



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y la calidad del servicio de los  
trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ascona Huamán, Karina ([orcid.org/0000-0002-8837-612X](https://orcid.org/0000-0002-8837-612X))

**ASESORES:**

Dr. Díaz Molinari, Javier Fernando ([orcid.org/0000-0001-7636-4431](https://orcid.org/0000-0001-7636-4431))

Dra. Panche Rodríguez, Odoña Beatriz ([orcid.org/0000-0002-1629-1776](https://orcid.org/0000-0002-1629-1776))

Dr. Palacios Huaraca, Carlos Rubén ([orcid.org/0000-0002-5695-8897](https://orcid.org/0000-0002-5695-8897))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**CALLAO – PERÚ**  
**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres por ser mi guía y  
camino en la vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme ser testigo del milagro que es la vida, así como poder desarrollarme como persona y profesional. Agradezco de igual manera a la Universidad César Vallejo, por acogerme durante esta Maestría y a los docentes que me brindaron sus conocimientos y enseñanzas.



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JAVIER FERNANDO DIAZ MOLINARI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023", cuyo autor es ASCONA HUAMAN KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAVIER FERNANDO DIAZ MOLINARI DNI: 29594699 ORCID: 0000-0001-7636-4431	Firmado electrónicamente por: JFDIAZM el 15-08- 2023 17:32:11

Código documento Trilce: TRI - 0647625





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ASCONA HUAMAN KARINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
KARINA ASCONA HUAMAN DNI: 42170239 ORCID: 0000-0002-8837-612X	Firmado electrónicamente por: KASCONAH el 11-08- 2023 11:03:02

Código documento Trilce: TRI - 0647629

## Índice de contenidos

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra, muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Método de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN .....	27
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadístico de fiabilidad	18
Tabla 2. Escala de correlación según el rango de valores	19
Tabla 3. Resultado de la primera variable Gestión administrativa	21
Tabla 4. Resultado de la primera dimensión Planeación	22
Tabla 5. Resultado de la primera dimensión Organización	23
Tabla 6. Resultado de la primera dimensión Dirección	24
Tabla 7. Resultado de la primera dimensión Control	25
Tabla 8. Resultado de la primera variable Calidad de servicio	26
Tabla 9. Resultado de la primera dimensión Fiabilidad	27
Tabla 10. Resultado de la primera dimensión Calidad de respuesta	28
Tabla 11. Resultado de la primera dimensión Seguridad	29
Tabla 12. Resultado de la primera dimensión Empatía	30
Tabla 13. Resultado de la primera dimensión Elementos tangibles	31
Tabla 14. Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	33
Tabla 15. Correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio	34
Tabla 16. Correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio	35
Tabla 17. Correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio	36
Tabla 18. Correlación entre la dimensión control y calidad de servicio	37

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de correlación	15
Figura 2. Niveles de gestión administrativa según la percepción del personal administrativo encuestado	21
Figura 3. Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado	22
Figura 4. Niveles de dimensión organización según la percepción del personal administrativo encuestado	23
Figura 5. Niveles de dimensión dirección según la percepción del personal administrativo encuestado	24
Figura 6. Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado	25
Figura 7. Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado	26
Figura 8. Niveles de dimensión fiabilidad según la percepción del personal administrativo encuestado	27
Figura 9. Niveles de dimensión calidad de respuesta según la percepción del personal administrativo encuestado	28
Figura 10. Niveles de dimensión seguridad según la percepción del personal administrativo encuestado	29
Figura 11. Niveles de dimensión empatía según la percepción del personal administrativo encuestado	30
Figura 12. Niveles de dimensión elementos tangibles según la percepción del personal administrativo encuestado	31

## Resumen

Este trabajo de investigación tiene un objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023. En lo que respecta a la metodología, se partió de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo básico y nivel descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por un total de 96 administrativos pertenecientes a una universidad pública. Luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión, la muestra llegó a ser de 56. Los resultados arrojaron que el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.878, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). En consecuencia, se concluyó que existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho.

**Palabras clave:** Gestión, administración, calidad, servicio.

## **Abstract**

This research work has a main objective to determine the relationship that exists between administrative management and the quality of service of the workers of a public university in Ayacucho 2023. Regarding the methodology, it started from a quantitative approach, design not experimental, basic type and correlational descriptive level. The population consisted of a total of 96 administrative staff belonging to a public university. After applying the inclusion and exclusion criteria, the sample reached 56. The results showed that Spearman's Rho coefficient was 0.878, this being a high level and a positive trend. Likewise, this correlation is significant, since the value of p was less than 0.05 (0.000). Consequently, it was concluded that there is a direct and significant correlation between administrative management and the quality of service in the workers of a public university in Ayacucho.

**Keywords:** Management, administration, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, debido al proceso de globalización, los desarrollos tecnológicos, científicos y sociales se han acelerado como nunca en la historia de la sociedad. Todo lo anterior incide en las dinámicas políticas, económicas, comerciales y educativas, las cuales deben cumplir con los estándares que exige la demanda social (CEPAL-UNESCO, 2020). En lo que respecta a lo educativo, según Peralta *et al.* (2023), la demanda de una gestión administrativa de calidad ha demostrado que en las instituciones se refleje actitudes que perjudican la estructura de la organización, como la falta de motivación y la insatisfacción del personal que debe atender las necesidades del usuario, principalmente del estudiante.

A nivel latinoamericano, esta problemática es más resaltante. A través de un informe, los autores Contreras y Garibay (2020) señalaron que, en Latinoamérica, las instituciones educativas presentan como principal problemática en sus procesos de gestión administrativa a la falta de una comunicación eficaz. Desde el momento en que un directivo no determina las funciones ni los procesos con claridad, los administrativos no podrán realizar sus actividades con eficacia; además, es costumbre encontrar a trabajadores que no les gusta preguntar por temor a dar a conocer su desconocimiento. Un factor que también fomenta esta problemática son las decisiones que implantan los gobiernos centrales, cuyas reformas no son asertivas para que los colegios y universidades brinden una calidad en la atención del usuario (Espinoza *et al.*, 2021; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y Ministerio de Educación Nacional, 2016).

En el caso nacional, la gestión administrativa es esencial en cualquier organización, incluidas las universidades. A partir de la ley universitaria de 2014, la Superintendencia Nacional de Educación (Sunedu) ha tenido como principal objetivo certificar que la calidad se encuentre presente en todos los procesos tanto académicos como administrativo. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad de atención, aún existen casos donde no se ha logrado los

objetivos. Por ejemplo, una investigación realizada en una universidad nacional señaló que solo 6.8% determinó que la infraestructura, empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad se encuentra en un nivel “muy bueno”; mientras que el 29.3% lo ubica en un nivel “regular a malo” (Bao, *et al.*, 2020).

Otra problemática resaltante dentro del contexto peruano es la ausencia de una capacidad de gestión para emplear los recursos que requiere el universitario para su desarrollo científico e intelectual. Una muestra de ello es que las universidades estatales invierten máximo 1600 USD por estudiante, mientras que en otros países de la región este oscila entre 10000 a 20000 USD. A esto hay que añadirle las deficiencias constantes en proyecto que fomenten la calidad de su servicio (CEPLAN, 2011).

Desde un contexto local, en Ayacucho - Huamanga, al igual que en otros sectores la gestión administrativa que brinde una universidad impacta directamente en la calidad del servicio hacia los estudiantes y al personal. Una gestión administrativa efectiva y eficiente puede mejorar la calidad del servicio, mientras que una gestión administrativa deficiente puede tener un impacto negativo en la calidad del servicio. Por lo tanto, es importante que la gestión administrativa de una universidad sea eficaz y eficiente para avalar la calidad del servicio brindado y el éxito de la universidad en general.

La realidad problemática descrita en las líneas anteriores fue la motivación de la presente autora para diseñar el presente trabajo ante ello, se planteó el siguiente propósito general: determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023. A continuación, se detallará la problemática e hipótesis que planteará la investigación para su debida corroboración.

A partir de lo observado, la autora propone como problemática general ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023? Como problemas específicos, se plantearon los siguientes: ¿Cuál

es la relación entre la dimensión planeación y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión organización y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión dirección y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?, ¿Cuál es la relación entre la dimensión control y calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?

La presente tesis se justifica en tres planos: teórico, práctico y metodológico. En primer lugar, la pesquisa se justifica teóricamente, puesto que brindarán conocimientos teóricos actuales respecto al papel de la gestión administrativa de una universidad y como este se relaciona con la calidad de servicio. Además, los resultados incrementarán la discusión teórica respecto a las variables, así como serán considerados un antecedente para futuros funcionarios públicos. En segundo lugar, se presenta una justificación práctica, ya que los resultados fomentarán la reflexión respecto a que una de las funciones clave de la gestión administrativa es garantizar la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes y al personal. Por último, el trabajo se justifica desde un criterio metodológico, pues se empleará instrumentos que fueron validados por expertos, así como haber sido aplicados a una prueba piloto, obteniendo coeficientes de confiabilidad altos. En otras palabras, los instrumentos para recolectar los datos podrán ser empleados en futuros trabajos.

Respecto al objetivo general, este sería el siguiente: determinar la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023. Con objetivos específicos, se presentan las siguientes: determinar la relación existente entre planeación y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad mencionada; determinar la relación existente entre organización y calidad de servicio de los trabajadores de una universidad mencionada; determinar la relación existente entre dirección y calidad de servicio de los trabajadores; por último, determinar la relación existente

entre control y calidad servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Como última sección de este capítulo, respecto a la hipótesis general, este sería el siguiente: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023. Las hipótesis específicas se presentan a continuación:

a) Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023; b) Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023; c) Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023; d) Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Se han consultado numerosas fuentes, tanto nacionales como internacionales y se cree que sirvieron como predecesoras. El trabajo de Bao *et al.* (2020) es el primer precedente a nivel **nacional**, quienes buscaron, en una escuela de posgrado de Huánuco, la existencia de una conexión entre los fenómenos nivel de servicio y gestión administrativa a partir de la percepción de los usuarios de la mencionada escuela. Se trató de un estudio cuantitativo, correlativo, prospectivo y transversal en el que se invitó a 147 alumnos del Colegio Posgrado a conocer la exposición. Entre los resultados, uno que destaca fue el nivel aceptable en cuanto al manejo de la gestión administrativa (23.1%), el cual representa a 34 de los encuestados; el 7,5% (11) de los encuestados la manejaba de manera efectiva. En lo que respecta al fenómeno calidad de servicio, 99 de usuarios lo califican como excelente (67.4%); por otro lado, 39 usuarios lo califican en un nivel regular (26.5%) y solo 9 es como mala (6.1%). En suma, se concluyó que existe correlación entre ambas variables partir de la percepción de los usuarios (coeficiente 0.742).

Trigoso (2022) propuso evaluar la gestión administrativa en el estado actual de la calidad del servicio en la Escuela Profesional de Ingeniería Veterinaria de la Universidad Nacional de Chachapoyas (UNTRM). El método fue básico, enfoque cuantitativo, así como con el habla un diseño experimental transversal; de igual manera, se utilizó una presentación de 81 participantes - estudiantes y colaboradores - con un despliegue probabilístico. Como resultado, el análisis de control y el análisis de calidad de servicio muestran valores de 0,681 y 0,000, respectivamente. Estos valores exigen competencia profesional, así como supervisión continua además de control. Como resultado, se tomó la decisión de introducir un modelo de gestión con el fin de elevar el nivel de servicio al cliente.

Saavedra (2019) tuvo por objetivo establecer el nivel de correlación entre los fenómenos gestión administrativa institucional y calidad de servicio que brinda el área administrativa de una universidad nacional de

Lima. Como método empleado, se partió de un nivel con relacional, diseño no experimental el método hipotético - deductivo. Se aplicó el cuestionario a 33 colaboradores de la oficina mencionada. Los resultados arrojaron que el fenómeno gestión administrativa se encuentra en un nivel regular con un 42.44%; en un nivel deficiente con un 30.30% y eficiente con un 27.27%. Respecto a la calidad de servicio, esta se dividió en un nivel malo, regular y bueno, siendo este reflejado en un 42.42, 36.36% y 21.21, respectivamente. En consecuencia, se concluyó que existe relación significativa entre ambos fenómenos, siendo esta correlación de 0.721 según el coeficiente de Rho de Spearman.

Barrón (2020) tuvo por finalidad establecer qué tipo de conexión se presenta entre gestión administrativa y que al día de servicio en una universidad pública en Huancayo. Como metodología, se partió de una tipología aplicada diseño no experimental y nivel correlacional. Como instrumento, sacó el cuestionario a 14 trabajadores de la institución quienes fueron la muestra. A partir de lo acopiado, se concluyó la relación directa, tanto positiva y alta, entre ambas variables, siendo el coeficiente de 0.914 según Rho de Spearman.

En cuanto a los factores internacionales, se tiene el artículo de Hallo y Fajardo (2019), cuyo objetivo fue evaluar la calidad de los servicios administrativos que se brindan en la modalidad de estudio presencial en una universidad privada ecuatoriana. La metodología se basó en aplicar los modelos SERVPERF y SERVQUAL a los estudiantes de la institución, evaluando sus percepciones y expectativas en las cinco dimensiones de los modelos dos veces en el mismo período y dos veces consecutivas. Sin tomar en cuenta el componente académico, los resultados mostraron que la evaluación del método por parte de los estudiantes fue moderadamente alta. Además, existen diferencias en cómo los estudiantes perciben la calidad de los servicios en varios niveles académicos.

Pérez, Colcha, Serrano y Moreno (2020) tuvieron como objetivo establecer los fundamentos sistemáticos y teóricos de la calidad de servicio y su respectiva gestión administrativa como metodología

recorrida, se aplicó la técnica del análisis bibliográfico a partir de tres artículos; así mismo, ello se analizó a través de una descripción correlacional (entre *paper* y publicaciones) y de enfoque cuantitativo. Los resultados arrojaron un análisis de 30 documentos, tesis, artículos y publicaciones, estas obtuvieron de las siguientes bases de datos: Google académico, Dialnet, Redalyc y Scielo. En base a los hallazgos se determinó que existe una conexión e influencia entre la actividad administrativa y la calidad del servicio.

Paredes (2020) se planteó y como finalidad identificar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio por una universidad técnica de Ecuador. Como parte de la metodología, el tipo fue aplicado, de enfoque cuantitativo, nivel correlativo y como técnica se recurrió a la revisión bibliográfica. A partir de los datos recolectados, se determinó que entre las variables hay una relación significativa, tal como se evidencia en el coeficiente de Spearman (0.898). Y, por tanto, se concluyó que la calidad de servicio está ligada con mayor énfasis a los procesos de dirección y organización; en cambio, la planificación y control todavía se encuentran en proceso.

Peralta, Horna, Horna y Heredia (2023) tuvieron como objetivo destacar los principales aportes que se brindan sobre la gestión administrativa en las unidades de gestión educativa en diversas fuentes latinoamericanas. En cuanto al método de recorrido, el enfoque fue cuantitativo, el nivel descriptivo y como técnica la revisión bibliográfica. Luego de consultar diversas bases de datos, se llegó a la conclusión que una correcta y buena gestión administrativa fomenta la comunicación y liderazgo para emplear los recursos humanos de manera eficaz; además, esta eficiente gestión incide también en la satisfacción laboral del personal docente.

Luego de revisar los antecedentes, el siguiente criterio es conocer las bases teóricas de cada variable, siendo la primera la gestión administrativa. Según Escudero (2011, p. 42), la administración tiene sus raíces en las historias de nuestros antepasados, incluidos los de Noé, Abraham y sus descendientes sobre lo fácil que era manejar grandes

grupos de personas y cómo administrar o administrar recursos para lograr objetivos, como la construcción de edificios, la administración de la ciudad y las estrategias para ganar guerras. Luego de la Edad Media, las sociedades resaltaron la importancia de que desde la familia hasta el gobierno una debida gestión de los recursos asegura la satisfacción de las necesidades, fue justo este criterio donde se postula una de las primeras corrientes que es la teoría clásica de la administración. Al pasar de los años, apareció la teoría de las relaciones humanas. No obstante, en la segunda mitad del siglo XX, se resalta el papel del administrador, la cual se ve reflejada en la teoría neoclásica de la administración (Ugarte *et al.*, 2020). Es a partir de esa teoría donde se resalta las etapas y funciones de la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control, estas etapas tienen como principal objetivo administrar las actividades y recursos de una organización para lograr una meta en común (Chiavenato, 2005; Mendoza, 2019).

Desde el contexto universitario, la gestión administrativa es vital para garantizar la calidad del servicio que se brinda a los estudiantes y al individuo. La importancia de la gestión administrativa no se puede exagerar si los recursos de la universidad se van a utilizar de manera efectiva y eficiente (Escott, 2017; Soto *et al.*, 2020). Es por ello que todo establecimiento educativo que busque una gestión de calidad debe saber articular tres áreas: directiva, académica y administrativa (Ramírez *et al.*, 2017; Siñani, 2021). A partir de la anterior, la presente pesquisa se enfocó en la gestión administrativa que posee la universidad.

Los autores Soto *et al.*, (2020) definen a la gestión administrativa como el debido manejo de los recursos y cumplimiento de las funciones institucionales por parte de un director; el autor enfatiza la capacidad directiva como la responsable de articular las diferentes áreas a partir de un criterio estructural - funcionalista. Para los intereses del presidente de trabajo, se asumirán la definición de Inciarte, Marcano y Reyes (2006) la cual proviene de los postulados de Bernal y Chiavenato. Ellos definen a la gestión administrativa como el proceso por el cual una institución o empresa sistematiza sus actividades de forma coherente sus principales

etapas del proceso son la planificación, organización, dirección y control (Ordóñez *et al.*, 2021).

Según Paredes (2020), los procesos de planificación, organización, dirección y evaluación dan lugar para que la gestión administrativa se caracterice en 3 aspectos: la continuidad del personal en sus respectivas funciones, la coherencia de las tareas en relación con los objetivos y la sistematización de los procesos para el logro de la eficacia. Para poder conocer los niveles de gestión administrativa, las dimensiones fueron cada una de las etapas mencionadas. Respecto a la primera dimensión, planificación, esta se entiende como las actividades que buscan implementar la predicción (Chiavenato, 2005; Meléndez y Delgado, 2020). Forma parte del análisis de necesidades, la formulación de políticas, la misión, la visión, las metas y la predicción de recursos; estos son componentes esenciales de la administración con miras a la planificación. En esta fase también se definen los planes de acción y los métodos necesarios para llevar a cabo y alcanzar los objetivos (Oviedo *et al.*, 2018; Paredes, 2020). Otra definición lo propone Licas *et al.* (2022) quienes conceptualizaron a la planificación como el procedimiento para trazar cuál será el objetivo o meta para cumplir en un determinado periodo. Para ello, es fundamental que varias personas se encuentren involucradas, ya que, a partir de los objetivos particulares, se concretizará el general.

La dimensión organización se conceptualiza como el proceso que conlleva a una cadena de actividades, las cuales se encuentran perfiladas a responder 2 preguntas: ¿qué hacer? y ¿cómo hacer? Para que lo anterior se concrete, es menester la aplicación debido a estos procesos y estrategias que sirvan de instrumentos a los administrativos en sus diversas operaciones (Chiavenato, 2005). Teniendo en cuenta una oferta de recursos suficiente que permita el logro de las metas, lo que se traduce en efectividad y calidad (Paredes, 2020). Otra propuesta lo define como la sucesión que busca conectarse con otras personas para cooperar de forma organizada; esta colaboración busca lograr un objetivo a partir del cumplimiento progresivo de objetivos particulares (Licas *et al.*, 2022).

En estas dos primeras etapas de la gestión administrativa, según Escudero (2011), los involucrados se comprometen a seguir ciertos pasos secuenciales para completar una tarea, el acto administrativo comienza con él. Sugerimos un modelo basado en procesos que interviene en el ciclo administrativo y es aceptado. Además, los recursos financieros, humanos y financieros son planificados y administrados por el liderazgo administrativo de la universidad.

La dimensión denominada dirección consiste en el conglomerado de etapas que tiene por finalidad ejecutar o concretizar la planificación y organización. Es aquí donde los procesos de dirección deben estar vinculados todos los agentes pertenecientes a la organización, ya que cada uno es responsable de una función específica en la empresa (Paredes, 2020). Otra definición resalta a la variable dimensión como la capacidad o realización de etapas sistemáticas que tienen por finalidad influir positivamente en la concientización de las tareas por parte de los miembros de una organización (Chiavenato, 2005). El principal papel que cumple el administrador es la de alentar a los individuos involucrados en esforzarse al momento de ejecutar lo trazado en la planificación (Licas *et al.*, 2022).

Como última dimensión, el control tiene como principal actividad evaluar todos los procesos de la gestión administrativa. En esta, las funciones o responsabilidades recaen en personas que dominan los procesos solicitados, cumpliendo ellos actividades de seguimiento y monitoreo (Chiavenato, 2005; Paredes, 2020). Dentro del ámbito educativo, en la etapa de control, no basta con sólo ejecutar las tareas planificadas. Es fundamental que todos los factores estén integrados o asociados al proceso académico y administrativo que posee una institución de educación superior, eso en esta etapa donde los directivos deben de emplear todas sus habilidades para incluir a todos los agentes en el proceso (Boscan *et al.*, 2021).

Por lo señalado en las dimensiones anteriores, no cabe duda de que cualquier decisión estratégica o política que decida la organización, está estrechamente ligada a las etapas de la gestión administrativa. A

partir de la realidad que analiza la presente pesquisa, está muy claro que las instituciones públicas deben trabajar más para mejorar sus servicios de acuerdo con sus propios datos y requisitos (Vásquez y Farje, 2020). Situar a los clientes y sus requisitos de calidad de servicio en el centro del servicio permite una mejora continua a través de un servicio de alta calidad y una gestión de procesos eficiente (Tito *et al.*, 2020). Otra muestra de ello lo refleja el informe del Estado peruano donde señala que un factor relevante que fomenta la pobreza en el Perú es la desconexión entre el aparato productivo y la calidad del sistema educativo que se brinda. Ello quiere decir que si la gestión administrativa no emplea con eficiencia y eficacia los recursos que requiere el usuario, este no podrá desarrollar el perfil que requiere la sociedad para que sea un ente productivo (CEPLAN, 2011).

Luego de conocer a la variable gestión administrativa, es menester profundizar la teoría en la calidad de atención. El estándar de atención es el segundo factor importante a tener en cuenta. El desarrollo de la percepción de "calidad" depende del foco o región geográfica. Por lo tanto, no se puede suponer que el término haya cambiado de forma única (Cueto *et al.*, 2020). Es crucial enfatizar que la teoría de la "calidad total" se aplica a varios planes psicológicos, incluido el apoyo humano, la motivación, el liderazgo y la organización, además de las operaciones y la gestión empresarial. (Hallo y Fajardo, 2019).

Desde una perspectiva amplia, se entiende por calidad el conjunto de parámetros que son inherentes al servicio o producto que brinda la institución. Además, esta oferta permitirá la entrega de una compensación de valor añadido por la mejora del producto o servicio correspondiente (RAE, 2020, p. 15). Por otro lado, otros autores la definen como el punto en que se identifican las diferencias o discrepancias que perciben los clientes respecto a las expectativas o deseos que se esperaba del producto o servicio (Parasuraman, Zeitham, & Berry, 1988, p. 45).

Como manera de profundizar el término calidad, según García (como se cita en Sánchez, 2012, p. 12), la capacidad de brindar al usuario

una atención oportuna de acuerdo con los conocimientos y principios actuales para satisfacer las necesidades y expectativas de salud del usuario es lo que constituye una atención de alta calidad. Además, según Suárez (2015), se entiende por calidad al nivel o grado perceptible por parte del usuario en lo que respecta a las confiabilidad, uniformidad y costo accesible del producto o servicio que le ofrece. Por último, pero no menos importante, Ishikawa afirma que la calidad está estrechamente relacionada con los procesos de producción y de diseño, el cual está dirigido a que sea de gran utilidad, ya sea un producto o servicio, para el usuario. Además, este debe poseer un precio asequible y que, principalmente, colme las necesidades del usuario (Suárez, 2015; López *et al.*, 2020).

Desde una perspectiva educativa, Barajas y Orduz (2020) definen a la calidad de servicio al conglomerado de actividades que tienen como principal objetivo la excelencia académica, teniendo como principal factor base la transparencia de todos los procesos tanto académicos como administrativos. Por todo lo expresado, para los intereses de la investigación, la definición base de calidad de servicio proviene de Vera (2021) quien lo define como la asociación o relación que existe entre las expectativas y necesidades que posee el cliente; aquí también se encuentra involucrado cómo percibe el cliente respecto al servicio que ha recibido.

A partir de la propuesta clásica de Parasuraman y Berry (1993), los clientes quieren que el servicio funcione de acuerdo con cinco dimensiones globales, que son las siguientes:

La primera dimensión fue la confiabilidad, la cual consiste en concretizar la promesa de servicio de manera precisa y segura. Para decirlo de otra manera, esto se refiere a mantener su palabra sobre su servicio (Suárez, 2015). Desde un contexto educativo y más actual, Lizcano *et al.* (2021) describen a la confiabilidad como la fuerza institucional o capacidad que posee para ofrecer y entregar un servicio prometido de forma cautelosa y confiable al usuario del servicio educativo.

Como segunda dimensión a conocer es la capacidad de respuesta,

la cual se conceptualiza como la predisposición y preparación de la organización para responder rápida y eficazmente a los clientes. El tiempo de respuesta debe convencer al cliente de que valora su negocio y quiere conservarlo (Suárez, 2015; Coronel y Acevedo, 2020). Desde otra perspectiva, es el conjunto de deseos, disposiciones y actitudes de la organización educativa para atender los usuarios, así como brindar un servicio más ágil (Lizcano *et al.*, 2021).

Como tercera dimensión se encontró seguridad. Este hace referencia al comportamiento y las habilidades del personal que, cuando se combinan, inspiran la confianza del cliente. Se alienta a los clientes a continuar usando los servicios de una organización cuando tratan con proveedores de servicios agradables y bien informados (Suárez, 2015). Para Lizcano *et al.* (2021), es indispensable que los responsables de brindar la calidad de atención asignen a las personas idóneas en los puestos donde fomente la seguridad de cumplir con la función encomendada. Por tanto, es fundamental contar con colaboradores que inspiren confianza y credibilidad al momento de ser asignados para una tarea (Lizcano *et al.*, 2021).

La empatía es la cuarta dimensión; ésta implica un compromiso con el cliente, un deseo de reconocer las necesidades precisas del cliente y una determinación para identificar la forma ideal de satisfacer esas necesidades. Dentro del contexto de la educación superior, se evidencia la empatía cuando el personal responsable brinda un servicio más personalizado para dar resolución a la problemática o agilización de un trámite (Delahoz *et al.*, 2020; Lizcano *et al.*, 2021).

Y como última definición está la tangibilidad, la cual hace referencia a la oferta de servicios que se encuentran visibles. Esta característica se encuentra resaltada por dos factores sobre la manera en que el cliente percibe la calidad de servicio: el primero ofrece pautas sobre la calidad y naturaleza del servicio, mientras que el segundo opera independientemente de las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio (Suárez, 2015). Como a manera de ejemplificación, en la actualidad, es fundamental que las universidades cuenten con equipos,

materiales, personal y cualquier otro recurso tecnológico que se emplee para brindar un servicio de calidad y que el usuario tenga un contacto con este (Villegasy Palacios, 2020).

A partir de lo leído en las dimensiones anteriores, se comprende la preocupación de las universidades por brindar un servicio con mayor calidad de atención. Como cualquier empresa, la universidad también se encuentra en un entorno competitivo, la cual exige mantener sus ventajas institucionales, así como lograr la satisfacción de sus usuarios (Fontalvo *et al.*, 2020). No obstante, no hay que olvidar que esta calidad no se debe de extender exclusivamente al usuario, sino también a todos los involucrados, tanto área administrativa como académica, que cumplen un papel dentro de la universidad, como los docentes y operadores (Cruzado *et al.*, 2022). Por lo observado, la relevancia de investigar y brindar calidad de servicio se encuentra relacionado con el objetivo cuatro del acuerdo nacional, el cual tiene por meta promocionar una educación de calidad que desarrolle la ciencia y tecnología. Así mismo, las diversas instituciones del estado, a través de sus servicios, sobre todo educativos, tiene que fortalecer el perfil del ciudadano para que sea una persona empleable, digna y productiva (Acuerdo Nacional, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación:

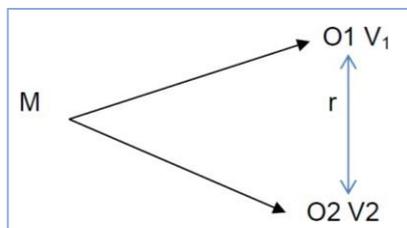
La tipología requerida para el presente trabajo fue la básica. se entiende como básico a la pesquisa que tiene como fin el descubrimiento de nuevos conocimientos. Se describe como básico porque sirve como base para las aplicaciones tecnológicas y esencial porque es crucial para el avance de la ciencia (Ñaupas *et al.*, 2013). En otras palabras, la investigación básica se basa completamente en el conocimiento previamente compartido para recopilar nuevos datos y resolver problemas específicos.

##### 3.1.2. Diseño de Investigación:

Se decidió que el diseño sería no experimental porque es "la investigación que se hace sin manipular variables deliberadamente". Dicho de otro modo, se trata de estudios en los que las variables no se modifican intencionadamente. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 174). En la siguiente gráfica, se refleja el diseño de investigación, el cual sólo busca conocer la correlación de la variable sin realizar ninguna manipulación.

**Figura 1**

*Diagrama de correlación*



Dónde:

M = muestra de administrativos

V1 = gestión administrativa

$V_2$  = calidad y servicio

$r$  = Coeficiente de correlación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Definición conceptual: Gestión administrativa**

Escudero (2011, p. 42) explica que la administración tiene sus raíces en nuestros ancestros y hace mención a las narrativas judeocristianas basadas en las historias de Noé, Abraham y sus descendientes sobre cómo lograron manejar grandes grupos de personas y cómo administraron los recursos para lograr objetivos, incluida la construcción de alcas, el gobierno de las ciudades y la estrategia de guerra.

#### **Definición conceptual: Calidad de atención**

Según Parasuraman, Zeitham y Berry (1988, p. 45), la idea de calidad del servicio se define como los diversos niveles de aceptación o rechazo basados en cómo el individuo (cliente) u organización percibe el servicio o el bien que se ofrece.

#### **Definición operacional: Gestión administrativa**

Con la intención de medir la gestión administrativa, se empleó un instrumento un cuestionario de 19 ítems, los cuales están estructurados por cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control (Inciarte, Marcano y Reyes, 2006).

#### **Definición operacional: Calidad de atención**

Con la intención de medir la gestión administrativa, se empleó un instrumento un cuestionario de 20 ítems, los cuales están estructurados por cuatro planos o acciones: planificar, organizar, direccionar y

evaluar (controlar), según Vera (2021).

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

#### **3.3.1. Población**

Para la recolección de datos respecto a los fenómenos, es fundamental determinar a qué población está dirigida. Según Ñaupas *et al.* (2013), se entiende por población al conglomerado de personas, agentes, factores u objetos que pertenece a un contexto y que poseen características similares. Para la presente pesquisa, se consideró como población al personal administrativo de la universidad mencionada en Ayacucho, siendo esta de 96 colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** La población estará considerada por todo el personal administrativo que trabaje en la universidad mencionada y que posean entre 6 meses a un año laborando en el área administrativa.
- **Criterios de exclusión:** El personal administrativo que haya laborado menos de 6 meses no será considerado. Además, el trabajador que no haya respondido el cuestionario o no mostró intención de participar, no fue considerado.

#### **3.3.2. Muestra**

En ocasiones, es complicado y complejo recolectar información a todos los elementos pertenecientes a la población; es por ello que se toma una muestra. En el campo de la investigación, se entiende por muestra a un segmento o porción proveniente de la población. Es a esta muestra a la que se recurre para recolectar la información y desarrollar el estudio. Los datos acopiados servirán para medir los fenómenos que son parte de investigación (Bernal, 2010). Luego de realizar los procesos de inclusión y

exclusión, la muestra seleccionada fue de 56 colaboradores del personal administrativo de la universidad.

### **3.3.3. Muestreo**

El proceso que se emplea para seleccionar la muestra a partir de la población se denomina muestreo. Según Hernández y Mendoza (2018), se comprende por muestreo al conjunto de métodos que recurren para obtener una muestra finita o calculable de una población. Este proceso ayuda a establecer parámetros que servirán más adelante para distribuir la información, ya sea de forma descriptiva o inferencial.

### **3.3.4. Unidad de estudio**

El personal administrativo de una universidad pública en Ayacucho.

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

La encuesta se utilizará como técnica de recolección de datos para los fines de la investigación. El cuestionario también se utilizará como herramienta, que será el medio directo, para recopilar la información de la exposición elegida para la gestión presupuestaria y del proyecto público.

Es menester que antes de ser aplicado, el cuestionario debe estar debidamente validado y que sea confiable, se entiende por validación a nivel o grado que adquiere un instrumento, el cual cumplirá el propósito especificado; ello es lo que constituye la validez del instrumento (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, la validez utilizada en este estudio fue de contenido, determinada por los jueces expertos (temáticos y metodológicos) que evaluaron los instrumentos para verificar que cumplieran con los criterios coherencia, pertinencia y relación con las dimensiones del fenómeno o variable.

Respecto a la confiabilidad, los autores Hernández y Mendoza (2018) lo definen como la cualidad de todo instrumento que puede ser utilizado para recopilar información consistente y coherente de una variedad de temas. Para determinar el coeficiente de confiabilidad se utilizará una prueba piloto para ver si el instrumento mide la variable con precisión.

Con respecto al proceso de validación, los presentes cuestionarios empleados fueron analizados por 5 expertos, quienes poseen experiencia en la rama de la gestión pública, así como de procesos metodológicos de investigación. En lo que respecta al nivel de confiabilidad que posee cada instrumento, se llevó acabo una prueba piloto reducido a 20 colaboradores del área administrativa de una universidad. Gracias a la prueba estadística de Alfa de Cronbach, se pudo determinar que los instrumentos empleados son confiables para recoger la información de manera fidedigna.

Tabla 1

*Estadístico de fiabilidad*

Instrumento	Resultados de fiabilidad
Cuestionario de Gestión administrativa	0.922
Cuestionario de Calidad de servicio	0.947

Tal como se observa en la tabla, a través del análisis estadístico que arrojó el Alfa de Cronbach, se determinó que el instrumento que mide a la gestión administrativa posee un coeficiente de 0.922, mientras que el cuestionario calidad de servicio, un 0.947. Por tanto, de acuerdo con los rangos de valores, ambos instrumentos poseen una alta confiabilidad, ya que superan los 0.90.

### 3.5. Procedimiento

Luego de terminar la problemática y contrastarlo con diversas tesis y artículos que abordan el mismo fenómeno, se procedió a plantear los objetivos e hipótesis. Luego, se describió las bases teóricas de cada una de las variables el cual refleja la información directa para determinar la solución. Al determinar los criterios de la metodología, se determinó la población y muestra que serán los principales agentes para que los datos sean recopilados y examinados para llegar a una decisión final y ofrecer recomendaciones (Gómez *et al.*, 2014; Hernández *et al.*, 2014).

### 3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recopilados se utilizará el software SPSS. A partir de ahí, se crearán gráficos, representaciones y números estadísticos, así como la aplicación de las pruebas de hipótesis pertinentes. En otras palabras, el análisis de datos explica cómo se manejará la información recopilada. En esta fase se explicarán los hallazgos estadísticos descriptivos e inferenciales, así como su significado.

Tabla 2

*Escala de correlación según el rango de valores*

<b>Coeficiente</b>	<b>Nivel</b>
De 0 a 0.20	Correlación muy baja o nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja o nula
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.91 a 1	Correlación muy alta

Adaptado de Hernández y Mendoza (2018)

Los resultados se mostrarán en esta sección mediante frecuencias y tablas. Para poder determinar si la hipótesis alterna se rechaza o se acepta, se aplicará la estadística donde se pueda contrastar la hipótesis planteada. Para ello, es fundamental realizar la prueba de normalidad, el cual determinará si los datos son paramétricos o no paramétrico. En el contraste de hipótesis, se conocerá si el nivel de significancia es menor a 005, el cual refleja que el margen de error ha sido a menos del 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Con respeto al reglamento publicado por el área de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, se asevera que la presente investigación se ha realizado a partir de los procesos y normas indicados en la guía de elaboración de proyectos de investigación. Asimismo, todas las ideas provenientes de otros autores han sido debidamente citadas y referenciadas a partir de las normas APA. Por tanto, se corrobora que la presente investigación cumple con los valores de honestidad, responsabilidad, sentido de justicia.

## **IV. RESULTADOS**

En el presente capítulo, se expuso los resultados obtenidos luego del procesamiento y análisis de los datos que la muestra (administradores) pudo brindar. Es aquí donde se reflejó los niveles de manejo y ejecución de las etapas de la gestión administrativa, así como los niveles de calidad de servicio que se brinda a los usuarios. A continuación, se expone el respectivo análisis desde un criterio descriptivo como inferencial.

### **1. Variable Gestión administrativa**

En estas, se aprecia que el 62.5% de los encuestados notaron que en la primera variable se ubica en una etapa “regular” y un 37.5% asume que es “buena”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades para cumplir con las etapas de la gestión administrativa.

### **2. Dimensión Planeación**

En estas, se aprecia que el 67.86% de los encuestados percibe que la dimensión planeación se ubica en un nivel “regular” y un 32.14% asume que es “buena”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades donde se diseñan planes que luego serán realizados por el área administrativa.

### **3. Dimensión Organización**

En estas, se aprecia que el 69.64% de los encuestados percibe que la dimensión organización debe estar ubicada en una etapa “regular” y un 28.57% asume que es “buena”. Además, solo un 1.79% lo percibe como “mala”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución se realizan las coordinaciones para dejar en claro cuáles son las funciones de cada personal.

#### **4. Dimensión Dirección**

En estas, se aprecia que el 78.57% de los encuestados asume que la dimensión dirección aún se ubica como regular y un 10.71% percibe que es “buena”. Además, también un 10.71% la percibe como “mala”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución se realizan las actividades para ejecutar lo planificado, aunque de forma regular.

#### **5. Dimensión Control**

En estas, se aprecia que el 62.5% de los encuestados percibe que el control se encuentra en un nivel “regular” y un 32.14% asume que “buena”. Además, solo un 5.36% la percibe como “mala”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades monitorear y evaluar las actividades ejecutadas como parte de la gestión administrativa.

#### **6. Variable Calidad de servicio**

En estas, se aprecia que el 48.21% de los encuestados percibe que la calidad de servicio se encuentra en un nivel “medio” y un 48.21% asume que “alta”. Además, solo un 3.57% la percibe como “baja”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución si realiza las actividades con que evidencia una calidad de servicio al momento de atender al usuario.

#### **7. Dimensión Fiabilidad**

En estas, se aprecia que el 53.57% de los encuestados percibe que la fiabilidad se encuentra en un nivel “medio” y un 35.71% asume que “alta”.

Además, solo un 10.71% la percibe como “baja”.

Por lo anterior, se evidencia que, en la institución, el personal administrativo brinda una atención acorde a los tiempos y necesidades que requiere el usuario.

#### **8. Dimensión Calidad de respuesta**

En estas, se aprecia que el 57.14% de los encuestados percibe que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel “medio” y un 33.93% asume que “alta”. Además, solo un 8.93% la percibe como “baja”.

Por lo anterior, se evidencia que el personal administrativo, dentro de sus funciones, busca resolver el conflicto problema porque por ser el usuario.

#### **9. Dimensión Seguridad**

En estas, se aprecia que el 46.43% de los encuestados percibe que la seguridad se encuentra en un nivel “medio” y un 48.21% asume que “alta”. Además, solo un 5.36% la percibe como “baja”.

Por lo anterior, se evidencia que el personal administrativo realiza sus actividades protegiendo sus datos y brindando toda la confianza necesaria para dar resolución al trámite.

#### **10. Dimensión Empatía**

En estas, se aprecia que el 49.1% de los encuestados percibe que la empatía se encuentra en un nivel “media” y un 47.4% asume que “alta”. Además, también un 1.8% la percibe como “mala”.

Por lo anterior, se evidencia notoriamente que el personal comprende la situación y necesidad del usuario.

#### **11. Dimensión Elementos tangibles**

En estas, se aprecia que el 50% de los encuestados percibe que los elementos tangibles se encuentran en un nivel “medio” y un 42.86% asume que “alta”. Además, también un 7.14% la percibe como “baja”.

Por lo anterior, se evidencia que en la institución cumple con brindar los espacios y recursos para que el usuario se sienta seguro y orientado al momento de tramitar.

## **4.2 Resultados inferenciales**

En lo que se refiere a la hipótesis general, se evidenció que la relación es tanto positiva como alta; ello se refleja en el coeficiente de Rho de Spearman (0.878). En consecuencia, existe una correlación significativa y directa entre los fenómenos gestión administrativa y calidad de servicio de los administrativos en una universidad del estado en Ayacucho.

Lo anterior refleja que mientras mayor sea la gestión administrativa, también será mayor la calidad de servicio.

En la primera hipótesis específica, se evidencia que la relación es positiva y moderada; lo anterior se reflejó en el coeficiente de Rho de Spearman (0.657).

En suma, existe una correlación significativa y directa entre la dimensión planeación y calidad de servicio en los colaboradores de la universidad mencionada.

Lo anterior quiere decir que mientras se realice eficientemente las actividades de planeación, habrá también mayor éxito para que el servicio brindado sea de calidad.

En la segunda hipótesis específica, se puede resaltar que la relación es alta y positiva, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.789. Por lo tanto, existe una correlación significativa y directa entre la dimensión organización y calidad de servicio en la universidad ya mencionada. Es decir, existirá mayor posibilidad de calidad de servicio mientras cada personal conozca y realice sus

funciones de manera eficiente.

En la hipótesis específica 3, se determinó que existe una relación alta y positiva, puesto que el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un 0.835. Por tanto, existe una correlación significativa y directa entre la dimensión de dirección y calidad de servicio en la universidad ayacuchana en mención. Esto quiere decir que mientras se ejecute de forma eficaz y eficiente en las actividades, esta se verá reflejada en la calidad de servicio.

Por último, se pudo mostrar que, en la hipótesis específica cuatro, existe una relación alta y positiva, pues el coeficiente de Rho de Spearman arrojó un 0.845. en consecuencia, existe una correlación significativa y directa entre la dimensión control y calidad de servicio en la universidad señalada. Ello quiere decir que mientras haya mayor supervisión y acciones correctivas, ello elevará la calidad de servicio brindada.

## V. DISCUSIÓN

En esta sección, luego de la revisión de diversas fuentes cuyas variables eran las mismas del presente trabajo, se confrontará a los resultados obtenidos a partir del objetivo planteado por la autora con los resultados de los antecedentes revisados para un análisis detallado de las variables y dimensiones asociadas, así como las bases teóricas que las sustentan.

Como objetivo general, se pudo determinar que existe una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública de Ayacucho. Esto se reflejó en el coeficiente de Rho de Spearman (0.878), siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Esta aseveración tiene conexión con el trabajo de Bao *et al.* (2020) quienes buscaron identificar la asociación entre la gestión administrativa y nivel de servicio según los maestristas de una universidad. Un dato resaltante fue que el 69.4% de los estudiantes de posgrado asumieron que el fenómeno gestión administrativa se ubica en un nivel aceptable; de igual manera sucedió con la calidad de servicio, siendo esta de 67.4% entre aceptable y excelente. En suma, el trabajo concluye en que ambos fenómenos se correlacionan de forma positiva, representando con el coeficiente de correlación en un 0.742.

Lo anterior también guarda relación con la propuesta teórica de Mendoza (2017) quien reafirma que la gestión administrativa posee un carácter sistémico, puesto que está formado por acciones concatenadas pertenecientes a la teoría moderna administrativa: planificar, organizar, direccionar y evaluar. Asimismo, debido a las exigencias más rígidas del mercado actual, la organización requiere de una exhaustiva evaluación de sus procesos para que cada uno no solo conozca sus funciones, sino que todo el proceso sea lo más óptimo posible con la intención de

acrecentar la eficacia y calidad que son la demanda principal de los usuarios de servicios públicos.

En consecuencia, a manera de análisis, quiere decir que mientras más alto o mejor sea la gestión administrativa por parte de un personal, existirá mayor posibilidad de que la calidad de servicio también sea alta o buena. Tal como lo señala Mendoza (2019), es fundamental que todos los responsables de toda gestión posean las estrategias y técnicas para aprovechar al máximo los recursos con que se cuenta para cumplir una función. Lo anterior traerá como secuela el ahorro de tiempo, eficacia y eficiencia al momento de atender al usuario del servicio.

Al respecto al objetivo específico uno, se determinó que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello se evidenció con el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.657, siendo este de nivel moderado y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Lo anterior guarda relación con el de Saavedra (2019) quién tuvo como fin determinar la asociación entre calidad y servicio y gestión administrativa institucional dentro del área administrativa de una universidad pública en Lima, entre lo más resaltante, uno de los resultados arrojó que la gestión administrativa se encuentra de un nivel regular, siendo esta de un 42.44%. La dimensión que más se asemeja a este resultado fue la planeación, el cual lo percibe un 39.39% de los administrativos. Por tanto, se concluyó que existe una relación entre ambos fenómenos, siendo su deficiente de 0.721, según Rho de Spearman.

Estos resultados coincidentes son explicados por Chiavenato (2002) quien sustenta en su libro que la planificación no sólo es la primera etapa administrativa para definir las metas y objetivos, sino que es responsabilidad de la institución brindar los recursos con que pueden

contar para el cumplimiento de las metas trazadas. Los directivos son los responsables de diseñar la planificación siendo sus principales funciones las siguientes: proponer normas y procedimientos, trazar los periodos de cumplimiento, elaborar los programas que se requiera (capacitación, inducción, implementación...), proponer planes de mejora entre otros (Chiavenato,2002).

A manera de análisis, se puede evidenciar que la etapa de la planeación, además de ser el primer paso de la gestión administrativa, es uno de los más importantes, ya que establece e identifica las actividades que se tienen que realizar para el cumplimiento de los objetivos y metas. Además, se fijan las políticas y procedimientos que vayan acordes a la misión y visión establecidas por la organización. Un ejemplo claro de ello es cuando la institución quiere aumentar la clientela en un 20% para este año; para ello, debe de establecer las actividades para que lo anterior se concreten, como diseñar capacitaciones a los asesores de venta e inducir al personal de marketing en la mejora de la publicidad. Por último, todas estas acciones están dirigidas para que el público perciba un aumento en la calidad en la presentación del producto servicio, lo que traerá como consecuencia que se convierta en un usuario o cliente más.

Respecto al objetivo específico 2, se terminó que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Esto lo evidenció el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.789, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Este resultado guarda relación con el de Paredes (2020) quien buscó determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio que brinda una universidad técnica de Ecuador, el cual concluyó que existe tal influencia, siendo ésta positiva y alta tal como lo refleja el coeficiente de Rho de Spearman (0.898). Así mismo, una de las dimensiones fundamentales que obtuvo mayor incidencia en la calidad

de servicio fueron los procesos de organización y dirección, mientras que el control y planificación obtuvieron niveles regulares.

La importancia de la etapa de la organización en la gestión administrativa ha sustentado por Chiavenato (2002) quien afirma que este paso arma un sistema que permita distribuir los recursos tanto humanos como materiales, financieros y tecnológicos que permitan ejecutar las metas planificadas. Además, se debe explicar claramente la función que le corresponde acá de equipo o persona dentro del departamento y con qué recursos cuenta para alcanzar el objetivo.

Esta idea es reforzada por Bao *et al.* (2020) quien afirma que no solo es importante los materiales tangibles como se resalta en la teoría clásica de la administración, sino también los intangibles que es parte de la evolución o cambio de enfoque que pueda permitir la funcionalidad de la empresa.

Como juicio de valoración, las investigaciones buscaron medir la etapa o proceso dónde se provee a los administrativos los recursos, así como las funciones necesarias para concretizar los objetivos establecidos en la etapa anterior. Es aquí donde empieza la presencia de líder o líderes para designar con claridad la forma en que se ejecutará las actividades planificadas. Asimismo, no basta con solo saber qué tarea cumplir, sino también saber trabajar en equipo y orientar a quienes lo requieran. Un ejemplo de ello es cuando se designa un personal específico para atender el proceso de admisión y matrícula, así como otro personal para todo lo referido a las actividades académicas cada uno de ellos sea un conocedor de los procesos correspondientes a cada área, es por ello que un error muy común en las organizaciones es la rotación constante del personal, lo que impide el fortalecimiento de la experiencia en un proceso específico. Por tanto, la calidad de servicio será más alta o buena cuando el personal domina los procesos de su función.

Respecto al objetivo específico tres, se terminó que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Esto lo evidenció con el coeficiente de Rho de Spearman que fue de 0.835, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de  $p$  fue menor a 0.05 (0.000). Este resultado guarda relación con el de Peralta, Horna, Horna y Heredia (2023) quienes destacaron los aportes de la gestión administrativa en las diversas unidades educativas a través de artículos latinoamericanos como una de sus principales conclusiones, se resalta al liderazgo y comunicación como las principales características en la etapa de la dirección de la gestión administrativa. Es indudable la relevancia de saber identificar y gestionar el talento humano eficazmente para el cumplimiento de los objetivos y cómo este se ve reflejado en la satisfacción del usuario.

Desde un criterio teórico, uno de los elementos fundamentales en la etapa de la dirección es la capacidad de liderazgo, no solamente en los directivos responsables, sino también de todos los integrantes que trabajan en equipo. No hay que olvidar que el liderazgo es la habilidad que ejerce una persona y la distingue al momento de tomar decisiones dentro de una organización como la etapa de la organización es saber orientar a los demás sobre qué y cómo debe realizar sus actividades, no cabe duda de que liderazgo ayudará a potenciar las competencias de los demás. Dentro del contexto administrativo, esta capacidad de saber aprovechar las cualidades de un trabajador y saber qué actividad podría desenvolverse eficazmente, se le llama gestión del talento humano (Mendoza, 2017).

A manera de análisis, ambos trabajos resaltan a la dirección como el proceso en que las capacidades de líder (comunicación, gestión del talento, capacidad de resolver problemas o conflictos...) se hacen presente. Si los responsables no saben influir positivamente en el personal, las actividades establecidas en la organización no se llevarán a

cabo de manera eficiente y eficaz. Además, la misma organización debe de proporcionar todas las condiciones para que el personal se encuentre motivado y cumpla con las metas. Un ejemplo de ello es cuando en el proceso de selección e inducción se identifica al colaborador que posee mayor empatía y comunicación eficaz para tratar a las personas; este tipo de personal es ideal para puestos de atención al cliente o usuario. No obstante, hay que resaltar que el líder debe tener un sentido muy agudo para identificar a este tipo de personas y saber ubicarlos en el puesto ideal.

Respecto al objetivo específico cuatro, se terminó que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Esto lo evidenció el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.845, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de  $p$  fue menor a 0.05 (0.000). Todo esto coincide con el trabajo de Trigo (2022) quién evaluó la gestión administrativa y la calidad de servicio en una escuela profesional de la Universidad Nacional de Chachapoyas. Entre sus resultados más notables, se determinó que existe una correlación moderada entre la dimensión control y la calidad de servicio, siendo su coeficiente el 0.681. En suma, de todas las dimensiones, la que obtuvo un mayor valores coeficiente y fue el control.

Chiavenato (2002) señala que, dentro del proceso de control, un criterio fundamental es la medición de resultados que permite conocer los niveles de ejecución de las actividades planificadas. Esta medición sería el conjunto de estándares establecidos cuyo cumplimiento traería como consecuencia la efectividad del proceso. por un lado, hay que resaltar que es tus criterios deben ser oportunos, confiables y ser validados por expertos o estándares internacionales de calidad, como el ISO 9001. Por otro lado, Ramírez (2016), señala que es importante recalcar que estos estándares deben ser compartidos a todo el personal antes de ejecutarse

las actividades como una forma de guía y autoevaluación. Finalmente, la evaluación de esta medición debe ser objetiva para proponer correctivos específicos que fomente el mejoramiento continuo.

Como último análisis, los trabajos resaltan la importancia de la supervisión continua como una competencia laboral en la etapa de evaluación o control de los procesos administrativos. No obstante, hay que aclarar que no basta con que los responsables realicen una supervisión o control exhaustivo de las actividades, sino también es menester contar con la dedicación de los ejecutores para que el producto o servicio se emita cumpliendo con todos los requerimientos. En consecuencia, de nada sirve contar una estructura organizacional eficiente o con excelentes planes si es que no existe un mecanismo donde se puede identificar los errores procedimentales con el fin de plantear acciones correctivas.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** - Respecto al hipótesis general, gracias a la correlación de Rho de Spearman, se determinó que existe una relación tanto positiva alta (0.878) como significativa ( $p < 0.05$ ). Ante ello, se concluye la presencia de una correlación significativa indirecta entre los fenómenos gestión administrativa y calidad de servicio de los colaboradores de una universidad ayacuchana.

**Segunda.** - Respecto a la hipótesis específica 1, debido a la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe una relación tanto positiva moderada (0.657) como significativa ( $p < 0.05$ ). Por tanto, se concluye la presencia de una correlación significativa indirecta entre la planeación y calidad de servicio de los colaboradores una universidad ayacuchana.

**Tercera.** - Respecto a la hipótesis específica 2, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman señaló que existe una relación positiva y alta (0.789), así como significativa ( $p < 0.05$ ). En suma, se puede concluir la existencia de una correlación significativa y directa entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la universidad mencionada.

**Cuarta.** - Respecto a la hipótesis específica 3, gracias a la correlación de Rho de Spearman, se determinó que existe una relación tanto positiva alta (0.835) como significativa ( $p < 0.05$ ). Ante ello, se puede concluir que existe correlación significativa indirecta entre la dirección y calidad de servicio de los colaboradores de una universidad ayacuchana.

**Quinta.** - Respecto a la hipótesis específica 4, debido a la correlación de Rho de Spearman, se evidenció que existe una relación tanto positiva alta (0.845) como significativa ( $p < 0.05$ ). Por tanto, se concluyó la presencia de una correlación significativa indirecta entre el control y calidad de servicio de los colaboradores de una universidad ayacuchana.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** - Se recomienda a las diferentes áreas administrativas de la universidad mencionada a seguir fortaleciendo los procesos de la gestión administrativa en todo el personal. Para ello, será fundamental la planificación de talleres y capacitaciones para el manejo de los procesos responsables.

**Segunda.** - Se recomienda a los directores de las diversas áreas administrativas a sensibilizar la importancia de participar en el diseño de la planificación estratégica para el cumplimiento de los objetivos anuales. Por tanto, será fundamental que todo el personal participe en el mejoramiento de la planeación de actividades.

**Tercera.** - Se recomienda a los directores de las distintas áreas administrativas a generar diversos medios de comunicación (físicos, virtuales o presenciales) donde se deje en claro las actividades puntuales que deben cumplir cada personal y que este se vea reflejado en la calidad del servicio brindado al usuario.

**Cuarta.** - Se recomienda a los directores de las distintas áreas administrativas a realizar encuestas donde se midan los niveles de satisfacción de los usuarios respecto a las actividades que llevan a cabo el personal administrativo para darle resolución a los diversos trámites.

**Quinta.** - Se recomienda a los directores de las distintas áreas administrativas en registrar los indicadores de logro respecto a las actividades llevadas a cabo por el personal administrativo. Estos indicadores se deben de registrar por cada semestre donde se puede identificarse los puntos más críticos y plantear acciones correctivas en el siguiente ciclo o semestre.

## REFERENCIAS

- Acuerdo Nacional. (2017). *Objetivos de desarrollo sostenible y políticas de estado de acuerdo nacional*. Lima. <https://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2020/03/ODS-POLITICAS-DE-ESTADO-DEL-AN-OK.pdf>
- Barajas, C. y Orduz, A. (2020). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revistas de Investigación*, 43(98), 184- 208.  
<http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/8485/5093>
- Barrón, Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes.  
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2076>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.ra ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bao, C., Marcelo, M., Gutiérrez, M., Bardales, R., Corcino, F. y Huamanyauri, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6 (2).<https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Boscan, M., Lozada, R., Ordoñez, C. y Mavárez, A. (2021). Competencias tecnológicas y gestión administrativa en instituciones educativas públicas ecuatorianas del nivel de bachillerato, en escenarios de pandemia. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (44). 315-329. <https://www.proquest.com/docview/2597847948>

CEPAL-UNESCO (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19.

Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf)

CEPLAN. (2011). *Plan bicentenario. El Perú hacia el 2021*. Lima. [https://www.ceplan.gob.pe/documentos/\\_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/](https://www.ceplan.gob.pe/documentos/_plan-bicentenario-el-peru-hacia-el-2021/)

Chiavenato, I. (2005). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ª. ed.). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill

Contreras, O. y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Coronel, A. y Acevedo, E. (2020). Planificación estratégica y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Psicología de la Universidad Federico Villarreal. *IGOBERNANZA*, 3(12), 39-57. <http://www.igob.edu.pe/ojs/index.php/IGOB/article/view/83/127>

Cruzado, A., Aguilar, F., Soplapuco, J. y Rojas, D. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672-678. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2833>

Cueto, R., Geraldo, L. & Tito, P. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187.

- Delahoz, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Formación Universitaria*, 13 (2), 93-102. <https://DOI.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Escudero, L. (2011). *Uso de la plataforma informática del personal del sector educación y su incidencia en la Gestión administrativa de la educación pública de la Región Callao – 2010*. [Tesis maestría]. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Escott, S. (2017). A social epistemology for educational administration and leadership. *Journal of Educational Administration and History*, 49(3), 196- 214. <https://doi.org/10.1080/00220620.2017.1315380>
- Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C. y Ochoa, M. (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas. *Conrado*, 17(81).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es)
- Fontalvo, T., De la Hoz, E. y Marrugo, N. (2020). Performance evaluation and efficiency analysis of the sigma level in the evaluation of service quality at a higher education institution. *Formación Universitaria*, 13 (6), 247 - 254.  
<https://DOI.org/10.4067/S0718-50062020000600247>
- Gómez, E., Fernando, D., Aponte, G., Luis, Y. y Betancourt, A. (2014). Metodología para la revisión bibliográfica y la gestión de información de temas científicos, a través de su estructuración y sistematización. *Dyna*, 81(184), 158-163.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49630405022>

Hallo, F. y Fajardo, P. (2019). Calidad del servicio. Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana. *Descubre*, (1). 140 – 151.

[https://www.researchgate.net/publication/348336949\\_Calidad\\_del\\_servicio](https://www.researchgate.net/publication/348336949_Calidad_del_servicio)  
—  
[Estudio descriptivo de los servicios administrativos de una universidad ecuatoriana CALIDAD DEL SERVICIO ESTUDIO DESCRIPTIVO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD EC](#)

Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw Hill.

Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc GrawHill Education.

Inciarte, A., Marcano, N. y Reyes, M. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11 (34). 221-243.  
<https://www.redalyc.org/pdf/290/29003405.pdf>

Licas, E., Licas, D., Portugal, F., Patricio, S. y Guizado, A. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258-263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>

Lizcano, C., Molina, T., Núñez, J. y Gonzales, A. (2021). Planificación estratégica y calidad del servicio en los estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes-Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 109-117.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2455>

- López, L., Demera, K., Zambrano, M., Alcívar, N. & Navarrete, D. (2020). Aplicación de los estándares de calidad y su contribución al modelo de gestión educativa del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 657-684. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1544>
- Meléndez, J. y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.176](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176)
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Ramírez, C. (2016). *Fundamentos de Administración de Empresas*. ECOE Ediciones.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3.<sup>ra</sup> ed.). Lima: CEPREDIM –UNMSM.
- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G. y Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 22 (1).

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065533035>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (oecd) & Ministerio de Educación Nacional (men). (2016). *Revisión de políticas nacionales de educación. La educación en Colombia*. Bogotá. [https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356787\\_recurso\\_1.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf)

Oviedo, M., Medina, A. & El Assafiri, Y. (2018). Procedimiento para la planificación operativa con enfoque de procesos en instituciones de Educación Superior, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 379-388. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=2218-36202018000500379](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=2218-36202018000500379)

Parazuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Peralta, M., Horna, E., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1). <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Pérez, W., Colcha, R., Serrano, J. y Moreno, M. (2020). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2). 1077-1088. DOI: 10.23857/pc.v7i1.3634

Ramírez, D. A. O., Laitón, S. B. B., & Ruiz, J. A. M. (2017). La gerencia educativa y la gestión del cambio. *Diálogos de Saberes*, 46, 187-200. <https://doi.org/10.18041/0124-0021/dialogos.46.1429>

Real Academia Española. (2020). Diccionario de la lengua española (22<sup>da</sup> ed.).

Madrid, España. Obtenido de <http://www.rae.es/>

Saavedra, J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773> Siñani, E.

(2021). La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad educativa 20 de Octubre. *Franz Tamayo - Revista de Educación*, 3(6), 46-60.

<https://doi.org/10.33996/franztamayo.v3i6.313>

Soto, N., Morillo, S., Calderón, G. y Betancour, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>

Suarez, R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un Centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad nacional del callao PERIODO 2011 - 2012 Tesis de maestría). Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez\\_br.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4264/1/Suarez_br.pdf)

Peralta, M., Horna, E., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1). <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

Tito, J., Ogozi, J., Franco, J. y Vértiz, J. (2020). Las tendencias de gestión como proceso en la eficacia de la acción de gestión. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1234-1245.

<https://doi.org/10.37960/RVG.V25I91.33199>

- Trigoso, M. (2022). Gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional, Chachapoyas. *Ñeque*, 5(11). 99 – 104. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.66>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20203.649>
- Vera, M. (2021). Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo DeLone y McLean. *Visionario Digital*, 5(3), 53-69. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1747>
- Ugarte, W., Melgar, T. y Tacillo, E. (2020). Determinación de Necesidades de Capacitación del Personal Administrativo del Área de Ciencias Económicas y de la Gestión de la UNMSM. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23 (45). 69-81. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18940>
- Villegas, W. y Palacios, X. (2020). Propuesta de una Arquitectura de IoT para la gestión administrativa de un campus universitario. *Risti*, 8(E32). 496–508. <https://www.proquest.com/openview/f098bb520fa2b09c012296b54d820ea3/1.pdf?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Ziethaml, V.; Parasuraman, A.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Diaz de Santos. Madrid. España.

## ANEXOS

### Anexo: Esquema de Matriz de Consistencia General de la Investigación

TÍTULO: Gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Existe relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Existe relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p> <p>Existe relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planeación	Plan Integral.	1 - 2	(5) Siempre	Buena [73 - 95]  Regular [46 - 72]  Mala [19 - 45]
				Plan Estratégico	3, 4,	(4) Casi siempre	
				Plan de Contingencias	5, 6,	(3) A veces	
			Organización	Funciones Organizativas	7,8	(2) Casi nunca	
				Recursos orientados al proceso	9,10	(1) Nunca	
			Dirección	Compromiso Institucional.	11, 12,		
				Liderazgo.	13,14, 15,		
			Control	Acciones Coordinadas.	16		
Gestión de Control	17, 18, 19						

Variable 2: Calidad del servicio							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles o rangos			
	Fiabilidad	• Promesa de servicio	1, 2	(5) Siempre  (4) Casi siempre  (3) A veces  (2) Casi nunca  (1) Nunca	Alta [76 - 100]		
		• Precisión	3, 4				
	Capacidad de respuesta	• Tiempo	5, 6			Regular [48 - 75]	
		• Voluntad	7, 8				
	Seguridad	• Confianza	9, 10				Baja [20 - 47]
		• Predisposición	11, 12				
Empatía	• Comprensión	13, 14					
	• Cortesía	15, 16					
Elementos tangibles	• Infraestructura y recursos	17, 18					
	• Comodidad	19, 20					

Anexo: Matriz de Operacionalización de las Variable Gestión Administrativa

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de Dimensiones	indicadores	Definición de indicadores	instrumentos
Gestión Administrativa	Según Inciarte, Marcano y Reyes(2006, p. 231), la gestión administrativa es el proceso por el cual una organización sistematiza sus actividades de forma coherente sus principales etapas del proceso son la planificación, organización, dirección y control.	Con la intención de medir la gestión administrativa, se empleó un instrumento un cuestionario de 19 ítems, los cuales están estructurados por cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control (Inciarte, Marcano y Reyes, 2006).	Planeación	Conjunto de actividades que se realizarán a corto o mediano plazo para lograr un objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Integral</li> <li>• Plan Estratégico</li> <li>• Plan de Contingencias</li> </ul>	<p>Evalúa el desarrollo del plan integral de la institución.</p> <p>Evalúa el desarrollo del plan estratégico de la institución.</p> <p>Evalúa cómo se desarrollaría el plan de contingencia ante cualquier emergencia. (Chiavenato, 2005)</p>	Cuestionario
			Organización	Es el proceso donde se detalla las actividades que realizará cada agente de la organización responde a la pregunta cómo y qué ha de hacerse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Financieros</li> <li>• Funciones Organizativas</li> </ul>	<p>Evalúa las indicaciones para la gestión eficiente de los recursos financieros.</p> <p>Evalúa las indicaciones que responden la pregunta qué y cómo se debe realizar. (Chiavenato, 2005)</p>	
			Dirección	Conglomerado de actividades o ejecución de proyectos, los cuales han sido previamente planificados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Compromiso Institucional</li> </ul>	<p>Evalúa la capacidad de liderazgo del personal.</p> <p>Evalúa el nivel de compromiso e identidad institucional que posee el Personal. (Chiavenato, 2005)</p>	
			Control	Hace referencia a las acciones de monitoreo y seguimiento que se realizan para corroborar que se esté cumpliendo con lo planificado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones Coordinadas</li> <li>• Gestión de Control</li> </ul>	<p>Evalúa la existencia de acciones coordinadas que monitoreo en las actividades planificadas.</p> <p>Evalúa la capacidad del personal encargado para controlar las actividades planificadas. (Chiavenato, 2005)</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo: Matriz de Operacionalización de las Variable Calidad de Servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición de Dimensiones	Indicadores	Definición de Indicadores	Instrumentos
Calidad de servicio	Vera (2021) quien lo define como la asociación o relación que existe entre las expectativas y necesidades que posee el cliente; aquí también se encuentra involucrado cómo percibe el cliente respecto al servicio que ha recibido.	Con la intención de medir la gestión administrativa, se empleó un instrumento un cuestionario de 20 ítems, los cuales están estructurados por cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles (Vera, 2021)	Fiabilidad	Se entiende por la realización de un servicio de forma segura y precisa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promesa de servicio</li> <li>• Precisión</li> </ul>	Evalúa que el servicio ofrecido sea el real. Evalúa que se respete el debido proceso para la gestión solicitada. (Lizcano et al., 2021)	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Se entiende por la predisposición de las personas que brindan el servicio para atender al cliente con eficiencia y rapidez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Voluntad</li> </ul>	Evalúa que el tiempo para gestionar lo solicitado sea el apropiado. Evalúa que el personal tenga la voluntad por atender el usuario. (Lizcano et al., 2021)	
			Seguridad	Es el conjunto de acciones que inspira confianza al momento de brindar un servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Predisposición</li> </ul>	Evalúa que el servicio ofrecido inspire seguridad al usuario. Evalúa que el personal esté dispuesto a buscar la satisfacción del usuario. (Lizcano et al., 2021)	
			Empatía	Es la intención del personal que brinda un servicio para comprender las necesidades del cliente y satisfacerlas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión</li> <li>• Cortesía</li> </ul>	Evalúa que el personal muestra interés por el caso del usuario. Evalúa que el trato hacia el usuario sea lo más cortés. (Lizcano et al., 2021)	
			Elementos tangibles	Son los aspectos visibles que percibe el cliente al momento de recibir un servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura y recursos</li> <li>• Comodidad</li> </ul>	Evalúa que las instalaciones para que se ofrezca el servicio sean las apropiadas. Evalúa que las instalaciones brinden comodidad al usuario. (Lizcano et al., 2021)	

Fuente: Elaboración propia

Anexo: Instrumento de recolección de datos

**Cuestionario gestión administrativa**

N°	Gestión administrativa	1	2	3	4	5
	ITEM					
	<b>Dimensión 1: Planeación</b>					
01	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.					
02	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.					
03	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.					
04	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.					
05	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.					
06	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.					
	<b>Dimensión 2: Organización</b>					
07	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.					
08	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad					
09	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.					
10	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.					
	<b>Dimensión 3: Dirección</b>					
11	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.					
12	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.					
13	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.					
14	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.					
15	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.					
	<b>Dimensión 4: Control</b>					
16	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.					
17	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.					
18	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.					
19	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.					

## Cuestionario calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>					
1. Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.					
2. Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.					
3. Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.					
4. El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>					
5. El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.					
6. El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.					
7. El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.					
8. El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>					
9. En la atención al usuario, se respeta su privacidad.					
10. El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.					
11. Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.					
12. Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.					
<b>Dimensión 4: Empatía</b>					
13. El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.					
14. El administrativo comprende la explicación del usuario.					
15. El administrativo trata al usuario con cortesía.					
16. El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.					
<b>Dimensión 5: Elementos tangibles</b>					
17. Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.					
18. El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.					
19. El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpios.					
20. El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.					

## Confiabilidad variable gestión administrativa

### 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	N de elementos
,922	19

### Confiabilidad variable calidad de servicio

#### 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	N de elementos
,947	20

### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,096	56	,200*	,951	56	,024
Calidad de servicio	,112	56	,075	,962	56	,075

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Tabla de frecuencia e Histogramas del análisis de datos

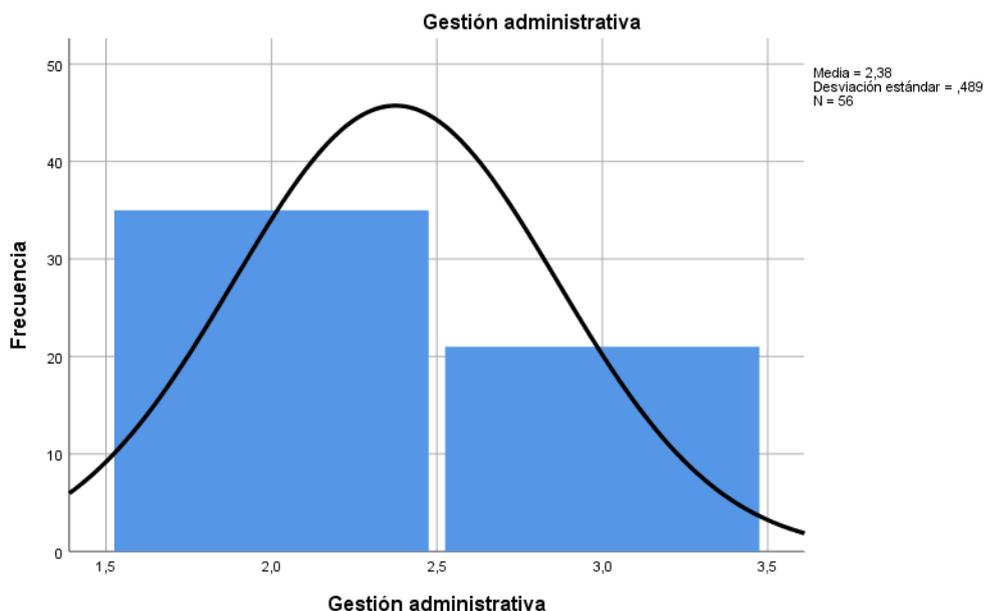
**Tabla 3**

*Resultado de la primera variable Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	35	61,4	62,5	62,5
	Buena	21	36,8	37,5	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 2**

*Niveles de gestión administrativa según la percepción del personal administrativo encuestado*



### **Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la gestión administrativa que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 62.5% de los encuestados percibe que la gestión administrativa se encuentra en un nivel “regular” y un 37.5% asume que “buena”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades para cumplir con las etapas de la gestión administrativa.

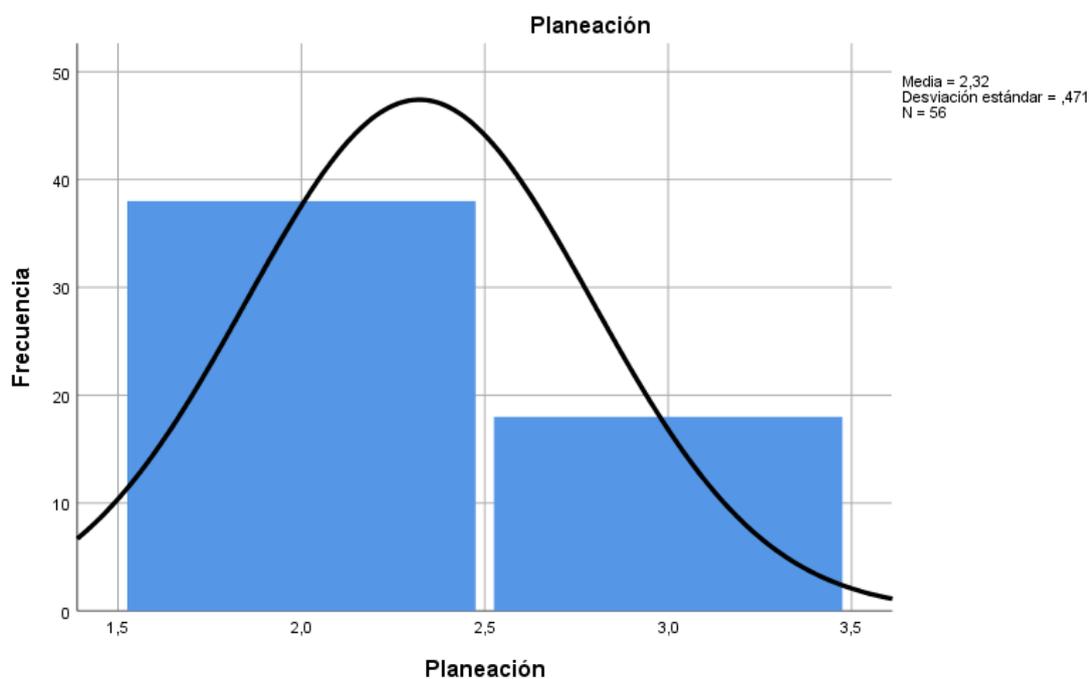
**Tabla 4**

*Resultado de la primera dimensión Planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	66,7	67,9	67,9
	Buena	18	31,6	32,1	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 3**

*Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión planeación que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 67.86% de los encuestados percibe que la planeación se encuentra en un nivel “regular” y un 32.14% asume que “buena”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades donde se diseñan planes que luego serán realizados por el área administrativa.

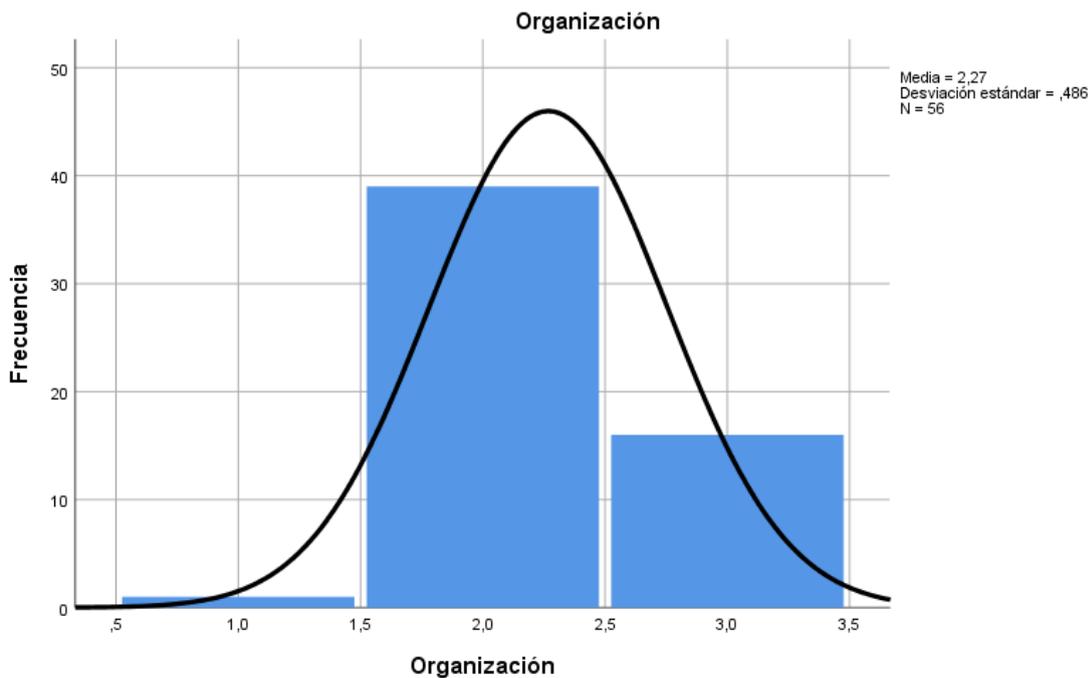
**Tabla 5**

*Resultado de la primera dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	39	68,4	69,6	71,4
	Buena	16	28,1	28,6	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 4**

*Niveles de dimensión organización según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión organización que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 69.64% de los encuestados percibe que la organización se encuentra en un nivel “regular” y un 28.57% asume que “buena”. Además, solo un 1.79% lo percibe como “mala”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución se realizan las coordinaciones para dejar en claro cuáles son las funciones de cada personal.

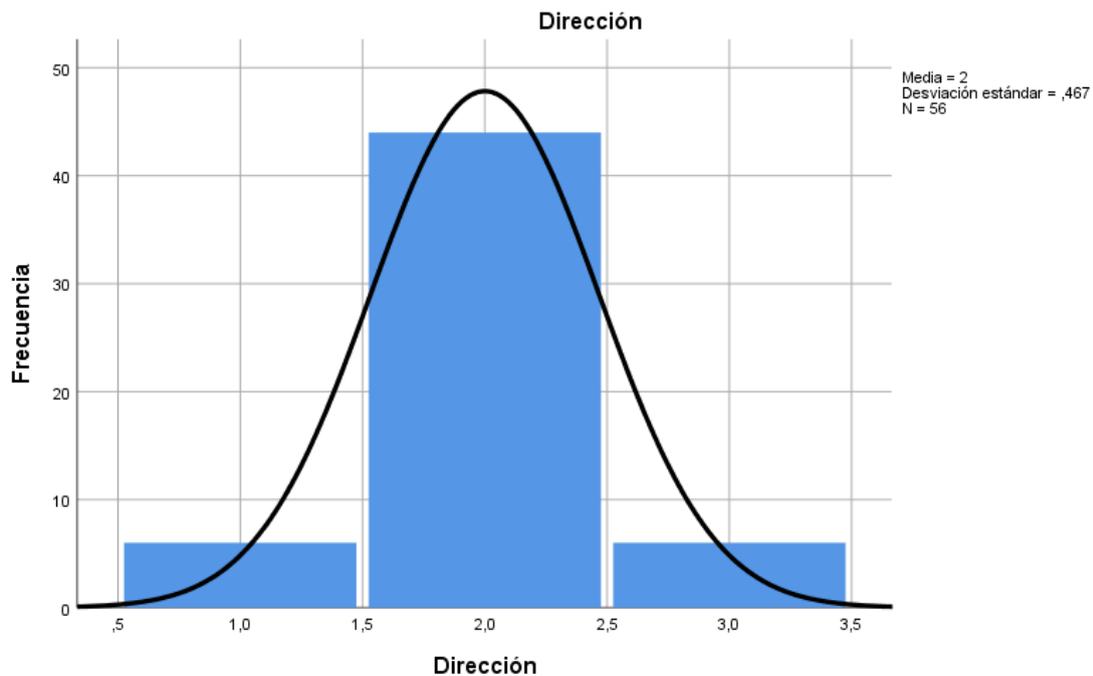
**Tabla 6**

*Resultado de la primera dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	10,5	10,7	10,7
	Regular	44	77,2	78,6	89,3
	Buena	6	10,5	10,7	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 5**

*Niveles de dimensión dirección según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión dirección que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 78.57% de los encuestados percibe que la dirección se encuentra en un nivel “regular” y un 10.71% asume que “buena”. Además, también un 10.71% la percibe como “mala”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución se realizan las actividades para ejecutar lo planificado, aunque de forma regular.

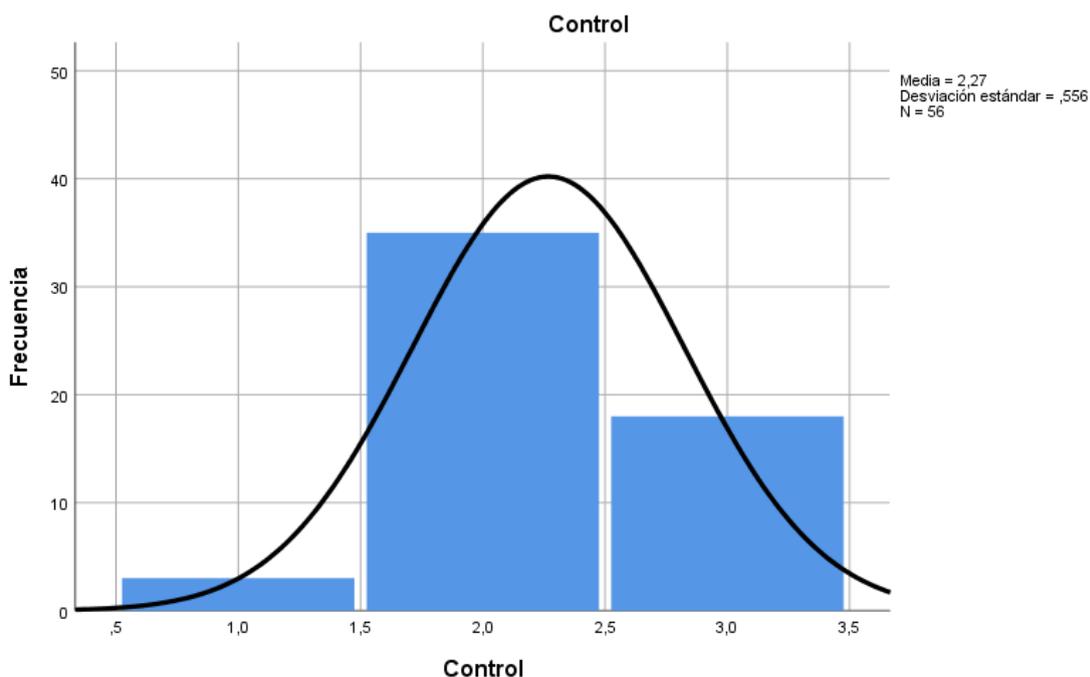
**Tabla 7**

*Resultado de la primera dimensión Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	3	5,3	5,4	5,4
	Regular	35	61,4	62,5	67,9
	Buena	18	31,6	32,1	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 6**

*Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado*

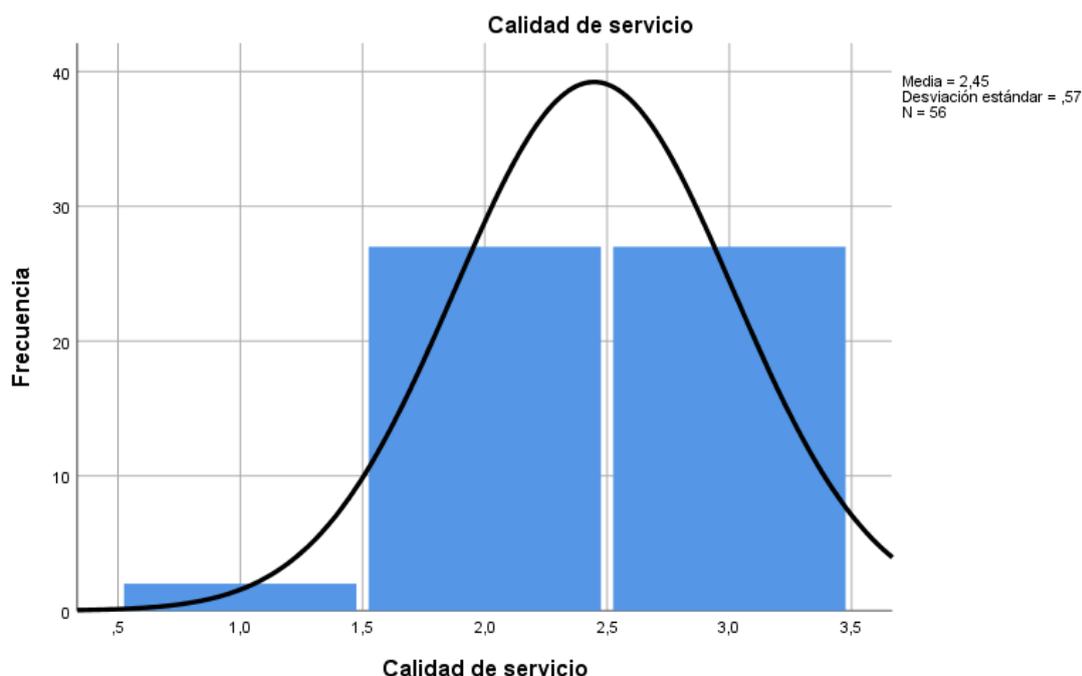


**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión control que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 62.5% de los encuestados percibe que el control se encuentra en un nivel “regular” y un 32.14% asume que “buena”. Además, solo un 5.36% la percibe como “mala”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución se están realizando las actividades monitorear y evaluar las actividades ejecutadas como parte de la gestión administrativa.

**Tabla 8***Resultado de la primera variable Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	3,5	3,6	3,6
	Media	27	47,4	48,2	51,8
	Alta	27	47,4	48,2	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 7***Niveles de dimensión planeación según la percepción del personal administrativo encuestado***Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la calidad de servicio que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 48.21% de los encuestados percibe que la calidad de servicio se encuentra en un nivel “medio” y un 48.21% asume que “alta”. Además, solo un 3.57% la percibe como “baja”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución si realiza las actividades con que evidencia una calidad de servicio al momento de atender al usuario.

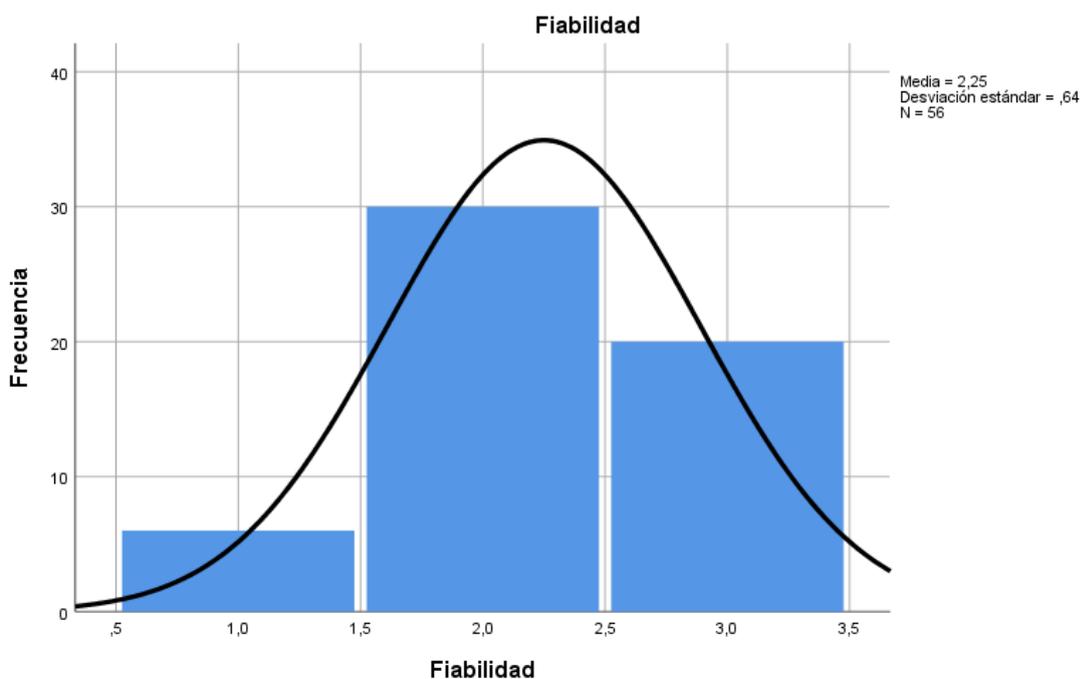
**Tabla 9**

*Resultado de la primera dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	10,5	10,7	10,7
	Media	30	52,6	53,6	64,3
	Alta	20	35,1	35,7	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 8**

*Niveles de dimensión fiabilidad según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión fiabilidad que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 53.57% de los encuestados percibe que la fiabilidad se encuentra en un nivel “medio” y un 35.71% asume que “alta”. Además, solo un 10.71% la percibe como “baja”. Por lo anterior, se evidencia que, en la institución, el personal administrativo brinda una atención acorde a los tiempos y necesidades que requiere el usuario.

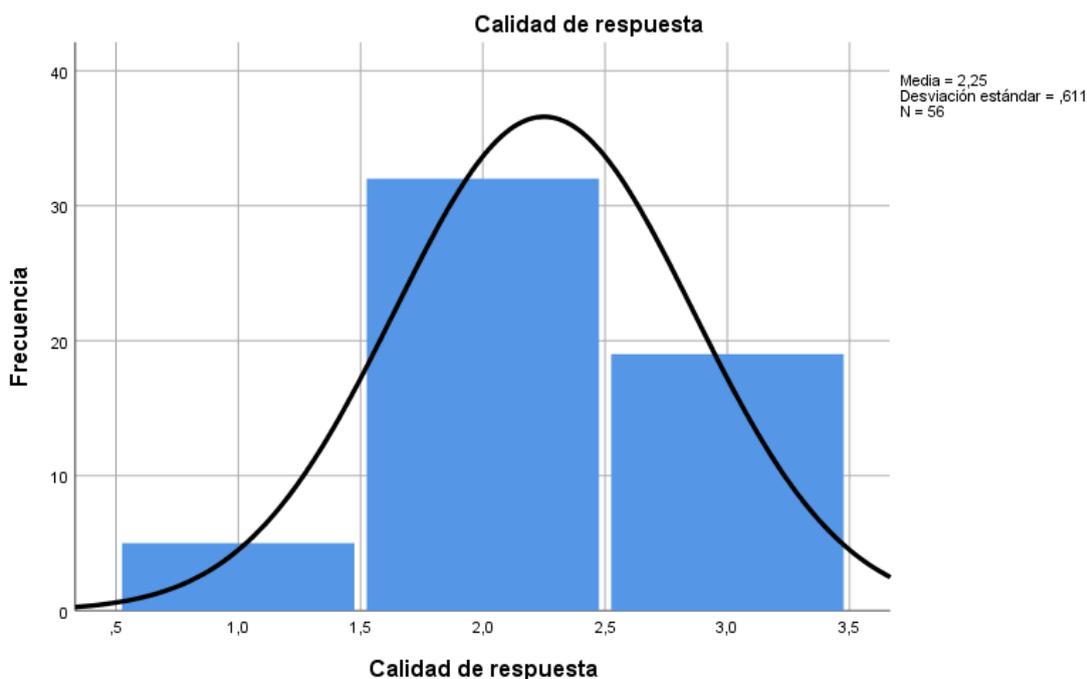
**Tabla 10**

*Resultado de la primera dimensión Calidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	8,8	8,9	8,9
	Media	32	56,1	57,1	66,1
	Alta	19	33,3	33,9	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 9**

*Niveles de dimensión calidad de respuesta según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión capacidad de respuesta que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 57.14% de los encuestados percibe que la capacidad de respuesta se encuentra en un nivel “medio” y un 33.93% asume que “alta”. Además, solo un 8.93% la percibe como “baja”. Por lo anterior, se evidencia que el personal administrativo, dentro de sus funciones, busca resolver el conflicto problema por ser el usuario.

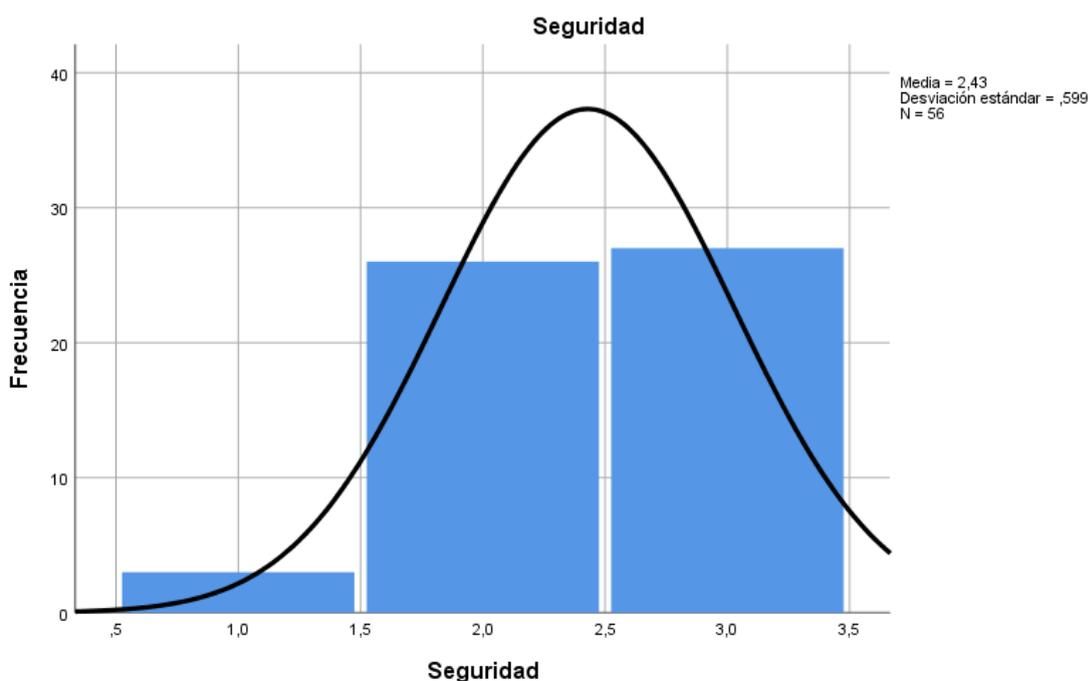
**Tabla 11**

*Resultado de la primera dimensión Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5,3	5,4	5,4
	Media	26	45,6	46,4	51,8
	Alta	27	47,4	48,2	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 10**

*Niveles de dimensión seguridad según la percepción del personal administrativo encuestado*



**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión seguridad que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 46.43% de los encuestados percibe que la seguridad se encuentra en un nivel “medio” y un 48.21% asume que “alta”. Además, solo un 5.36% la percibe como “baja”. Por lo anterior, se evidencia que el personal administrativo realiza sus actividades protegiendo sus datos y brindando toda la confianza necesaria para dar resolución al trámite.

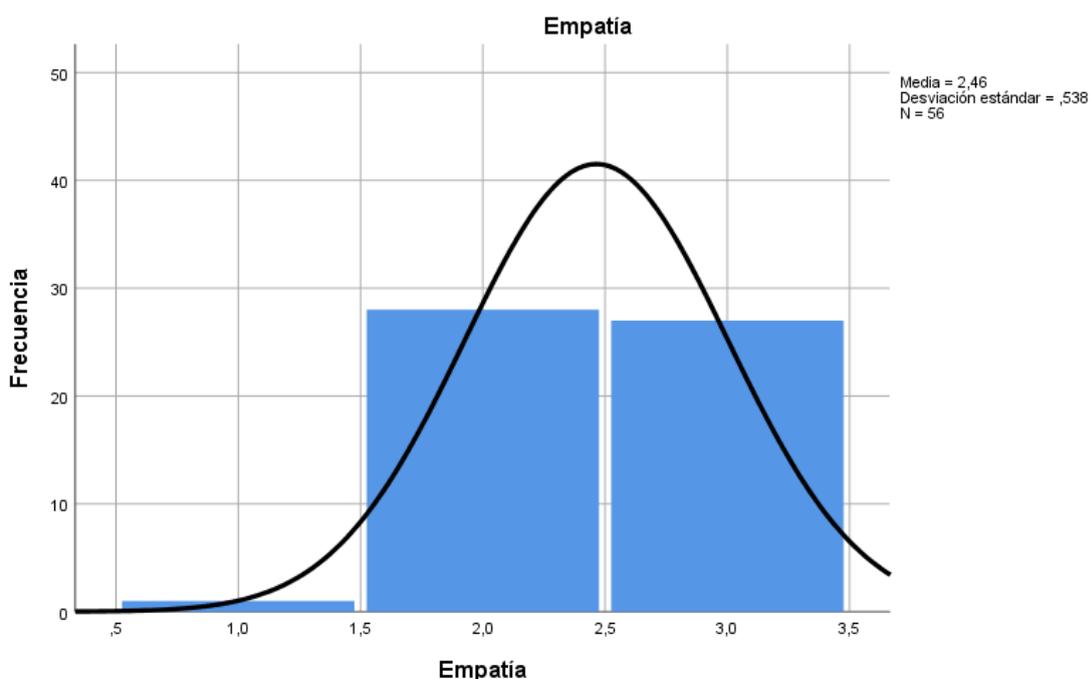
**Tabla 12**

*Resultado de la primera dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	1	1,8	1,8	1,8
	Media	28	49,1	50,0	51,8
	Alta	27	47,4	48,2	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 11**

*Niveles de dimensión empatía según la percepción del personal administrativo encuestado*

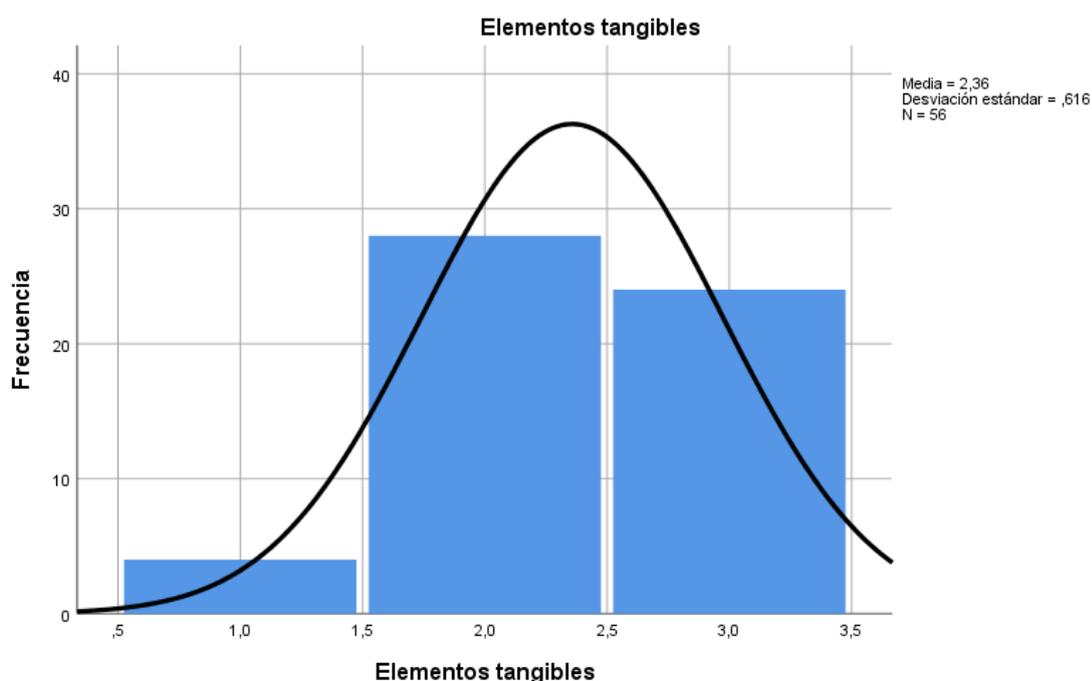


**Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión empatía que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 49.1% de los encuestados percibe que la empatía se encuentra en un nivel “media” y un 47.4% asume que “alta”. Además, también un 1.8% la percibe como “mala”. Por lo anterior, se evidencia notoriamente que el personal comprende la situación y necesidad del usuario.

**Tabla 13***Resultado de la primera dimensión Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	7,0	7,1	7,1
	Media	28	49,1	50,0	57,1
	Alta	24	42,1	42,9	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		

**Figura 12***Niveles de dimensión elementos tangibles según la percepción del personal administrativo encuestado***Interpretación:**

En la tabla y figura anterior, se observa los niveles de la dimensión elementos tangibles que percibe el personal administrativo de una universidad nacional de Ayacucho. En estas, se aprecia que el 50% de los encuestados percibe que los elementos tangibles se encuentran en un nivel “medio” y un 42.86% asume que “alta”. Además, también un 7.14% la percibe como “baja”. Por lo anterior, se evidencia que en la institución cumple con brindar los espacios y recursos para que el usuario se sienta seguro y orientado al momento de tramitar.

## Resultados inferenciales

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

A partir de lo observado en la tabla 8, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Ello se debe a aquel coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.878, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Por tanto, se determina que existe una correlación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello quiere decir que a mayor nivel de gestión administrativa también lo será la calidad de servicio y viceversa.

**Tabla 14**

*Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

## Hipótesis específica 1

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

A partir de lo observado en la tabla 14, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Ello se debe aquel coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.657, siendo este de nivel moderado y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Por tanto, se determina que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión planeación y la calidad de servicio en los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello quiere decir que a mayor nivel de la dimensión planeación también lo será la calidad de servicio y viceversa.

**Tabla 15**

*Correlación entre la dimensión planeación y calidad de servicio*

		Calidad de servicio		Planeación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Planeación	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

## Hipótesis específica 2

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

A partir de lo observado en la tabla 15, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Ello se debe a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.789, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Por tanto, se determina que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión organización y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello quiere decir que a mayor nivel de la dimensión organización también lo será la calidad de servicio y viceversa.

**Tabla 16**

*Correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio*

			Calidad de servicio	Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,789**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Organización	Coeficiente de correlación	,789**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

A partir de lo observado en la tabla 16, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Ello se debe a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.835, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Por tanto, se determina que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello quiere decir que a mayor nivel de la dimensión dirección también lo será la calidad de servicio y viceversa.

**Tabla 17**

*Correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio*

---

		Calidad de servicio		Dirección
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,835**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Dirección	Coeficiente de correlación	,835**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

---

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

---

#### Hipótesis específica 4

H<sub>1</sub>: Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

H<sub>0</sub>: No existe relación directa y significativa entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

A partir de lo observado en la tabla 17, se acepta la hipótesis alterna de la investigación y se rechaza la hipótesis nula. Ello se debe a que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.845, siendo este de nivel alto y tendencia positiva. Así mismo, esta correlación es significativa, puesto que el valor de p fue menor a 0.05 (0.000). Por tanto, se determina que existe una correlación directa y significativa entre la dimensión control y la calidad de servicio en los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho. Ello quiere decir que a mayor nivel de la dimensión control también lo será la calidad de servicio y viceversa.

**Tabla 18**

*Correlación entre la dimensión control y calidad de servicio*

		Calidad de servicio	
		de servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,845**
		N	56
	Control	Coeficiente de correlación	,845**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	56

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

## Anexo: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Callao, 06 de junio del 2023

Dr. Antonio Jerí Chávez  
Rector  
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo y su vez presentar al maestrante; **ASCONA HUAMAN KARINA**, identificado con código de matrícula N° 6700282688; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, en el marco de su tesis para la obtención del grado de MAESTRÍA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA EN AYACUCHO 2023

Con fines de investigación académica, se solicita a su digna persona otorgar el permiso correspondiente al estudiante, a fin de que pueda obtener información mediante instrumentos de investigación, de la institución que usted representa, de esa forma se le permita desarrollar el trabajo de investigación, asumiendo el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de sus docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Beatriz Panche Rodríguez  
Jefe de Unidad de Posgrado  
Campus Callao

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Experto 1



### ANEXO 2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Gestión Administrativa" y "Cuestionario de Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. CARLOS RUBEN PALACIOS HUARACA	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Doctor en Ciencias de la Educación	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karina Ascona Huamán
Procedencia:	Universidad César Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	25 -30 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Local de la Región Ayacucho
Significación:	El objetivo de la medición es determinar la relación entre las variables. Variable 1: Gestión Administrativa, 04 dimensiones, (19 preguntas). Escala Likert. Variable 2: Calidad de servicio, 05 dimensiones (20 preguntas). Escala de Likert.

## Variable 1: Gestión Administrativa

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Plan Integral	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.	4	4	4	
	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.	4	4	4	
• Plan Estratégico	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	4	4	4	
	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	4	4	4	
• Plan de Contingencias	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.	4	4	4	
	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Recursos Financieros.	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.	4	4	4	
	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad	4	4	4	
• Funciones Organizativas.	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.	4	4	4	
	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo.	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.	4	4	4	
• Compromiso Institucional	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.	4	4	4	
	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Acciones Coordinadas	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.	4	4	4	
	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	4	4	4	
• Gestión de Control	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	4	4	4	
	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	4	4	4	

**Variable 2: Calidad del servicio**

**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Promesa de servicio	Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.	4	4	4	
	Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.	4	4	4	
• Precisión	Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.	4	4	4	
	El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo	El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.	4	4	4	
	El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.	4	4	4	
• Voluntad	El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.	4	4	4	
	El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

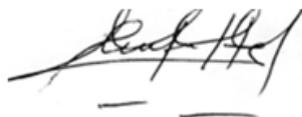
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Confianza	En la atención al usuario, se respeta su privacidad.	4	4	4	
	El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.	4	4	4	
• Predisposición	Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.	4	4	4	
	Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Comprensión	El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.	4	4	4	
	El administrativo comprende la explicación del usuario.	4	4	4	
• Cortesía	El administrativo trata al usuario con cortesía.	4	4	4	
	El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Infraestructura y recursos	Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.	4	4	4	
	El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.	4	4	4	
• Comodidad	El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpias.	4	4	4	
	El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.	4	4	4	



DR. CARLOS RUBEN PALACIOS HUARACA

DNI: 09125176

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## ANEXO 2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Gestión Administrativa” y “Cuestionario de Calidad de servicio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DRA. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autora:</b>	Karina Ascona Huamán
<b>Procedencia:</b>	Universidad César Vallejo – Sede Callao
<b>Administración:</b>	Maestría en Gestión Pública
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 -30 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Gobierno Local de la Región Ayacucho
<b>Significación:</b>	El objetivo de la medición es determinar la relación entre las variables. Variable 1: Gestión Administrativa, 04 dimensiones, (19 preguntas). Escala Likert. Variable 2: Calidad de servicio, 05 dimensiones (20 preguntas). Escala de Likert.

### Variable 1: Gestión Administrativa

#### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Plan Integral	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.	4	4	4	
	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.	4	4	4	
• Plan Estratégico	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	4	4	4	
	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	4	4	4	
• Plan de Contingencias	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.	4	4	4	
	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Recursos Financieros.	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.	4	4	4	
	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad	4	4	4	
• Funciones Organizativas.	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.	4	4	4	
	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo.	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.	4	4	4	
• Compromiso Institucional	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.	4	4	4	
	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Acciones Coordinadas	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.	4	4	4	
	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	4	4	4	
• Gestión de Control	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	4	4	4	
	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	4	4	4	

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Promesa de servicio	Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.	4	4	4	
	Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.	4	4	4	
• Precisión	Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.	4	4	4	
	El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo	El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.	4	4	4	
	El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.	4	4	4	
• Voluntad	El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.	4	4	4	
	El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Confianza	En la atención al usuario, se respeta su privacidad.	4	4	4	
	El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.	4	4	4	
• Predisposición	Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.	4	4	4	
	Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Comprensión	El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.	4	4	4	
	El administrativo comprende la explicación del usuario.	4	4	4	
• Cortesía	El administrativo trata al usuario con cortesía.	4	4	4	
	El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Infraestructura y recursos	Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.	4	4	4	
	El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.	4	4	4	
• Comodidad	El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpias.	4	4	4	
	El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.	4	4	4	



DRA. ODOÑA BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ

DNI: 09586832

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## ANEXO 2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Gestión Administrativa” y “Cuestionario de Calidad de servicio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DRA. LUPE GRAUS CORTEZ	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( X )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karina Ascona Huamán
Procedencia:	Universidad César Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	25 -30 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Local de la Región Ayacucho
Significación:	El objetivo de la medición es determinar la relación entre las variables. Variable 1: Gestión Administrativa, 04 dimensiones, (19 preguntas). Escala Likert. Variable 2: Calidad de servicio, 05 dimensiones (20 preguntas). Escala de Likert.

### Variable 1: Gestión Administrativa

#### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Plan Integral	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.	4	4	4	
	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.	4	4	4	
• Plan Estratégico	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	4	4	4	
	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	4	4	4	
• Plan de Contingencias	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.	4	4	4	
	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Recursos Financieros.	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.	4	4	4	
	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad	4	4	4	
• Funciones Organizativas.	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.	4	4	4	
	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo.	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.	4	4	4	
• Compromiso Institucional	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.	4	4	4	
	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Acciones Coordinadas	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.	4	4	4	
	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	4	4	4	
• Gestión de Control	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	4	4	4	
	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	4	4	4	

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Promesa de servicio	Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.	4	4	4	
	Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.	4	4	4	
• Precisión	Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.	4	4	4	
	El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo	El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.	4	4	4	
	El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.	4	4	4	
• Voluntad	El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.	4	4	4	
	El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Confianza	En la atención al usuario, se respeta su privacidad.	4	4	4	
	El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.	4	4	4	
• Predisposición	Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.	4	4	4	
	Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
● Comprensión	El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.	4	4	4	
	El administrativo comprende la explicación del usuario.	4	4	4	
● Cortesía	El administrativo trata al usuario con cortesía.	4	4	4	
	El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
● Infraestructura y recursos	Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.	4	4	4	
	El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.	4	4	4	
● Comodidad	El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpios.	4	4	4	
	El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.	4	4	4	



DRA. LUPE GRAUS CORTEZ

DNI: 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## ANEXO 2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Gestión Administrativa” y “Cuestionario de Calidad de servicio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. ANIBAL JARA AGUIRRE		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karina Ascona Huamán
Procedencia:	Universidad César Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	25 -30 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Local de la Región Ayacucho
Significación:	El objetivo de la medición es determinar la relación entre las variables. Variable 1: Gestión Administrativa, 04 dimensiones, (19 preguntas). Escala Likert. Variable 2: Calidad de servicio, 05 dimensiones (20 preguntas). Escala de Likert.

### Variable 1: Gestión Administrativa

#### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Plan Integral	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.	4	4	4	
	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.	4	4	4	
• Plan Estratégico	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	4	4	4	
	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	4	4	4	
• Plan de Contingencias	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.	4	4	4	
	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Recursos Financieros.	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.	4	4	4	
	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad	4	4	4	
• Funciones Organizativas.	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.	4	4	4	
	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo.	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.	4	4	4	
• Compromiso Institucional	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.	4	4	4	
	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Acciones Coordinadas	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.	4	4	4	
	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	4	4	4	
• Gestión de Control	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	4	4	4	
	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	4	4	4	

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Promesa de servicio	Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.	4	4	4	
	Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.	4	4	4	
• Precisión	Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.	4	4	4	
	El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo	El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.	4	4	4	
	El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.	4	4	4	
• Voluntad	El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.	4	4	4	
	El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Confianza	En la atención al usuario, se respeta su privacidad.	4	4	4	
	El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.	4	4	4	
• Predisposición	Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.	4	4	4	
	Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Comprensión	El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.	4	4	4	
	El administrativo comprende la explicación del usuario.	4	4	4	
• Cortesía	El administrativo trata al usuario con cortesía.	4	4	4	
	El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Infraestructura y recursos	Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.	4	4	4	
	El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.	4	4	4	
• Comodidad	El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpias.	4	4	4	
	El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.	4	4	4	



DRA. ANIBAL JARA AGUIRRE

DNI: 25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

## ANEXO 2: EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario de Gestión Administrativa” y “Cuestionario de Calidad de servicio”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DR. PAUL PAUCAR LLANOS		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor	( X )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( X )		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario
Autora:	Karina Ascona Huamán
Procedencia:	Universidad César Vallejo – Sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	25 -30 minutos
Ámbito de aplicación:	Gobierno Local de la Región Ayacucho
Significación:	El objetivo de la medición es determinar la relación entre las variables. Variable 1: Gestión Administrativa, 04 dimensiones, (19 preguntas). Escala Likert. Variable 2: Calidad de servicio, 05 dimensiones (20 preguntas). Escala de Likert.

### Variable 1: Gestión Administrativa

#### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la planeación y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Plan Integral	El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de la universidad.	4	4	4	
	El Plan Integral de Gestión es importante para el desarrollo institucional de la universidad.	4	4	4	
• Plan Estratégico	La universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión.	4	4	4	
	El personal administrativo de la universidad tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional.	4	4	4	
• Plan de Contingencias	El plan de contingencia de la universidad fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia.	4	4	4	
	El presupuesto de la universidad satisface las demandas financieras y tecnológicas.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Recursos Financieros.	El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal.	4	4	4	
	El ROF (Reglamento de Organización y funciones) es debidamente utilizado en la universidad	4	4	4	
• Funciones Organizativas.	La universidad define sus procesos y procedimientos de gestión.	4	4	4	
	Los procesos y procedimientos de la universidad están orientados al cumplimiento de los objetivos de gestión.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Dirección
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Liderazgo.	La dirección administrativa de la universidad está orientada a dar su solución ante cualquier problemática en la gestión.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad retroalimenta al personal para que participe en la toma de decisiones.	4	4	4	
• Compromiso Institucional	La dirección administrativa de la universidad refleja capacidad de liderazgo.	4	4	4	
	En la dirección administrativa de la universidad, existe un clima laboral agradable.	4	4	4	
	La dirección administrativa de la universidad fomenta cooperación e integración entre todo su personal.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Acciones Coordinadas	El personal administrativo de la universidad tiene voluntad de hacer su mayor esfuerzo para lograr el éxito de la Institución.	4	4	4	
	El área de control de la universidad realiza medidas coordinadas de evaluación y control en busca de oportunidades de mejora.	4	4	4	
• Gestión de Control	En la universidad, se garantiza el control responsable y oportuno de toda la información necesaria para las auditorías.	4	4	4	
	Las medidas de control se realizan con base en los diagnósticos realizados en el plan estratégico.	4	4	4	

## Variable 2: Calidad del servicio

### Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Promesa de servicio	Los tiempos de atención para los trámites se cumplen.	4	4	4	
	Al momento de ser atendido, los servicios e infraestructura eran lo ofrecidos por la universidad.	4	4	4	
• Precisión	Los formatos entregados en ventanilla (mesa de partes) son precisos en la información que contienen.	4	4	4	
	El ordenamiento de las ventanillas corresponden a un criterio de servicio según los tramites que se realizan.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Tiempo	El tiempo de espera para ser atendido es satisfactorio.	4	4	4	
	El tiempo del proceso del trámite es el apropiado.	4	4	4	
• Voluntad	El personal administrativo tiene voluntad en ayudar.	4	4	4	
	El personal de la plataforma accede a todas sus consultas con amabilidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la seguridad de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
• Confianza	En la atención al usuario, se respeta su privacidad.	4	4	4	
	El administrativo que atiende la gestión inspira confianza.	4	4	4	
• Predisposición	Se le orienta el usuario de manera completa y minuciosa por el asunto que motiva la atención.	4	4	4	
	Existen predisposición en el administrativo para atender y resolver su gestión.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la empatía de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
● Comprensión	El administrativo comprende lo que el usuario necesita resolver.	4	4	4	
	El administrativo comprende la explicación del usuario.	4	4	4	
● Cortesía	El administrativo trata al usuario con cortesía.	4	4	4	
	El administrativo muestra cortesía cuando ingresa el usuario.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
● Infraestructura y recursos	Los letreros y señales en la plataforma orientan a los usuarios dónde deben ir.	4	4	4	
	El área administrativa cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para una atención satisfactoria.	4	4	4	
● Comodidad	El área administrativa y la sala de espera se encuentran limpios.	4	4	4	
	El área administrativa y la sala de espera son cómodos y ventilados.	4	4	4	



DRA. PAUL PAUCAR LLANOS

DNI: 25691179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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