ;  $p=0,032$ ), dirección ( $\rho=119$ ;  $p=0,070$ ), y, control ( $\rho=094$ ;  $p=0,153$ ). Concluyendo que, no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un Rho Spearman valor de = 0,118 y p valor = 0,071 ( $p > 0,05$ ).

**Palabras clave:** Gestión, becarios, organización, calidad.

## **Abstract**

The objective of the research was to establish the relationship between administrative management and the quality of service to beneficiaries of the Permanence Scholarship at the Universidad Nacional de San Martín, 2022. The basic type, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population was 600 scholarship holders and the sample 234 beneficiaries, the survey technique and instrument was the questionnaire, validated through expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha, showing values of 0.988 for administrative management and 0.981 for quality of service. The results indicated that the level of administrative management showed a predominance of the "medium" level according to 50.4%, the level of service quality showed a predominance of the "high" level according to 46.6%. On the other hand, there is no relationship between the dimensions of administrative management and service quality, showing that the planning dimension had a value ( $\rho=0.106$ ;  $p=0.106$ ), organization ( $\rho=0.140$ ;  $p=0.032$ ), direction ( $\rho=0.119$ ;  $p=0.070$ ), and control ( $\rho=0.094$ ;  $p=0.153$ ). We conclude that there is no relationship between administrative management and service quality with a Spearman Rho value of  $= 0.118$  and  $p$  value  $= 0.071$  ( $p > 0.05$ ).

**Keywords:** Management, trainees, organization, quality.



## **I.INTRODUCCIÓN**

Durante más de 30 años, la nueva gestión pública ha sido la etiqueta más popular para la reforma del sector público. Sin embargo, desde hace más de 15 años, la nueva gestión pública también ha sido duramente criticada, por ser considerada como “muerta” (Reiter & Klenk, 2019). Tal como mencionan la, OCDE/CEPAL/CAF (2018), 3 de cada 4 ciudadanos latinoamericanos tienen escasa o inexistente confianza en sus instituciones estatales. Alrededor del 80% cree que la corrupción está muy extendida en cada una de las instituciones del Estado. La desconfianza de la gente es cada vez mayor y conduce a la desconexión de las sociedades y las instituciones estatales, lo cual pone en peligro la cohesión social y debilitando la estructura social de cada organización y la gestión de las mismas.

Es así como hoy en día una de las áreas de mayor impacto en las organizaciones está asociada con la prestación de servicios. La calidad de servicio de las instituciones es muy deficiente en los países, en ciertos casos, soporta una enorme cantidad de tiempo perdido para el ciudadano. Por ejemplo, una evaluación reciente en Italia menciona que sus ciudadanos brindan 400 horas al año para realizar trámites (Pareja et al., 2017). La calidad de servicio centrado en el ciudadano es un concepto que se define como el cambio de la prestación de servicios del interés del gobierno al interés del ciudadano. (Wahid et al., 2021)

El Perú, en el año 1992, se crearon leyes de administración, el financiamiento de la educación, el aumento de la cobertura relacionado al mejora de la educación y la calidad del servicio a la comunidad, sin embargo, muchas universidades no tienen implementado esta modalidad de gestión de la administración, pese a las innumerables ofertas que reciben por parte del Estado en materia de gestión (Córdova, 2020). El proceso de evaluar la calidad del servicio en la formación del nivel universitario llama constantemente a la reflexión y desasosiego de quienes están a cargo de la enorme responsabilidad de llevar a cabo la gestión de los destinos de estas instituciones (Inquilla et al., 2017). Uno de las primordiales dificultades para la consolidación de una adecuada gestión pública en nuestro país es la débil capacidad de gestión y preparación de los servidores públicos para enfrentar con ellos los desafíos que plantea la sociedad y los requerimientos del gobierno.

La corrupción en las instituciones públicas ha sido criticada y enfrentada, pero lamentablemente los cambios institucionales que ha sufrido el Estado en el proceso de continua diversificación de roles no han ido acompañados del fortalecimiento de instituciones de control, que no reciben autoridad, ni tampoco tienen suficiente autonomía y continuidad. Los acontecimientos recientes en el país muestran claramente cómo la incompetencia y la corrupción pueden causar más estragos que los fenómenos naturales, por ende la insatisfacción de los ciudadanos (Saravia, 2018). La política de calidad institucional demanda del diagnóstico serio de la realidad, esclarecimiento preciso de cada meta y objetivo, planeación estratégica de acciones en concordancia de los recursos y necesidades singulares, monitoreo de los procesos de seguimiento y evaluación continua de los servicios, el sistema de comunicación expresivo y confiable, uso de la retroalimentación y voluntad de innovar y mejorar continuamente. (Delgado, 2021)

Esta situación similar se presenta en los beneficiarios de Beca Permanencia del PRONABEC donde consideran que la gestión de la administración en la universidad es deficiente, lo cual se refleja en la calidad de servicio, lo que hace temer el futuro de los estudiantes menos favorecidos que requieren no sólo del servicio educativo, sino también de mejores condiciones de infraestructura, confianza, empatía por parte de los colaboradores de la institución. Tales estudiantes perciben como austero y pobre, la limitación de los recursos y la insuficiencia de estos recursos para satisfacer las necesidades planteadas, que definen de hecho dos tipos de comportamiento: negativo, indiferente y negligente para prestar un buen servicio, la necesidad, o creatividad, para encontrar soluciones y alternativas para satisfacer una necesidad, utilizando la imaginación y la recursividad

Por ello se planteó el **problema general**: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022? Los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de la administración en la Universidad Nacional de San Martín, 2022? ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a

beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022?

En cuanto a **la conveniencia** de la investigación, es importante para los administrativos y tomadores de decisiones de la universidad nacional sanmartinense, 2022, esto permitió conocer la realidad de la institución e implementar mejoras. El desempeño de la institución a través de sus empleados, ya sea mediante el personal administrativo, docentes, entre otros, le darán valor al servicio prestado. En cuanto a **la relevancia social**, debido al papel preponderante que desempeña la universidad nacional de San Martín en la región, en la formación de jóvenes para la vida profesional, la gestión en las universidades está reconocida por la misión central de formación y generar la transferencia de los conocimientos que emplean a través del desempeño de las distintas funciones, para cumplir con este propósito necesita de la calidad del servicio, puesto que esto permite posicionarlo y ganar un lugar en el mercado y nivel de competitividad.

Por otro lado, **la implicancia práctica**, las surgencias emitidas en la presente sirvieron como directrices para mejorar el sector universitario y promover la mejora de la calidad del servicio y la gestión. Conscientes de la importancia y rol fundamental que representan las instituciones en la generación del valor público, por ello es importante identificar el grado de confianza, seguridad, empatía que muestran los servidores públicos en la atención a los ciudadanos, siendo estos quienes aceptarán o desaprobarán el servicio, asimismo, el conocimiento del nivel de la gestión administrativa permitirá tomar decisiones que ayude en su mejora. **Valor teórico**, con el estudio en desarrollo, se pudo conocer con mayor alcance el comportamiento de las variables tanto de la gestión de la administración y la calidad de servicio, además de determinar la relación entre ellos. Asimismo, tuvo como finalidad brindar aporte al conocimiento existente en cuanto a la gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las universidades a un importante sector como son los becarios, cuyos hallazgos se reflejaron en sugerencias de mejora e implementarlos y ser incorporado como conocimiento a las ciencias sociales. De igual manera, al tomar en cuenta la presencia de diferentes orientaciones, proposiciones y modelos para analizar la gestión de la administración y la calidad del servicio, se ha ejecutado la clasificación y fortalecimiento de

información con el propósito de proporcionar un mejor sentido y manejo del contexto específica.

La **utilidad metodológica**, el instrumento que correspondió a un cuestionario fue validado por tres expertos, de igual manera se verificó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, lo cual respaldan que los instrumentos pueden ser empleados para futuras investigaciones en contextos similares y correlacionales. De igual manera, que los métodos descriptivos de frecuencia, porcentajes e inferenciales a través de coeficiente de correlación de Rho Spearman muestran hallazgos confiables que pueden ser empleados como antecedentes para discutir nuevos hallazgos, en futuras investigaciones, brindando un aporte valioso para la comunidad científica.

En cuanto al **objetivo general**, establecer la relación entre la gestión de la administración y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. Los **objetivos específicos**: Identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. Analizar el nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. Evaluar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

Finalmente, la **hipótesis general**, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. Y las específicas: El nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022 es bajo. El nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, es bajo. Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

## II.MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes examinados en el contexto internacional, se tiene a Napitupulu et al. (2018), la metodología empleada fue: tipo aplicada, diseño no experimental, población 842 estudiantes, muestra 89 estudiantes, técnica el cuestionario, instrumento la encuesta. Concluyó que, la magnitud de la correspondencia entre la satisfacción con la calidad del servicio de las instalaciones es fuerte y positiva  $r= 0.725$ ; siendo, que la satisfacción de los estudiantes se ve influenciada moderadamente 52.5 % por la calidad de estos servicios.

Por otro lado, Shobaki et al. (2018), la metodología que utilizaron fue: tipo aplicada, diseño descriptivo, la población y muestra fue de 320 funcionarios administrativos, técnica el cuestionario, instrumento la encuesta. Concluyó que, es importante potenciar la gestión de la administración a través de la evaluación periódica del desempeño laboral, informando a los empleados sobre sus evaluaciones y dándoles la congruencia para manifestar su opinión al respecto, con la finalidad de mejorar la gestión de la administración, la cual se manifestará con la atención y calidad de servicio a los ciudadanos. Por tanto, los tomadores de decisión cumplen con la gran labor de realizar está evaluación y así detectar oportunidades de mejoras y corregirlas de manera oportuna.

Con respecto a Chandra et al. (2018), la metodología empleada fue: tipo básica, diseño no experimental, para la muestra incluyeron a mil alumnos de trece y colegio ubicados en la provincia de Riau, técnica fue la encuesta. Concluyeron que, se muestra la existencia de influencia positiva significativa del servicio de calidad y la satisfacción de los alumnos y una influencia positiva significativa de la satisfacción del alumnado con la lealtad de ellos. La satisfacción es medida de acuerdo a la calidad respecto a los servicios que hacen uso los alumnos, por ello debe capacitarse de forma continua y recibir retroalimentación de las mejoras a implementar en la organización, basadas en hechos reales y palpables.

A nivel nacional, Mosqueira et al. (2021), la metodología empleada fue: tipo aplicada, diseño no experimental, población de 920 trabajadores administrativos, la muestra fue de 210 servidores, técnica la encuesta, y su mencionado instrumento. Concluyeron que, la cultura de la organización incide de manera

significante en la calidad de servicio a los empleados de la institución, en tanto, los factores orientados a los valores, políticas y las relaciones personales incidirá de forma exponencial en la calidad del servicio brindada por la institución. Los trabajadores son el reflejo de cómo se viene desempeñado la organización, por lo que debe realizar la evaluación constante y también capacitarlos. Posterior a ello, recibir las sugerencias e implementar las mejoras, porque una buena cultura se reflejará en los usuarios, quienes finalmente evalúan la calidad.

Por otro lado, Alcas et al. (2019), la metodología empleada fue: tipo cuantitativa, diseño no experimental, la muestra lo constituyeron 154 docentes, técnica la encuesta, instrumento el cuestionario. Concluyeron que, existe asociación entre el uso de las nuevas tecnologías de trabajo de los docentes y la percepción que tienen respecto a la calidad del servicio. Por tanto, es importante recalcar que los docentes y como estos realizan sus clases, el uso de las herramientas y la familiarización con ellas, incidirá en la percepción de la eficacia del servicio de la institución hacia los alumnos. Las TICs en definitiva tienen incidencia en la calidad de servicio ya que estos disminuyen los tiempos de espera y entrega del servicio, en tanto, debe ser implementado, para así mejorar la atención a los ciudadanos que demandan cada día de mejoras en las instituciones.

Asimismo, Moscoso et al. (2021), la metodología empleada fue: tipo aplicado, diseño cuantitativo, población y muestra fue de 100 trabajadores, técnica la encuesta, instrumento el cuestionario. Concluyeron que, los estudiantes universitarios conocen los objetivos académicos de su universidad y estos deben estar orientados hacia la gestión de la calidad. En cuanto a la oferta educativa, muchas personas desconocen su contenido, cierre de servicios de infraestructura y mantenimiento debido a la pandemia, los profesores realizan investigaciones científicas, los servicios auxiliares deben transformarse en forma virtual. En tales circunstancias, el ámbito laboral es el factor principal que interesa a los estudiantes: la transparencia muestra cierta debilidad debido a la falta de comunicación y socialización de la decisión de cada uno de los organismos de gobierno de la gestión universitaria.

De la misma manera, Bao et al. (2020), tipo cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal; la muestra lo constituyeron 147 estudiantes, se empleó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyeron que, la gestión de la administración se relaciona con la calidad del servicio, la cual se percibe por los estudiantes de posgrado, por lo que se debe prestar atención a las acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar, por ser estos factores directamente relacionados con la calidad del servicio que perciben los beneficiarios. La implantación de los pilares de la administración trae consigo beneficios para la institución, la cual se refleja en el progreso de la calidad, la misma que es primordial para continuar liderando y creciendo como institución sólida en el ámbito de actuación.

A nivel local, Carranza (2021), la metodología empleada fue: tipo cuantitativa, diseño básico, población y muestra está constituido por 107 encuestados en total. Se técnica fue la encuesta, diseño cuestionario. Los hallazgos ponen de manifiesto la correlación moderadamente favorable entre la gestión de la administración y la responsabilidad social - RS, es decir, cada acción del proceso administrativo, como la educación, las experiencias, habilidad, tecnologías, cada herramienta, la puesta en práctica de la innovación, diferenciación en productos/servicios, usos/comunicaciones. Las tecnologías, el servicio, programas empleados en otras disciplinas y jurisdicciones, reflejaran la influencia en la variable mencionada sobre la RS. Cumplir con la sociedad, desarrollar acciones en beneficio de quienes más lo necesitan es en definitiva una de las estrategias que ayuda a posicionarse en el mercado. Asimismo, ayuda a crecer como personas y profesionales, porque la finalidad es ayudar y permitir el crecimiento de una sociedad en su totalidad.

En cuanto a las teorías relacionadas, la gestión de la administración se refiere al concepto donde las personas involucradas en una organización trabajan hacia el logro de una meta específica en la que se destaca un estilo de trabajo común para completar la tarea de una meta organizacional. En tal contexto, también puede entenderse como una un todo organizado, donde las partes se conectan, de igual manera las partes que son similares se agrupan para el logro de la entidad en común, para la consecución de los objetivos deseados y establecidos. (Masaquiza et al., 2020)

Como tal, su propósito es definir las cuestiones necesarias de una actividad para lograr una meta o plan en particular. Por ende, deben existir elementos determinados, tales como: un objetivo y un espíritu de equipo, un conglomerado de individuos que cooperan en una relación real y se involucran para llegar a cumplir su objetivo (Pacheco et al., 2018). Por lo tanto, debe ser equilibrado, dinámico y activo para lograr las metas con los mejores métodos y al menor costo, creando colaboración entre un grupo de individuos que comparten las sinergias en cuanto a sus esfuerzos.

Por lo tanto, esta dirección es sistemática, aquella que realiza acciones estrictamente dirigidas al logro de lo establecido, mediante el desempeño de la función clásica de la dirección en el proceso administrativo. Alternativamente, puede describirse como la implementación de cada proceso administrativo. Los esfuerzos efectivos de capacitación optimizan la gestión de la administración y con ello la eficiencia de los colaboradores que componen la organización. (Masaquiza et al., 2020)

Por su parte, Ocando (2017), indicó que la gestión en la administración es equivalente al proceso o mecanismo conducida por una persona o varios, con el propósito de dirigir el desempeño de los trabajadores, es decir, que tan conveniente es el proceso de uso de cada recurso disponible. Asimismo, Castro (2016), mencionan que la causa de gestión marca la pauta que guía el desarrollo social económica y de igual manera avala que se aprovechen al máximo cada uno de los recursos útiles, orienta el desempeño del trabajador hacia el refuerzo de las metas trazadas por la organización y la parte directiva.

De acuerdo a Dong & Zhu, (2021) la gestión de la administración, deben entenderse como una serie de acciones que tienen que llevarse a cabo para la movilización de una gama de recursos disponibles (bienes, servicios, personal y otros) para conseguir cumplir con cada una de las metas de una organización. Por tanto, el proceso incluye una serie de exigencias como la planeación, la asignación del proceso, la definición de función y, sobre todo, la conquista de la decisión y la gestión del conflicto que podrían surgir en el contexto de la organización. Por otro lado, la gestión de la administración, referida pues en ellos se fundamenta la



práctica de la gestión de procesos y por ende decisiones y acciones rápidas para el logro del objetivo original de una organización, por lo tanto, la planificación debe acompañar a la organización (Menacho et al., 2019). Especificó que está referida a diseñar y mantener un ambiente para el trabajo en equipo y ponerlos en práctica de manera efectiva. (Nyawo & Mubangizi, 2021)

El objetivo de la gestión de la administración tiene como fin preponderante construir una sociedad justa, con excelentes estándares y una gobernabilidad efectiva (Menacho et al., 2019). La gestión administrativa, permite realizar el control a través de un responsable que cuente con las competencias que demanda esto, no existiría una organización sin dirección, ya que no estaría establecida, controlada y evaluada, simplemente dejaría de existir como institución por todo el caos administrativo sin dirección. Esto optimizará la comunicación y las interacciones de las personas, administrará el tiempo, mejorará y se modificará continuamente el pensamiento y la acción de los miembros para lograr el efecto esperado, lo que traerá beneficios, tanto económicos, sociales y optimización de los recursos públicos (Adriano, 2017). El advenimiento de la Nueva Gestión Pública NGP tuvo como finalidad inculcar a las organizaciones estatales cada técnica y herramienta de gestión propias de la esfera privada, tal como se menciona dentro de ellos el cuadro de mando integral, la gestión de la calidad total, la gestión orientada a objetivo, el proceso relacionado a la subcontratación, todo lo relacionado a empoderar y la gestión de competencia (Correia et al., 2019).

De acuerdo con el informe OCDE (1981), la reforma de la gestión pública busca la combinación, tanto de las prácticas de gestión moderna con la lógica de la economía, en tanto, trabaja en conservar los valores esenciales relacionados al servicio público. Dentro de las características de este nuevo modelo se incluye el logro de resultados en términos de valor económico de acuerdo a la gestión por objetivo, la utilización del mercado y cada uno de sus mecanismos, la competencia, la elección, y la descentralización, a través de la excelente comunicación entre autoridades y responsabilidades. El mal trabajo de los burócratas públicos, caracterizado por la estructura fuerte e ineficiente, empleado descontentos, mal servicio y práctica corrupta (modelo burocrático), por lo general está sobre politizado y es dominante debido al gobierno corrupto. La descentralización, la

mayor flexibilidad, la autonomía y el desmantelamiento de las jerarquías son los principios básicos de la reforma administrativa (Correia et al., 2019).

Según la Constitución Política del Perú, la gestión administrativa se define como “el conjunto de acciones en que una entidad tiende al logro de sus fines, y objetivos, organizados por las políticas de gobierno establecidas por el poder ejecutivo” (Constitución Política del Perú, 1993). En este sentido, la administración representa el contenido esencial de las actividades correspondientes a la potestad administrativa, y se refiere a las actividades administrativas que realiza el titular sobre los bienes del Estado con el fin de prestar directa y permanentemente la potestad administrativa. En este contexto, enfatiza la realización del interés público mediante la prestación de servicio público, que regula la complacencia de la necesidad pública, y por ende su ejercicio, y se sujeta al marco legal, esto logra concretizarse a través de la emisión y ejecución del contenido de los actos administrativos. (Román et al., 2018)

Las dimensiones de la gestión de la administración, **planificación**: es el proceso que consiste en la visualización de los posibles resultados y metas de las acciones y actividades planificadas, presentar las metas institucionales y los procedimientos establecidos, y tratar de asegurar que se implementen (Núñez et al., 2019). La planificación estratégica establece las acciones a realizar para lograr un “futuro deseado” que puede referirse a mediano o largo plazo. (Mero, 2018)

**Por otro lado, la organización**: es el proceso de ordenar y asignar el trabajo y los recursos para lograr las metas organizacionales (Núñez et al., 2019). Para asegurar que la distribución de una entidad se construya de manera efectiva, para ello es importante contar con la una visión holística de la organización, es decir, ver a la institución como un todo y no como la sumatoria de la totalidad de sus partes (Mero, 2018). Se entiende que el orden organizativo, cada relación cotidiana y la presión del entorno responde a la forma como la sociedad se estructura, por tanto, cada una de las instituciones debe ser capaz de diseñar opciones que ayuden en la adaptación a tales requerimientos para la obtención además de legitimación, la innovación, reconocimientos y ventaja competitiva. Por lo tanto, especialmente las instituciones públicas no pueden escapar a esta tendencia, por ende, deben tener

la capacidad de desarrollar diseños que les permite adaptarse rápidamente a las demandas de la sociedad para lograr una eficiencia óptima en la producción de bienes y servicios de acuerdo con las demandas. (Boscán et al., 2017)

**De igual manera, la dirección:** López, (2021) se considera en tercer lugar este elemento del asunto administrativo, comprometido con vigilar las relaciones humanas en el establecimiento. La implementación de los planes organizacionales orienta los esfuerzos de cada grupo social, mediante la motivación, la comunicación y el cumplimiento del liderazgo. Hernández & Hernández (2019), su atención se centra en cómo descentralizar y coordinar actividades.

**Finalmente, el control:** Es la función que permite asegurar que se alcance cada meta y objetivo establecido en el plan, de forma que admita la realización de las actividades planeadas de acuerdo al contexto social (Núñez et al., 2019). El control es la medición y corrección de las operaciones para asegurar que se alcancen los objetivos empresariales y los planes trazados para alcanzarlos (López, 2021). Establecer los juicios que se deben emplear en la medición y evaluación de los resultados. (Hernández & Hernández, 2019)

De manera similar, es preponderante recalcar que la gestión pública como entidad “Gestionar instituciones públicas que hayan recibido del gobierno de turno la competencia y los medios suficientes para atender los intereses generales” (Román et al., 2018). En las instituciones públicas, el control institucional está relacionada con la gestión. Por lo tanto, este proceso se enfoca en utilizar los recursos de la entidad de manera efectiva y eficiente para alcanzar las metas e implementar cada una de las estrategias de mejora. El control en la gestión consiste en la observancia y medición mediante lo relacionado a comparar de forma sistemática las metas planificadas con los resultados alcanzados. Este tal proceso de forma constante y dinámica esta debe alinearse con la estrategia y la distribución organizativa (Román et al., 2018)

La calidad del servicio es un proceso que se viene construyendo diariamente en el subconsciente del ciudadano o consumidor que hace uso de los servicios y se orienta a la comprensión correcta de cada necesidad y superación de las expectativas o esperanzas que el usuario tiene sobre un determinado servicio

(Izquierdo, 2021). La calidad del servicio existe claramente conexas con la satisfacción del usuario Khan et al. (2021), según esta lógica, los usuarios que estén expuestos a servicios de calidad encontrarán una superior satisfacción, crearán complacencia en ellos y estimularán la confianza para regenerar transacciones organizacionales, además para lograr las acciones recomendadas por la organización. entidad proveedora. Para cada institución estatal es preponderante conocer la importancia de satisfacer a los usuarios, de esta manera garantizar un servicio de calidad, en concordancia con lo estipulado en el marco de la Ley de Modernización del Estado.

Es preciso mencionar que, la mayoría de usuarios insatisfechos nunca se quejan, sino por el contrario dejan de recurrir a la organización. Entonces, nace la necesidad del verdadero compromiso de hacer operativo el concepto de enfoque del ciudadano, establecer estándares de desempeño del servicio, medir el desempeño frente a puntos de referencia, reconocer y recompensar el comportamiento ejemplar y mantener el entusiasmo por el cliente en todo momento (Stamatis, 2018). La excelencia de una organización es mostrada a través del servicio de buena calidad (Waode et al., 2019). Una calidad de servicio superior tiene la aptitud de mejorar la fidelidad de los clientes (Manhas & Tukamushaba, 2015). Evidentemente, los estudios empíricos demuestran que la mejora de la calidad del servicio influye positivamente en la fidelidad del cliente (Carranza et al., 2018; Mhlanga, 2018). Se destaca la preponderancia de la calidad del servicio para determinar la lealtad del cliente (Majid et al., 2018).

Factores que intervienen en la calidad de servicio, dentro de ellos destacan las habilidades de comunicación, el conocimiento y las formas de trato son cruciales para que los minoristas obtengan una ventaja competitiva sobre los competidores (J. Park & Jeong, 2019). Por lo tanto, debe tener procesos claros y consistentes, procedimientos con criterios que creen las mejores condiciones para que la organización y el individuo. Además, la mejora en cuanto a la calidad del producto o servicio es fundamental; estos deben tener una clara originalidad; y diversificar productos y servicios también es la forma de atraer a más usuarios. (Tran & Le, 2020)

En un estudio realizado por Lemy et al. (2019), menciona que la relaciones significativas entre el personal de contacto y la calidad del servicio, la lealtad del cliente, la consecuencia moderadora de la innovación del servicio en la interacción de la calidad del servicio y la lealtad del cliente. Ameen et al. (2019) indican, es importante que la gestión se centre en la excelencia en el servicio, ya que se reflejará en la satisfacción del usuario, la confianza y el compromiso, mejorando así la calidad de la relación entre el usuario y la institución. Los consumidores valoran diferentes dimensiones de la calidad del servicio (Chiang & Trimi, 2020). Por ejemplo, algunos clientes desean la velocidad y la precisión de los servicios, mientras que otros se preocupan más por la atención personalizada y amistosa. (Edvardsson et al., 2018; Lee & Lee, 2020)

La valoración de la calidad del servicio es un argumento muy investigado, ya que la calidad del servicio es heterogénea y sensible a la percepción (Park et al., 2021). Es claro que varios autores han abordado el amplio tema de la medición de cómo debe realizarse el servicio de calidad. Las investigaciones de (Lehtinen & Lehtinen, 1991, Grönroos, 1984, Parasuraman et al., 1988) quienes propusieron diferentes métodos para la medición de la calidad del servicio, siempre basados en el punto de vista de los usuarios o personas en contacto con el servicio.

En la administración pública peruana aún no existe una herramienta estandarizada para la evaluación de calidad del servicio percibida por los usuarios peruanos de las distintas instituciones públicas, en general se utilizan varios modelos a un nivel diferente en lo que es el mundo de las empresas, como el modelo SERVQUAL, pero no existe un modelo específico para el caso peruano (Park et al., 2021)

En cuanto a las dimensiones de calidad se servicio, se mencionan aquellos aspectos tangibles, que involucra la apariencia de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación reflejará la calidad del servicio. (Osejos & Merino, 2020)

Por otro lado, la fiabilidad, se refiere a la prestación del servicio prometido de modo fiable y preciso (Osejos & Merino, 2020). De la misma manera, la capacidad de respuesta es la soltura del empleado para prestar ayuda a un usuario y facilitarle el servicio de forma más rápido (Osejos & Merino, 2020). En tanto, la seguridad,

Se refiere al conocimiento, interés y habilidades demostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza (Osejos & Merino, 2020). Finalmente, la empatía, significa ponerse en el lugar del usuario, a través de la atención personalizada. (Osejos & Merino, 2020)

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

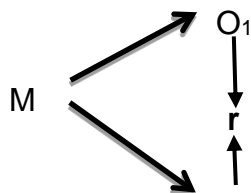
El tipo de investigación fue básica, porque se sostuvo en teorías ya existentes para lograr desarrollar la problemática planteada CONCYTEC (2019), tomando en cuenta, las variables que se viene estudiando. Sánchez et al (2018), menciona que la investigación básica, está orientada a buscar el conocimiento o la solución de una problemática, guardando siempre la objetividad.

##### Diseño de investigación

No experimental, solo se dieron a conocer los hechos de la investigación y el entorno en el que se viene desarrollando, en tanto, se puede mencionar que las variables de estudio no sufrieron ningún cambio de igual manera la aplicación del cuestionario fue de corte transversal; es decir, fue aplicado en un solo momento. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018)

Correlacional: Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), menciona que la finalidad de este estudio de nivel correlacional, es decir, mostrar la asociación que existen entre las variables gestión de la administración y calidad de servicio.

##### Dónde:



Dónde:

O<sub>2</sub>

M = Beneficiarios de Beca Permanencia

O<sub>1</sub> = Variable 1 Gestión administrativa

O<sub>2</sub> = Variable 2 Calidad de servicio

R = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable: Gestión administrativa

Variable: Calidad de servicio

Nota. La operacionalización de variable se muestra en la parte de los anexos.

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

#### Población

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), mencionan que la población se encuentra representada por la totalidad de individuos, con características homogéneas y que formarán parte del estudio. En tanto, para la presente se consideró a los 600 beneficiarios Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

**Criterios de inclusión:** En este acápite se consideraron a los beneficiarios de Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, tanto hombres como mujeres, aquellos estudiantes quienes aceptan responder el cuestionario. Ingresantes convocatorias 2019, 2020 y 2021.

**Criterios de exclusión:** Dentro de los criterios de exclusión se consideró a los estudiantes que no son beneficiarios de Beca Permanencia de Universidad Nacional de San Martín, quienes rechazan participar en el estudio.

**Muestra:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), señala que la muestra lo conforman una parte de la población. En este estudio lo conformaron los 234 beneficiarios de Beca Permanencia. De acuerdo a la muestra de población finita:

$$n = \frac{N * Z\sigma^2 p * q}{d^2 * (N - 1) + Z\sigma^2 * p * q}$$
$$n = \frac{600 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (600 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 234$$



**Muestreo:** Probabilístico, de tipo aleatorio simple, de acuerdo a Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), indicaron en tal caso los sujetos que conforman la población, tienen igual probabilidad para ser tomados como parte del estudio en las distintas etapas.

**Unidad de análisis:** Beneficiarios de Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Técnica:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), mencionan que las técnicas son herramientas en las que se apoyó el investigador para recopilar la información, que fue utilizado para elaborar los resultados, en tanto, se consideró la encuesta.

**Instrumentos:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), se conoce así a los recursos que la investigadora manejó para abordar la problemática y recolectar información. La herramienta que se empleó fue el cuestionario con criterios de contestación tipo escala de Likert, en concordancia con cada dimensión de la variable gestión de la administración y la calidad de servicio.

Categorización de la variable gestión administrativa

Nivel	Intervalo
Bajo	28-64
Medio	65-102
Alto	103-140

Categorización de la variable calidad de servicio

Nivel	Intervalo
Bajo	23-53
Medio	54-83
Alto	84-115

**Validez:** Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), señala este proceso consiste en verificar los instrumentos, si cumplen con los criterios de metodología, la cual se llevó a cabo por profesionales expertos quienes dieron mostraron cada uno cual es el punto de vista, a además de las sugerencias para mejorar,

finalmente estampar con sus formas la validación, que llega como última instancia a la aplicación. Los profesionales que validaron son los siguientes:

Variable	N.º	Experto o especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión administrativa	1	Metodólogo	4,5	Válido para su aplicación
	2	Doctor en Políticas Públicas y Gobernabilidad	4,7	Puede ser aplicado
	3	Doctor en Políticas Públicas y Gobernabilidad	4,6	Puede ser aplicado
Calidad de servicio	1	Metodólogo	4,5	Válido para su aplicación
	2	Doctor en Políticas Públicas y Gobernabilidad	4,7	Puede ser aplicado
	3	Doctor en Políticas Públicas y Gobernabilidad	4,8	Puede ser aplicado

Los cuestionarios fueron validados por personas conocedoras de las variables y que laboran en instituciones públicas, quienes son conocidos por expertos. Es preciso indicar, que tales profesionales analizaron la coherencia y pertinencia, llegando a las conclusiones que ambos instrumentos cuentan con las condiciones en cuanto a la metodología para su aplicación. Los resultados indicaron para la variable gestión administrativa un valor en promedio de 4.6, lo que representó el 92 % de concordancia entre los profesionales expertos. En lo que respecta a la calidad de servicio, se pudo observar un valor en promedio de 4.66, lo que significa el 93.33% de coincidencia entre ellos.

**Confiabilidad:** La confiabilidad precisa el grado en que la aplicación por varias veces de los instrumentos a un mismo individuo, genere iguales resultados y la validez está referida al grado en el que un instrumento mide y cumple con el propósito para lo cual fue creado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Para tal se hizo uso del Alfa de Cronbach. En la misma que se encontró resultados para Gestión administrativa un valor de 0,988 y para la variable calidad de servicio 0,981. Indicando que el instrumentó empleado para las variables muestran una alta confiabilidad. (ver anexo).

### **3.5. Procedimientos**

Para cumplir con el estudio actual, presentamos al rector de la universidad una solicitud, quien brindó la autorización para proceder con la investigación. Posteriormente, con la aceptación se determinó la fecha para ser aplicado el cuestionario previamente validado y vista la confiabilidad, asimismo, se informó de la finalidad del estudio, de igual manera, se brindó las recomendaciones e instrucción para su llenado a cabalidad, para así evitar perder información de mucha relevancia para este estudio. Por último, se procedió a pasar toda lo recolectado en el Word y pasarlo al SPSS.25 con la respectiva codificación que facilitó procesar en cumplimiento a los objetivos planteados en la presente.

### **3.6. Métodos de estudio de datos**

Este proceso fue realizado mediante el cumplimiento de cada objetivo, tanto la general como los específicos. Donde se empezó con el análisis descriptivo la cual estuvieron conformadas por la frecuencia absoluta, y el porcentaje. Por otro lado, para los resultados inferenciales se empleó la prueba de normalidad donde mostró que los datos no tuvieron normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, por consiguiente, se empleó el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este proceso de investigación, cada información plasmada fue recopilada tomando en cuenta su confidencialidad, anonimato, por consiguiente, se utilizó únicamente con fines de investigación. Los datos obtenidos siguieron el principio de no malicia ya que no hubo intención de comprometer la integridad de los beneficiarios. Por la naturaleza de la investigación, fue informada de forma clara y precisa el objeto que persigue el estudio. Del mismo modo, esta investigación se apega a normas éticas que promuevan y garanticen el respeto a todos los seres humanos, con base en los principios de justicia y buena fe, con el objetivo de proteger sus derechos a la salud y la intimidad. Por ende, se basó en lo dispuesto en el Reglamento de la Universidad Cesar Vallejo y sus respectivas citas por las Normas APA 7ma Edición.

## IV.RESULTADOS

### 4.1. Nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

Tabla 1

#### *Nivel de gestión administrativa*

Niveles	Intervalo	N°	%
Bajo	28-64	35	15.0
Medio	65-102	118	50.4
Alto	103-140	81	34,6
	Total	234	100

**Fuente:** Cuestionario realizado a beneficiarios

#### **Interpretación:**

El nivel de la gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022. es predominantemente “medio” de acuerdo al 50.4% (118), el 34.6% (81) lo calificó como “alto” y el 15% (35) como “bajo”.

### 4.2. Nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

Tabla 2

#### *Nivel de calidad de servicio*

Niveles	Intervalo	N°	%
Bajo	23-53	21	9%
Medio	54-83	104	44.4%
Alto	84-115	109	46.6%
	Total	234	100,0

**Fuente:** Cuestionario realizado a beneficiarios

#### **Interpretación:**

El nivel de la calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, es predominantemente “alto” de acuerdo al 46.6% (109), el 44.4% (104) lo calificó como “medio” y solo el 9% (21) como “bajo”.

### Prueba de normalidad

Se desarrolló esta prueba con la finalidad de determinar si se empleará una prueba paramétrica o no paramétrica

Ho: Tienen distribución normal

Ha: No muestra distribución normal

### Regla de decisión

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta Ha

Se utilizó prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>, ya que la muestra fue superior a 50, con esta prueba se determinó que los datos no poseen una distribución normal.

Tabla 3

#### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión administrativa</b>	<b>,092</b>	<b>234</b>	<b>,000</b>
Planeación	,094	234	,000
Organización	,098	234	,000
Dirección	,117	234	,000
Control	,144	234	,000
<b>Calidad de servicio</b>	<b>,063</b>	<b>234</b>	<b>,027</b>

**Fuente:** Cuestionario realizado a beneficiarios

### Interpretación:

Dado que el valor de sig. = 0,000 para la dimensión planeación, para organización dirección y control 0,000 para la variable gestión administrativa y 0,027 para la calidad de servicio ( $p < 0,05$ ), se acepta la Ha, que indica que la muestra no tiene una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos la estadística no paramétrica, es decir, el Coeficiente de Correlación de Rho Spearman.

4.3. Relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

**Prueba de hipótesis:**

**Ho:** No existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

**Ha:** Existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

**Regla de decisión**

Si Valor  $p > 0.05$ , se procede a aceptar la (Ho)

Si Valor  $p < 0.05$ , se procede a aceptar la (Ha).

Tabla 4

*Correlación entre las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio*

			Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,897**	,864**	,803**	<b>,106</b>
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	<b>,106</b>
		N	234	234	234	234	234
	Organización	Coeficiente de correlación	,897**	1,000	,929**	,877**	<b>,140*</b>
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	<b>,032</b>
		N	234	234	234	234	234
	Dirección	Coeficiente de correlación	,864**	,929**	1,000	,898**	<b>,119</b>
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	<b>,070</b>
		N	234	234	234	234	234
	Control	Coeficiente de correlación	,803**	,877**	,898**	1,000	<b>,094</b>
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	<b>,153</b>
		N	234	234	234	234	234
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,106	,140*	,119	,094	1,000
		Sig. (bilateral)	,106	,032	,070	,153	.
		N	234	234	234	234	234

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario realizado a beneficiarios

### Interpretación:

La tabla 4 muestra la correlación de las dimensiones de la gestión administrativa y calidad de servicio, se evidencia que la dimensión planeación tiene un valor ( $\rho=0,106$ ;  $p=0,106$ ), organización ( $\rho =140$ ;  $p=0,032$ ), dirección ( $\rho=119$ ;  $p=0,070$ ), y, control ( $\rho=094$ ;  $p=0,153$ ; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula que refiere que, no existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

#### 4.4. Relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022

Tabla 5

##### *Gestión administrativa y la calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,118
		Sig. (bilateral)	.	,071
		N	234	234
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,118	1,000
		Sig. (bilateral)	,071	.
		N	234	234

**Fuente:** Cuestionario realizado a beneficiarios

### Interpretación

La tabla 5 muestra la correlación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, donde se observa que no existe relación entre ellas, por tener un valor de  $\rho= 0,118$  y  $p$  valor =  $0,071$  ( $p > 0,05$ ); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula: no existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022

## V.DISCUSIÓN

Para la presente se toma en cuenta los hallazgos encontrados y se comparó con los trabajos estudiados con antelación y las teorías relacionadas que sustentan el estudio, de acuerdo al orden los objetivos. Por lo tanto, para establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, se aplicó Rho Spearman, obteniéndose un valor de  $r = 0,118$  y  $p$  valor =  $0,071$  ( $p > 0,05$ ); indicando que no existe correlación entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis de la investigación.

Estos hallazgos difieren con los resultados de Napitupulu et al. (2018), quienes indicaron que, la magnitud de la correlación entre la satisfacción con la calidad del servicio de las instalaciones es fuerte y positiva  $r = 0.725$ ; siendo, que la satisfacción de los estudiantes se ve influenciada moderadamente 52.5 % por la calidad de estos servicios. Bao et al. (2020), la gestión de la administración está estrechamente vinculada con la calidad del servicio, la cual se percibe por los estudiantes de posgrado, por lo que se debe prestar atención a las acciones encaminadas a planificar, organizar, dirigir y controlar, por ser estos factores directamente relacionados con la calidad del servicio que perciben los beneficiarios. Por otro lado, Chandra et al. (2018) mencionaron que, existe influencia positiva significativa de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos y una influencia positiva significativa de la satisfacción del alumnado con la lealtad de ellos. La satisfacción es medida de acuerdo a la calidad respecto a los servicios que hacen uso los alumnos, por ello debe capacitarse de forma continua y recibir retroalimentación de las mejoras a implementar en la organización, basadas en hechos reales y palpables. Por su parte Ocando (2017), indicó que la gestión en cuando a la administración es equivalente a decir, e proceso o mecanismo conducida por una persona o varios, con el propósito de dirigir el desempeño de los trabajadores, es decir, que tan conveniente es el proceso de uso de cada recurso disponible. Asimismo, Castro (2016) mencionan que la causa de la gestión marca la pauta que guía el desarrollo social, económica y de igual manera avala que se aprovechen al máximo cada uno de los recursos útiles, orienta el desempeño del trabajador hacia el refuerzo de las metas trazadas por la organización y la parte



directiva. De acuerdo a, Dong & Zhu, (2021) la gestión de la administración, deben entenderse como una conjunto de actos que tienen que originarse para la movilización de una gama de recursos disponibles (bienes, servicios, personal y otros) para conseguir cumplir con cada una de las metas de una organización; por tanto, el proceso incluye una serie de exigencias como la planeación, la asignación del proceso, la definición de funciones, sobre todo, la toma de decisiones y la gestión del manejo de los conflictos que podrían surgir en el contexto de la organización. Para identificar el nivel de gestión administrativa en la Universidad, se llevó a cabo el proceso de categorización de acuerdo al baremo de la variable llegando a encontrar los niveles, donde se reportó el predominio al ser ubicado en el nivel “medio” de acuerdo al 50.4%, el 34.6% lo calificó como “alto” y el 15% como “bajo”. Por la cual se admite la hipótesis de la presente que indicaba que, el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, es medio. Siendo concordantes con lo mencionado por, Shobaki et al. (2018), donde indicaron que, es importante potenciar la gestión de la administración a través de la evaluación periódica del desempeño laboral, informando a los empleados sobre sus evaluaciones y dándoles la congruencia para manifestar su opinión al respecto, con la finalidad de mejorar la gestión de la administración, la cual se manifestara con la atención y calidad de servicio a los ciudadanos. Menacho et al. (2019), mencionaron que, la gestión de la administración, referida, pues en ellos se fundamenta en la práctica de la gestión de procesos y por ende en las decisiones y acciones rápidas para el logro del objetivo original de una organización, por lo tanto, la planificación debe acompañar a la organización. Menacho et al. (2019), el objetivo de la gestión de la administración tiene como fin preponderante construir una sociedad justa, con excelentes estándares y una gobernabilidad efectiva.

Por lo tanto, el control debe llevarse a ejecutar a través de un administrador que cuente con las competencias que demanda esto, no existiría una organización sin dirección, ya que no estaría establecida, controlada y evaluada, simplemente dejaría de existir como empresa por todo el caos administrativo sin dirección. Esto optimizará la comunicación y las interacciones de las personas, administrará el tiempo, mejorará y se modificará continuamente cada pensamiento y cada acción

de los integrantes para lograr el efecto esperado, lo que traerá beneficios económicos, sociales y económicos a sus miembros.

Para analizar el nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, se llevó a cabo la baremación de la variable de acuerdo al nivel como se presenta en lo siguiente, reportándose que el nivel de la calidad de servicio, mostró la mayor calificación con predominio del nivel “alto” de acuerdo al 46.6%, el 44.4% lo calificó como “medio” y solo el 9% como “bajo”.

Sosteniendo lo mencionado por, Moscoso et al. (2021), los estudiantes universitarios conocen los objetivos académicos de su universidad y estos deben estar orientados hacia la gestión de la calidad. En cuanto a la oferta educativa, muchas personas desconocen su contenido; cierre de servicios de infraestructura y mantenimiento debido a la pandemia; los profesores realizan investigaciones científicas; los servicios auxiliares deben transformarse en forma virtual. En tales circunstancias, el ámbito laboral es el factor principal que interesa a los estudiantes: la transparencia muestra cierta debilidad, debido a la falta de comunicación y socialización de la decisión de cada órgano del gobierno de la gestión universitaria. Izquierdo (2021), mencionaron que la calidad del servicio es originada en la mente del usuario o consumidor que hace uso del servicio y está se orientada a alcanzar la comprensión correcta de las necesidades del usuario y la superación de las expectativas o esperanzas que el usuario tiene sobre un determinado servicio. La calidad del servicio está claramente conexas con la satisfacción del usuario Khan et al. (2021), según esta lógica, el ciudadano o usuario que esté expuestos a servicios de calidad encontrarán la mayor satisfacción, crearán complacencia en ellos y estimularán la confianza para regenerar transacciones con la organización, así como para lograr las acciones recomendadas por la organización o entidad proveedora. Para cada institución estatal es preponderante conocer la importancia de satisfacer a los usuarios, de esta manera garantizar un servicio de calidad, en concordancia con lo estipulado en el marco de la Ley de Modernización.

Es preciso mencionar que, la mayoría de usuarios insatisfechos nunca se quejan, sino por al contrario dejan de recurrir a la organización. Entonces, nace la necesidad del verdadero compromiso de hacer operativo el concepto de enfoque

en el ciudadano, establecer estándares de desempeño del servicio, medir el desempeño frente a puntos de referencia, reconocer y recompensar el comportamiento ejemplar y mantener el entusiasmo por el cliente en todo momento.

Finalmente, para evaluar la relación entre cada dimensión de la gestión de administración con la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia, se aplicó Rho Spearman, consiguiendo un valor para la planeación un valor ( $\rho=0,106$ ;  $p=0,106$ ), organización ( $\rho =140$ ;  $p=0,032$ ), dirección ( $\rho=119$ ;  $p=0,070$ ), control ( $\rho=094$ ;  $p=0,153$ ). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula que refiere que, las variables que se estudiaron no muestran la relación entre ellas a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

Siendo diferentes a los valores de Mosqueira et al. (2021), quienes indicaron que la cultura de la organización incide de manera significativa en la calidad de servicio a los empleados de la institución. En tanto, los factores orientados a los valores, políticas y las relaciones personales incidirá de forma exponencial en la calidad del servicio brindada por la institución. Los trabajadores son el reflejo de como se viene desempeñando la organización, por lo que debe realizar la evaluación constante y también capacitarlos, posterior a ello recibir las sugerencias e implementar las mejoras, porque una buena cultura se reflejará en los usuarios, quienes finalmente evalúan la calidad. De igual manera, difiere con lo mencionado por Alcas et al. (2019), quienes en sus hallazgos encontraron que, existe asociación entre el uso de las nuevas tecnologías de trabajo de los docentes y el discernimiento de la calidad de servicio. Por tanto, es importante recalcar que los docentes y como estos realizan sus clases, el uso de las herramientas y la familiarización con ellas, incidirá en la percepción del servicio de calidad de la institución hacia los alumnos.

## VI.CONCLUSIONES

- 6.1.No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, con un Rho Spearman valor de  $= 0,118$  y p valor  $= 0,071$  ( $p > 0,05$ ); indicando que no existe correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.
- 6.2.El nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, mostró un predominio del nivel “medio” de acuerdo al 50.4% (118), el 34.6% (81) lo calificó como “alto” y el 15% (35) como “bajo”. Por la cual se rechaza la hipótesis de la investigación que indicaba que, el nivel de gestión administrativa en la Universidad Nacional de San Martín, 2022 es bajo.
- 6.3.El nivel de calidad de servicio brindado a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, mostró un predominio de ubicarse en el nivel “alto” de acuerdo al 46.6% (109), el 44.4% (104) lo calificó como “medio” y solo el 9% (21) como “bajo”.
- 6.4.No existe relación entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022, tal como se refleja en el Rho Spearman, obteniéndose un valor de entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y calidad de servicio, se evidencia que la dimensión planeación tiene un valor ( $\rho=0,106$ ;  $p=0,106$ ), organización ( $\rho =140$ ;  $p=0,032$ ), dirección ( $\rho=119$ ;  $p=0,070$ ), y, control ( $\rho=094$ ;  $p=0,153$ ).

## VII.RECOMENDACIONES

- 7.1. Al rector de la Universidad Nacional de San Martín, 2022 incluir en el plan anual, las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, de acuerdo a las necesidades identificadas en el diagnóstico institucional. De igual manera, realizar énfasis en los pilares de la administración como son la planeación, organización, dirección y control.
- 7.2. A cada decano y directores de las escuelas profesionales de la Universidad Nacional de San Martín, 2022 realizar capacitaciones a los trabajadores constantemente, para no perder la calidad de atención que se brinda a los becarios, de igual manera realizar la difusión de los objetivos que tiene la institución, para así lograr el compromiso de todos en beneficio de la mejora continua.
- 7.3. A los decanos y directores de las escuelas profesionales de la Universidad Nacional de San Martín, 2022 se recomienda realizar encuestas para medir el nivel que muestran los becarios sobre la satisfacción y así conocer el estado de la calidad de servicio, identificar los puntos débiles e implementar las mejoras acordes a ello.
- 7.4. A los decanos, directores de las escuelas profesionales y personal administrativo de la Universidad Nacional de San Martín, 2022 trabajar de la mano para elaborar la planificación anual, por otro lado, trabajar en la inducción de personal de tal manera que las personas que sean seleccionadas cumplan con el perfil que se solicita por cada puesto laboral; asimismo, desarrollar actividades para involucrar a los empleados, como programas de sensibilización y talleres, lo que se traduce en empleados motivados y aumento del compromiso con la institución.

## REFERENCIAS

- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, J., & López, T. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231–247. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Ameen, A., Alfalasi, K., Gazem, N., & Isaac, O. (2019). Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Actual Usage of Smart Government. *2019 First International Conference of Intelligent Computing and Engineering (ICOICE)*, 1–6. <https://doi.org/10.1109/ICOICE48418.2019.9035144>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Boscán, G., Fernández, J., & Guédez, J. (2017). Public organizations from institutional perspectives and dynamic capabilities. *Compendium*, 20(39), 1–7. <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/html/>
- Carranza, M. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto - 2020* [Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4444>
- Carranza, R., Díaz, E., & Martín, D. (2018). The influence of quality on satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3), 380–396. <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104>
- Castro, M. (2016). *Análisis de parámetros psicosociales, conductuales, físico deportivos y laborales de los adolescentes de Granada* [Universidad de Granada]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/dctes?codigo=56116>
- Chandra, T., Chandra, S., & Priyono, I. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal of Social*

- Studies Education Research*, 9(3), 109–131.  
<https://dergipark.org.tr/en/pub/jsser/issue/43625/534226>
- Chiang, A., & Trimi, S. (2020). Impacts of service robots on service quality. *Service Business*, 14(3), 439–459. <https://doi.org/10.1007/s11628-020-00423-8>
- Constitución Política del Perú. (1993). *Lima. Perú*
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301?show=full>
- Correia, P., Mendes, I., & Freire, A. (2019). La importancia de los valores organizacionales en la Administración Pública: un estudio de caso basado en la percepción de los trabajadores de una institución de enseñanza superior. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 73(1), 227–258.
- Delgado, L. (2021). *La gestión universitaria*.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/univer\\_peru/pdf/a02.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/Educacion/univer_peru/pdf/a02.pdf)
- Dong, Y., & Zhu, H. (2021). Transformation of Local Government Administrative Management Concept Based on Smart City Construction. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 1282(1), 582–590.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-030-62743-0\\_84](https://doi.org/10.1007/978-3-030-62743-0_84)
- Edvardsson, B., Frow, P., Jaakkola, E., Keiningham, T., Koskela, K., Mele, C., & Tombs, A. (2018). Examining how context change foster service innovation. *Journal of Service Management*, 29(5), 932–955.  
<https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0112>
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.  
<https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Hernández, J., & Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de La Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 6(11), 66–67.

<https://doi.org/10.29057/esat.v6i11.3704>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.

Inquilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano - Puno – Perú 2017. *Comuni@cción*, 8(1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001)

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 8(1), 425–437.  
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Khan, A., Lima, R., & Mahmud, S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100.  
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

Lee, S., & Lee, D. (2020). “Untact”: a new customer service strategy in the digital age. *Service Business*, 14(1), 1–22. <https://doi.org/10.1007/s11628-019-00408-2>

Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1991). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), 287–303.  
<https://doi.org/10.1080/02642069100000047>

Lemy, D., Goh, E., & Ferry, J. (2019). Moving out of the silo: How service quality innovations can develop customer loyalty in Indonesia’s hotels. *Journal of Vacation Marketing*, 25(4), 462–479.  
<https://doi.org/10.1177/1356766718819658>

López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María. *Gaceta Científica*, 7(2), 59–69.  
<https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>



- Majid, M., Samsudin, A., Noorkhizan, M., Zaki, M., & Bakar, A. (2018). Service Quality, Food Quality, Image and Customer loyalty: An Empirical Study at a Hotel Restaurant. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(10), 1432, 1446. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i10/5310>
- Manhas, P., & Tukamushaba, E. K. (2015). Understanding service experience and its impact on brand image in hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 45(1), 77–87. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.11.010>
- Masaquiza, T., Palacios, A., & Moreno, K. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51–64. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>
- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., & Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6. <https://doi.org/10.32829/gms.v2i1.86>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 84–102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Mhlanga, O. (2018). Measuring restaurant service quality in East London, South Africa: A comparison of restaurant customer expectations and perceptions. *African Journal of Hospitality*, 7(2), 1–12. [https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article\\_8\\_vol\\_7\\_2\\_\\_2018.pdf](https://www.ajhtl.com/uploads/7/1/6/3/7163688/article_8_vol_7_2__2018.pdf)
- Moscoso, K., Castillo, J., & Beraún, M. (2021). Quality in university higher education in times of pandemic: A student perspective. *Visionarios En Ciencia y Tecnología*, 6(1), 60–70. <https://doi.org/10.47186/visct.v6i1.91>
- Mosqueira, G., Castañeda, J., Gómez, R., Dionicio, D., & Córdova, F. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de una universidad pública: 2018. *Ciencia Latina Revista*

*Científica Multidisciplinar*, 5(6), 11610–11633.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1187](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1187)

Napitupulu, D., Rahim, R., Abdullah, D., Setiawan, M., Abdillah, L., Ahmar, A., Simarmata, J., Hidayat, R., Nurdiyanto, H., & Pranolo, A. (2018). Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility. *Journal of Physics: Conference Series*, 954(1), 1–8. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/954/1/012019>

Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y., & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>

Nyawo, J., & Mubangizi, B. (2021). An exploration of government administrative processes in supporting agro-smallholders' access to municipal markets in eThekweni Municipality, KwaZulu-Natal Province. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, 9(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.528>

Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3), 42–57. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73754947004.pdf>

OCDE/CEPAL/CAF. (2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda>

OCDE. (1981). *The Welfare State in Crisis: an Account of the Conference on Social Policies in the 1980s*. <https://www.cambridge.org/core/journals/american-political-science-review/article/abs/welfare-state-in-crisis-an-account-of-the-conference-on-social-policies-in-the-1980s-by-the-organisation-for-economic-cooperation-paris-organisation-for-economic-cooperation-1981-pp-273-1750->

paper/C4209CB117FEE311ECCBC5BF572C99F4

- Osejos, A., & Merino, J. (2020). El modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación del servicio al cliente, Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 4(4), 79–92. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.284>
- Pacheco, R., Robles, C., & Ospino, A. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles Básico y Medio en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 1(64), 12–40.
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2017). *Simplificando vidas calidad y satisfacción con los servicios públicos*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Calidad-y-satisfacción-con-los-servicios-públicos.pdf>
- Park, J., & Jeong, E. (2019). Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis. *Sustainability*, 11(13), 36–65. <https://doi.org/10.3390/su11133665>
- Park, S., Yi, Y., & Lee, Y. (2021). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(1–2), 92–118. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1531700>
- Reiter, R., & Klenk, T. (2019). The manifold meanings of ‘post-New Public Management’ – a systematic literature review. *International Review of Administrative Sciences*, 85(1), 11–27. <https://doi.org/10.1177/0020852318759736>
- Román, Y., Lozano, G., Julia, T., & Ludeña, G. (2018). Gestión pública y liderazgo de la mujer en la toma de decisiones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(84),

1–20.

Resolución de Presidencia N° 172-2019-CONCYTEC-P. (2019). *Manual del Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*.

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>

Saravia, J. (2018). A historical perspective of public management in Peru (19th-21st centuries). *En Líneas Generales*, 1(2), 143–161. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>

Shobaki, M., Abu, S., Talla, S., & Abu, Y. (2018). Performance Reality of Administrative Staff in Palestinian Universities. *International Journal of Academic Information Systems Research (IJASIR)*, 2(4), 1–17. <http://dstore.alazhar.edu.ps/xmlui/handle/123456789/348>

Stamatis, D. H. (2018). *Total Quality Service*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203735435>

Tran, V., & Le, N. (2020). Impact of Service Quality and Perceived Value on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: Evidence from Convenience Stores in Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 517–526. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no9.517>

Wahid, S., Amin, S., Ali, A., Abdullah, A., Ali, S., & Azis, S. (2021). *Comparison between perceived and expectation citizen-centric public service satisfaction during pandemic outbreak in Malaysia*. 020272. <https://doi.org/10.1063/5.0053810>

Waode, U., Salim, F., & Sofyan, M. (2019). The Influence of Service Quality and Price on the Interest of Commuterline KRL Passengers. *Ilomata International Journal of Management*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.52728/ijjm.v1i1.29>

## ANEXOS

### Operacionalización de la variable:

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Constituye un marco en el que las personas vinculadas a una organización trabajan hacia la consecución de un objetivo específico donde se evidencia el estilo de trabajo conjunto para cumplir un fin institucional (Masaquiza et al., 2020).	Ejercicio de los elementos administrativos a través de la planificación, organización, dirección y control. Se medirá a través de un cuestionario.	Planificación	Planificación estratégica	Ordinal
				Toma de decisiones	
				Recursos asignados	
				Metas de desarrollo	
				Objetivos y metas	
				Planes operativos y presupuestos anuales	
			Análisis situacional		
			Organización	Estructura organizacional	
				Proceso de selección de personal	
				Capacitación de personal	
				Registro y control	
				Desarrollo organizacional	
				Manual de organizaciones y funciones	
				Comunicación organizacional	
				Coordinación	
			Dirección	TICs	
				Talento humano	
				Liderazgo gerencial	
				Resolución de conflictos	
Comunicación abierta					
Trabajo en equipo					
Control	Motivación personal				
	Manejo de personal				
	Supervisión				
	Política de calidad				
	Estrategias de control				
Calidad de servicio	La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el	Considera la satisfacción del usuario según las dimensiones fiabilidad, capacidad	Fiabilidad	Horario conveniente	Ordinal
				Programación de atención por orden de llegada	
				Disponibilidad de información	
				Orientaciones del personal	

	<p>conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo, 2021)</p>	<p>de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, será medido a través de un cuestionario.</p>	Capacidad de respuesta	Señalizaciones y avisos	
				Tiempo de respuesta	
				Tiempo en consulta	
				Disponibilidad de servicios	
			Seguridad	Ambiente privado y limpio	
				Confidencialidad	
				Confianza	
				Profesional capacitado	
			Empatía	Compresión de las necesidades	
				Uso de lenguaje claro	
				Interés en necesidades	
				Número de personas disponibles para prestar servicio	
			Elementos tangibles	Cortesía y amabilidad	
				Comodidad	
				Apariencia física del equipo de atención	
				Instalaciones	
Materiales y equipos					
	Uso de tecnología				



**Instrumentos de recolección de datos**  
**Cuestionario de Gestión Administrativa**

**Introducción:**

El presente instrumento tiene como finalidad de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

**Instrucción:**

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Las respuestas son totalmente anónimas y se guardará confidencialidad.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
			<b>Planificación</b>					
Planificación	Planificación estratégica	1	¿Consideras que la universidad planifica adecuadamente sus actividades?					
	Toma de decisiones	2	En tu opinión, ¿Las decisiones se toman democráticamente?					
		3	¿Consideras que eres considerado para la toma de decisiones en la Universidad?					
	Recursos asignados	4	¿Consideras que la universidad usa adecuadamente los recursos asignados?					
	Metas de desarrollo	5	¿Consideras que existe metas preestablecidas para el desarrollo de la universidad?					
	Objetivos y metas	6	¿Consideras que los objetivos planteados se basan en la realidad de la universidad?					
	Planes operativos y presupuestos anuales	7	¿Crees que se usan planes operativos en la universidad?					
	Análisis situacional	8	Según tu experiencia, ¿Se analiza la situación de la universidad en asamblea abierta con los estudiantes?					
Organización	Estructura organizacional	9	¿Consideras que la universidad cuenta con una estructura organizativa adecuada?					



	Proceso de selección personal	de de 10	¿Consideras que existe un adecuado proceso de selección del personal administrativo?					
	Capacitación personal	de 11	¿Crees que existen políticas y prácticas de capacitación para el personal?					
	Registro y control	12	¿Crees que se hace registro y control real del personal en su puesto?					
	Desarrollo organizacional	13	¿Crees que existen estrategias de desarrollo para todo el personal?					
	Manual de organizaciones y funciones	de y 14	¿Consideras que existe una estructura organizacional moderna en la universidad?					
	Comunicación organizacional	15	¿Consideras que existe una buena comunicación en tu universidad entre el personal administrativo y docente?					
	Coordinación	16	¿Consideras que existe una comunicación y coordinación idónea entre la universidad y tú?					
	TICs	17	¿Consideras que existen equipos de comunicación actualizados?					
	Talento humano	18	En tu opinión ¿Se cuenta con personal especializado en las diferentes Escuelas?					
Dirección	Liderazgo gerencial	19	¿Consideras que existe liderazgo del director de la universidad?					
	Resolución de conflictos	de 20	En tu opinión, ¿Los problemas de comportamiento, entre empleados administrativos en el ámbito laboral se resuelven de manera asertiva?					
	Comunicación abierta	21	¿En tu opinión, hay relaciones cordiales entre administrativos y docentes?					
	Trabajo en equipo	22	¿Consideras que se propicia el trabajo en equipo a nivel de todas las oficinas de la universidad?					
	Motivación personal	23	¿Consideras que en la universidad motiva constantemente al personal?					
	Manejo de personal	de 24	En tu experiencia, ¿Existe alguien que supervisa al personal que atiende a los estudiantes?					
Control	Supervisión	25	¿Consideras que se da la supervisión de los Sistemas instalados (laboratorios, bibliotecas, sistemas de atención, etc.) en la universidad?					
	Política de calidad	26	¿Crees que existe una política de calidad del servicio al estudiante desde la dirección?					
	Estrategias de control	de 27	¿Consideras que en la universidad se emplean estrategias de control anticipada a los problemas?					
	Medidas de control	28	¿Consideras que existen mecanismos de control en el momento en que se presentan problemas?					

## Cuestionario de Calidad de servicio

### Introducción:

El presente instrumento tiene como finalidad de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a beneficiarios de Beca Permanencia en la Universidad Nacional de San Martín, 2022.

### Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para Usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Las respuestas son totalmente anónimas y se guardará confidencialidad.

<b>Escala de conversión</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Fiabilidad	Horario conveniente	1	¿Cuándo acudo a la universidad soy atendido (a) dentro del horario conveniente?					
	Programación de atención por orden de llegada	2	¿La universidad cumplió con la programación pautada para atender mi necesidad?					
	Disponibilidad de información	3	¿La universidad cuenta con material disponible que me muestra la información de forma oportuna en relación con mis necesidades?					
	Orientaciones del personal	4	¿Considera que las orientaciones brindadas por los trabajadores son útiles para resolver inquietudes por la cual acudí a la institución?					
		5	¿Durante mi experiencia en la universidad, recibí información adecuada por parte del personal en relación a mi necesidad?					
Capacidad de respuesta	Señalizaciones y avisos	6	¿Considera que las señalizaciones en la universidad facilitan el acceso a los servicios?					
	Tiempo de respuesta	7	¿Considera que el tiempo de espera para recibir la atención es de acuerdo a lo planeado?					
	Tiempo en consulta	8	¿Considera que el tiempo que permaneciste en la atención fue el adecuado para satisfacer sus necesidades?					
	Disponibilidad de servicios	9	¿Considera que la atención brindada aclaró todas las dudas que me motivaron a visitar la institución?					

Seguridad	Ambiente privado y limpio	10	¿Considera que las instalaciones de la universidad cumplen con las condiciones de ser privados y limpios?						
	Confidencialidad	11	¿Considera que durante la atención se respeta la confidencialidad de mi información?						
	Confianza	12	¿El personal de la universidad inspira confianza al momento de brindar la atención?						
	Profesional capacitado	13	¿El personal de la universidad demuestra capacidades para atender durante la atención?						
Empatía	Comprensión de las necesidades	14	¿Los trabajadores de la universidad cuentan con información para responder a las necesidades de los beneficiarios?						
	Uso de lenguaje claro	15	¿Los servidores que laboran en la universidad emplean lenguaje claro y comprensible durante la atención?						
	Interés en necesidades	16	¿El personal de atención de la universidad muestra interés a las necesidades durante la atención?						
	Número de personas disponibles para prestar servicio	17	¿La cantidad de personas disponibles para prestar el servicio son suficientes para ser atendido en el tiempo previsto?						
	Cortesía y amabilidad	18	¿Durante mi experiencia en la visita las instalaciones de la universidad fui atendido con amabilidad?						
Elementos tangibles	Comodidad	19	¿Considera que se sintió cómodo (a) durante la experiencia en las oficinas de la universidad?						
	Apariencia física del equipo de atención	20	¿El personal de atención a los beneficiarios se encontraban presentables al momento de realizar la visita a la institución?						
	Instalaciones	21	¿Considera que las instalaciones se mantienen en buen estado físico?						
	Materiales y equipos	22	¿Las oficinas de institución cuentan con todos los materiales y equipos necesarios para atender en forma satisfactoria?						
	Uso de tecnología	23	¿El servicio de atención cuenta con tecnología actualizada para atender las necesidades?						

# Validación de los instrumentos de investigación

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa				X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X		
<b>PUNTAJE TOTAL</b>							45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.5 = excelente

Tarapoto, 27 de junio de 2022

  
Dr. José Manuel Delgado Bardales  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Molina  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 25 de mayo de 2022

  
Doctor en Gestión Pública  
y Gobernabilidad  
CLAD: 009758

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Reátegui Reátegui Jorge  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Molina  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Gestión Administrativa  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Gestión Administrativa					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>46</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 25 de mayo de 2022

  
Dr. Jorge Reátegui Reátegui  
Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
DNI: 41214847

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Delgado Bardales, José Manuel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestión Universitaria  
 Instrumento de evaluación : Para medir calidad de servicio  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable. Calidad de servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio. Calidad de servicio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable. Calidad de servicio				X	
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento válido para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.5 = excelente**

Tarapoto, 27 de junio de 2022

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Molina  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Calidad de servicio  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					x
ORGANIZACION	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					x
METODOLOGIA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>47</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 25 de mayo de 2022

  
Doctor en Gestión Pública  
y Gobernabilidad  
CLAD: 909750



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Reátegui Reátegui Jorge  
Institución donde labora : Municipalidad Distrital de La Molina  
Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Instrumento de evaluación : Calidad de servicio  
Autor (s) del instrumento (s) : Br. Cárdenas Inuma, Vilha Raquel

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de servicio					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Calidad de servicio					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de servicio					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>48</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Puede ser aplicado a los sujetos de investigación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.8

Tarapoto, 25 de mayo de 2022

  
Dr. Jorge Reátegui Reátegui  
Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
DNI: 41214847

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO  
Av. Universitaria Cdra. 3 S/N – Morales – Ciudad Universitaria

---

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSTANCIA

El Rector de la Universidad Nacional de San Martín -T,

#### HACE CONSTAR:

Que la estudiante Vilha Raquel Cárdenas Inuma, de la maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, está autorizado a realizar la investigación titulada **"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a Becarios Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, 2022"** en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 30 de mayo del 2022

---

Dr. AQUILINO MESÍAS GARCÍA BAUTISTA  
DNI: 01158732

## Base de datos

### Gestión administrativa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL	CATEGORIA
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	95	Alto
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	Alto
4	1	1	5	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	44	Bajo
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	85	Medio
6	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	107	Alto
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Alto
8	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	59	Medio
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	92	Alto
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	87	Alto
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	32	Bajo
13	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	82	Medio
14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	65	Medio
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	91	Alto
16	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	53	Bajo
18	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	93	Alto
19	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	56	Medio
20	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	100	Alto
21	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	84	Medio
22	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	102	Alto
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	Medio
24	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	91	Alto
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	Medio
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	68	Medio
27	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	71	Medio
28	5	3	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	84	Medio

29	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	5	78	Medio
30	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	66	Medio
31	5	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2	2	3	5	79	Medio
32	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	3	87	Alto
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
34	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	77	Medio
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto
38	3	2	2	3	4	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	Medio
39	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	93	Alto
40	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	83	Medio
41	3	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	78	Medio
42	5	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	Medio
43	3	3	3	3	3	1	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	63	Medio
44	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	74	Medio
45	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	99	Alto
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio
47	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	71	Medio
48	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	38	Bajo
49	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	104	Alto
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	89	Alto
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	73	Medio
52	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	88	Alto
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	111	Alto
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	88	Alto
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113	Alto
56	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	74	Medio
57	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	5	4	2	5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	86	Medio
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	87	Alto
59	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	83	Medio
60	2	1	3	1	4	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	57	Medio
61	3	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	84	Medio

62	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84	Medio
63	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	1	2	44	Bajo
64	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	39	Bajo
65	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	79	Medio
66	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	4	3	73	Medio
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
68	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	72	Medio
69	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	91	Alto
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	Alto
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
72	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
75	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	58	Medio
76	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	62	Medio
77	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	103	Alto
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
79	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	95	Alto
80	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	80	Medio
81	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	108	Alto
82	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	88	Alto
83	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	46	Bajo
84	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	85	Medio
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	86	Medio
87	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	77	Medio
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto
89	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	73	Medio
90	4	3	2	2	5	3	3	3	1	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	73	Medio
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto
92	3	2	3	5	1	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	67	Medio
93	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	110	Alto
94	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	75	Medio

95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	Alto
96	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	92	Alto	
97	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	55	Medio	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	90	Alto	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	89	Alto	
100	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	94	Alto	
101	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95	Alto	
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	113	Alto
103	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	Alto
104	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	90	Alto	
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	78	Medio	
106	3	2	2	3		2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	52	Bajo	
107	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	105	Alto	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
109	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	87	Alto	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79	Medio	
111	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	71	Medio	
112	5	3	5	4	5	5	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	84	Medio	
113	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	84	Medio	
114	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	88	Alto	
115	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	1	2	1	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	70	Medio	
116	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	Alto	
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
118	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	60	Medio	
119	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	86	Medio	
120	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	72	Medio	
121	5	1	3	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100	Alto	
122	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	84	Medio	
123	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	57	Medio	
124	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	
125	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
126	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	94	Alto	
127	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	77	Medio	

128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	90	Alto	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	112	Alto	
130	3	4	4	4	5	4	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	94	Alto	
131	5	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	5	1	1	1	3	3	2	2	2	5	61	Medio	
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	Bajo	
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
134	2	4	1	3	1	3	5	1	2	3	1	2	1	2	2	5	2	4	1	3	1	1	1	51	Bajo	
135	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	86	Medio	
136	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	103	Alto	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
138	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	78	Medio	
139	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	64	Medio	
140	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	
141	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5	84	Medio	
142	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	3	87	Alto	
143	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	76	Medio	
144	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90	Alto	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	113	Alto
146	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	Medio	
147	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	77	Medio	
148	3	2	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	1	4	3	3	2	1	1	3	61	Medio	
149	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	
150	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	Alto	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	
152	3	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	61	Medio	
153	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	59	Medio	
154	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
155	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	97	Alto	
156	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	80	Medio	
157	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	64	Medio	
158	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	104	Alto	
159	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	72	Medio	
160	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	76	Medio	

161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	Bajo
162	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
163	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	75	Medio	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	76	Medio	
165	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	93	Alto	
166	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	86	Medio	
167	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	79	Medio	
168	3	3	3	3	5	5	5	3	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	75	Medio	
169	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	67	Medio	
170	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	94	Alto	
171	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	71	Medio	
172	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	88	Alto
173	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	73	Medio	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	92	Alto	
175	2	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	55	Medio	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	67	Medio	
177	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	111	Alto	
178	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	82	Medio	
179	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	4	2	3	3	2	1	3	5	2	4	47	Bajo	
180	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	58	Medio	
181	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	113	Alto	
182	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	33	Bajo	
183	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	78	Medio	
184	3	4	5	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	86	Medio	
185	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	45	Bajo	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	87	Alto	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	73	Medio	
190	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	104	Alto	
191	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	71	Medio	
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
193	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	90	Alto	



194	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	24	Bajo
195	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Medio
196	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	54	Bajo	
197	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	79	Medio	
198	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	99	Alto	
199	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	96	Alto
200	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	103	Alto	
201	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio
202	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	99	Alto	
203	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	68	Medio	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
205	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78	Medio
206	1	4	2	3	2	2	2	1	4	2	1	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	2	58	Medio	
207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	1	1	32	Bajo	
208	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	68	Medio	
209	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	107	Alto	
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
211	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	Bajo
212	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	107	Alto	
213	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	95	Alto	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
215	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto
216	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	73	Medio	
217	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	94	Alto	
218	4	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	71	Medio	
219	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	28	Bajo	
220	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	Bajo
221	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	3	1	67	Medio	
222	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	46	Bajo	
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	114	Alto
224	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Alto	
225	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	82	Medio	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	96	Alto	

227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
228	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	72	Medio	
229	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	95	Alto	
230	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	1	3	2	4	2	2	4	1	59	Medio	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	70	Medio	
232	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	85	Medio	
233	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
234	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69	Medio

### Calidad de servicio

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	TOTAL	CATEGORIA
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	95	Alto
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	Alto
4	1	1	5	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	44	Bajo
5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	85	Medio
6	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	107	Alto
7	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94	Alto
8	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	59	Medio
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	92	Alto
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
11	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	87	Alto
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	32	Bajo
13	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	82	Medio
14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	65	Medio
15	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	91	Alto
16	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	53	Bajo
18	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	93	Alto
19	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	56	Medio
20	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	100	Alto
21	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	84	Medio
22	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	102	Alto
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	Medio
24	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	91	Alto
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	Medio
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	68	Medio
27	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	2	71	Medio
28	5	3	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	2	2	4	84	Medio

29	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	5	78	Medio
30	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	66	Medio
31	5	3	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	1	2	2	3	5	79	Medio	
32	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	5	5	3	87	Alto	
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
34	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	77	Medio
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto
38	3	2	2	3	4	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	66	Medio
39	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	4	93	Alto
40	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	83	Medio
41	3	4	5	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	78	Medio
42	5	1	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	81	Medio
43	3	3	3	3	3	1	1	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	63	Medio
44	2	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	74	Medio
45	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	99	Alto
46	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio
47	4	2	4	2	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	3	3	71	Medio
48	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	1	38	Bajo
49	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	104	Alto
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	89	Alto
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	73	Medio
52	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	88	Alto
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	111	Alto
54	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	88	Alto
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	113	Alto
56	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	74	Medio
57	3	4	4	3	5	3	5	5	3	5	5	4	2	5	4	4	3	3	3	4	4	2	3	86	Medio
58	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	87	Alto
59	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	4	83	Medio
60	2	1	3	1	4	3	3	3	4	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	2	57	Medio
61	3	3	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	84	Medio

62	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	84	Medio
63	1	1	2	2	4	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	1	2	44	Bajo
64	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	39	Bajo
65	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	79	Medio
66	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	3	3	4	3	4	3	4	4	5	2	3	4	3	73	Medio
67	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
68	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	72	Medio
69	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	91	Alto
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90	Alto
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
72	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	Medio
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
74	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	Medio
75	1	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	58	Medio	
76	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	62	Medio
77	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	103	Alto
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
79	5	4	5	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	95	Alto	
80	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	80	Medio
81	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	108	Alto
82	3	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	88	Alto
83	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	46	Bajo
84	3	4	4	4	5	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	85	Medio
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	86	Medio
87	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	77	Medio
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto
89	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	73	Medio
90	4	3	2	2	5	3	3	3	1	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	3	2	4	73	Medio
91	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	89	Alto
92	3	2	3	5	1	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	67	Medio
93	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	110	Alto
94	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	75	Medio

95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	Alto
96	4	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	92	Alto	
97	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	55	Medio	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	90	Alto	
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	89	Alto	
100	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	94	Alto	
101	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95	Alto	
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	113	Alto	
103	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	112	Alto	
104	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	90	Alto	
105	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	78	Medio	
106	3	2	2	3		2	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	52	Bajo	
107	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	105	Alto	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
109	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	87	Alto	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	79	Medio	
111	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	71	Medio	
112	5	3	5	4	5	5	4	4	2	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	84	Medio	
113	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	84	Medio	
114	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	88	Alto	
115	2	2	2	4	3	3	3	4	4	3	1	2	1	4	3	3	4	4	2	5	4	4	3	70	Medio	
116	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	114	Alto	
117	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
118	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	60	Medio	
119	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	2	2	4	4	86	Medio	
120	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	72	Medio	
121	5	1	3	4	5	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100	Alto	
122	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	84	Medio	
123	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	57	Medio	
124	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	
125	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
126	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	94	Alto	
127	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	77	Medio	

128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	90	Alto
129	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	112	Alto
130	3	4	4	4	5	4	2	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	94	Alto	
131	5	2	1	2	3	3	4	2	2	3	4	2	3	5	1	1	1	3	3	2	2	2	5	61	Medio	
132	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	Bajo	
133	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
134	2	4	1	3	1	3	5	1	2	3	1	2	1	2	2	5	2	4	1	3	1	1	1	51	Bajo	
135	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	86	Medio	
136	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	103	Alto	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
138	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	78	Medio	
139	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	4	64	Medio	
140	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto	
141	3	4	5	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	3	5	84	Medio	
142	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	1	2	3	3	87	Alto	
143	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	76	Medio	
144	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	90	Alto	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	113	Alto	
146	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79	Medio	
147	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	77	Medio	
148	3	2	3	4	4	3	3	4	1	3	3	3	2	3	2	1	4	3	3	2	1	1	3	61	Medio	
149	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	Medio	
150	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	95	Alto	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto	
152	3	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	61	Medio	
153	3	2	3	4	3	2	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	59	Medio	
154	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
155	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	97	Alto	
156	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	80	Medio	
157	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	64	Medio	
158	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	104	Alto	
159	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	72	Medio	
160	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	76	Medio	

161	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	Bajo
162	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
163	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	75	Medio	
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	76	Medio	
165	4	4	5	3	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	93	Alto	
166	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	86	Medio	
167	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	79	Medio	
168	3	3	3	3	5	5	5	3	2	5	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	75	Medio	
169	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	67	Medio	
170	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	94	Alto	
171	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	1	3	3	2	3	3	4	3	71	Medio	
172	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	88	Alto	
173	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	73	Medio	
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	92	Alto	
175	2	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	3	2	2	2	2	55	Medio	
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	67	Medio	
177	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	111	Alto	
178	3	4	5	3	3	3	4	3	2	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	82	Medio	
179	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	1	1	1	4	2	3	3	2	1	3	5	2	4	47	Bajo	
180	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	58	Medio	
181	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	113	Alto	
182	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	33	Bajo	
183	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	78	Medio	
184	3	4	5	5	5	4	3	4	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	86	Medio	
185	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45	Bajo	
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio	
188	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	87	Alto	
189	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	73	Medio	
190	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	104	Alto	
191	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	71	Medio	
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Alto	
193	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	90	Alto



194	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	24	Bajo
195	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	Medio
196	2	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	3	54	Bajo	
197	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	79	Medio	
198	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	99	Alto	
199	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	3	5	96	Alto
200	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	103	Alto
201	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio
202	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	99	Alto	
203	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	68	Medio	
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
205	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	78	Medio
206	1	4	2	3	2	2	2	1	4	2	1	2	3	2	2	4	2	2	4	4	3	4	2	58	Medio	
207	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	1	1	32	Bajo	
208	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	68	Medio	
209	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	107	Alto	
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
211	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	Bajo
212	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	107	Alto	
213	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	95	Alto	
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	Alto
215	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	88	Alto
216	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	73	Medio	
217	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	94	Alto	
218	4	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	71	Medio	
219	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	28	Bajo	
220	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46	Bajo
221	5	3	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	3	1	67	Medio	
222	2	3	1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	4	1	46	Bajo	
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	114	Alto
224	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	Alto
225	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	82	Medio	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	96	Alto

227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	Medio
228	2	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	72	Medio	
229	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	95	Alto	
230	2	2	2	3	4	2	2	4	2	3	2	3	4	3	2	1	3	2	4	2	2	4	1	59	Medio	
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	70	Medio	
232	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	85	Medio	
233	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	Medio	
234	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	69	Medio	

## Autorización para la publicación de los resultados de la institución donde se ejecutó la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20160766191
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Dr. AQUILINO MESÍAS GARCÍA BAUTISTA	DNI: 01158732

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a Becarios Beca Permanencia de la Universidad Nacional de San Martín, 2022	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Vilha Raquel Cárdenas Inuma	DNI: 41157117

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: Tarapoto 30 de mayo de 2022

Firma:   
(Titular o Representante legal de la Institución)

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Análisis de confiabilidad

### Gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	19	95,0
	Excluido <sup>a</sup>	1	5,0
	Total	20	100,0

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

### Calidad de servicio

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ,988	N de elementos 28
--------------------------	----------------------

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach ,981	N de elementos 23
--------------------------	----------------------

## Baremo de las variables

Variable: Gestión administrativa

Nivel	Intervalo
Bajo	28-64
Medio	65-102
Alto	103-140

Variable: Calidad de servicio

Nivel	Intervalo
Bajo	23-53
Medio	54-83
Alto	84-115