



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Atención a la comunidad universitaria y calidad del servicio público en  
secretaría general de una universidad de Áncash, 2023.

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

**AUTORA:**

Huaman Gonzales, Iris Sheyla ([orcid.org/0000-0002-9983-8801](https://orcid.org/0000-0002-9983-8801))

**ASESORES:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

Mtra. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

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

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mi vida y mantenerme con salud. A mi Madre que está en el cielo, la que siempre estuvo brindándome ánimos de superación en mi vida profesional; a mi Padre y Hermanas, por su amor y apoyo incondicional; A mi Familia que son mi motor y motivo de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi inmenso agradecimiento y gratitud a mis padres que siempre estuvieron a mi lado brindándome sus sabios consejos para conseguir mis metas en esta vida. A la Universidad César Vallejo por haberme permitido ser parte de ella en mi formación académica de postgrado. A mis asesores por su invaluable orientación en la elaboración de mi tesis. A mi familia por su paciencia, tolerancia y comprensión para poder cumplir uno de mis sueños.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	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.....	29
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	37
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	46

## Índice de tablas

<i>Tabla 1. Expertos que validaron el instrumento</i> .....	19
<i>Tabla 2. Rangos de confiabilidad alfa de Cronbach</i> .....	19
<i>Tabla 3. Alfa de Cronbach para la variable Atención a la Comunidad Universitaria</i> .....	20
<i>Tabla 4. Alfa de Cronbach para la variable Calidad de servicio</i> .....	20
<i>Tabla 5. Fiabilidad de secretaria general</i> .....	22
<i>Tabla 6. Fiabilidad vs eficacia como dimensión de atención a la comunidad universitaria (ACU)</i> .....	22
<i>Tabla 7. Fiabilidad vs Desarrollo organizacional como dimensión ACU</i> .....	23
<i>Tabla 8. Correlación y significancia entre fiabilidad y eficacia</i> .....	23
<i>Tabla 9. Correlación y significancia entre fiabilidad y desarrollo organizacional</i> ...	24
<i>Tabla 10. Capacidad de respuesta</i> .....	24
<i>Tabla 11. Capacidad de respuesta vs eficacia</i> .....	25
<i>Tabla 12. Capacidad de respuesta vs Desarrollo Organizacional</i> .....	25
<i>Tabla 13. Correlación y significancia entre Capacidad de Respuesta y eficacia</i> ...	26
<i>Tabla 14. Correlación y significancia entre Capacidad de Respuesta y DO</i> .....	26
<i>Tabla 15. Empatía de la secretaria general</i> .....	27
<i>Tabla 16. Empatía vs eficacia</i> .....	27
<i>Tabla 17. Empatía vs DO</i> .....	28
<i>Tabla 18. Correlación y significancia entre Empatía y eficacia</i> .....	28
<i>Tabla 19. Correlación y significancia entre Empatía y Desarrollo organizacional</i> .	28
<i>Tabla 20. Atención a la comunidad universitaria</i> .....	29
<i>Tabla 21. Calidad de servicio de secretaria general</i> .....	29
<i>Tabla 22. Prueba t para Atención a la comunidad universitaria y Calidad de servicio de secretaria general</i> .....	30

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. El estudio fue, de tipo aplicado y no experimental, enfoque cuantitativo y nivel correlacional. La muestra fue de 94 usuarios del área de secretaria general de una universidad de Áncash durante el año 2023. Los resultados fueron que, la secretaria general es fiable frecuentemente para el 34.04%, la mayoría de usuarios o el 38.30% consideran que nunca el área de secretaria general tiene capacidad de respuesta, y la mayoría considera que la empatía de la secretaria general se da a veces en 39.36%. Se concluyó que, la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash, determinó que la atención a la comunidad universitaria es baja para la mayoría de usuarios 44.00 o el 46.81%, además la calidad de servicio esta se da raramente para la mayoría donde 26.00 usuarios o el 27.66%, existiendo relación significativa entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash.

**Palabras clave:** Eficacia, Desarrollo organizacional, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía.

## ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the quality of public service provided by the General Secretary's office and the attention to the university community of a University in Áncash. The study was of an applied and non-experimental nature, with a quantitative approach and correlational level. The sample consisted of 94 users from the General Secretary's office of a university in Áncash during the year 2023. The results showed that the General Secretary's office is frequently reliable for 34.04% of the users. The majority of users, 38.30%, believe that the General Secretary's office never has responsiveness. Additionally, the majority of users, 39.36%, perceive that the General Secretary's office shows empathy sometimes. It was concluded that the relationship between the quality of public service provided by the General Secretary's office and the attention to the university community of a University in Áncash determined that the attention to the university community is low for the majority of users, either 44.00 or 46.81%. Furthermore, the quality of service is rarely provided for the majority, where 26.00 users or 27.66% fall. There is a significant relationship between the quality of public service provided by the General Secretary's office and the attention to the university community of a University in Áncash.

**Keywords:** Effectiveness, Organizational development, Reliability, responsiveness, Empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En la sociedad, las universidades desempeñan roles muy significativos al transmitir la enseñanza mediante investigaciones o aportes con el fin de perfeccionar la formación profesional y formar individuos de distintas profesiones necesarias para el progreso del país. Según las Naciones Unidas (2023), se busca asegurar para el 2030 un acceso equitativo a la educación, siendo asequible, de calidad, técnica, vocacional y terciaria. Sin embargo, a nivel de servicios públicos, este acceso se ve obstaculizado por los comportamientos nocivos que los servidores públicos tienen hacia la comunidad universitaria.

Asimismo, la revista de tendencias emergentes en estudios de investigación destaca la necesidad de que el personal de secretaría mejore su relevancia, no solo para mantener sus empleos, sino también para contribuir al máximo en el logro de metas y objetivos universitarios. Dada la naturaleza globalizada y altamente competitiva del mundo laboral actual, impulsada por la tecnología de la información y las comunicaciones, junto con la escasez de oportunidades de empleo a nivel mundial, los trabajadores individuales deben valorar sus puestos y evitar volverse irrelevantes y ser reemplazados (Ezenwafor, 2013).

Del mismo modo, en América Latina, específicamente en Colombia, se destaca el desarrollo histórico en cuanto a la calidad del servicio y el alcance de medición para obtener los resultados deseados. Por lo tanto, es necesario especificar indicadores que ayuden a lograr una buena calidad de servicio, lo que implica cambios en el funcionamiento de las entidades públicas (Fontalvo, la Hoz, Enrique y De la Hoz, 2020). En España, se reconoce que los formatos y modelos de gestión de servicios son diferentes entre sí, tanto en su origen como en su estructura. Sin embargo, todos se ocupan de brindar investigación, recomendaciones, soporte y atención individualizada, asistencias técnicas, sensibilización y enseñanza a toda la comunidad universitaria, así como coordinación con otros organismos e instituciones externas (Porto y Gerpe, 2020). En Ecuador, se destaca que el servicio está orientado a los usuarios, siendo los administradores del sector público superior los encargados de originar, llevar a cabo la evaluación y poner en marcha las estrategias adecuadas a través de gestiones correctivas sobre la cartera de servicios ofrecidos por las instituciones (Orna y Martínez, 2020).

De manera similar, a nivel nacional, la población lleva años exigiendo un mejor Estado que sea eficaz en todo el país. A pesar del aumento del presupuesto público, las entidades públicas enfrentan una capacidad limitada en cuanto a gestión, lo que dificulta abastecer de manera eficiente, eficaz y transparente el servicio público de mejora para los usuarios. En la Universidad Nacional de Trujillo, son los servidores públicos no docentes quienes prestan servicios al grupo universitario y al público en general. Estos servidores están distribuidos en diferentes oficinas, direcciones, áreas de apoyo, gestión, formación, entre otros. Es importante que el personal administrativo brinde un servicio de calidad, veraz, eficiente, amable y respetuoso a los usuarios, en este caso, los estudiantes (Mosqueira, 2020). De manera similar, es relevante mencionar el servicio que brinda una de las instituciones públicas, como el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, que proporciona servicios de salud a toda la población. Sin embargo, se ha visto afectado por una deficiencia en la atención y por la falta de empatía de los servidores públicos hacia las necesidades de los ciudadanos o usuarios. Por esta razón, un grupo de la población busca ser atendido en consultorios públicos para evitar largas colas y salvaguardar su salud y la de su familia (Mostacero, 2019).

Con relación, a esta problemática, es necesario buscar la modernización de la gestión pública, ya que este aspecto es fundamental para el crecimiento sostenible del país y requiere de voluntad política para llevar a cabo una buena administración pública en beneficio y bienestar de la población (Ortiz, 2012). En cuanto a la calidad del servicio en el Perú, se requiere trabajadores idóneos capaces de realizar transformaciones para fortalecer la atención mediante métodos, cambios administrativos y progreso continuo (Espinoza, 2021). En algunas universidades nacionales, la calidad del servicio de atención al público es deficiente debido a la falta de organización administrativa, compromiso, liderazgo, incentivos y supervisión por parte de los jefes de área. Es crucial no dejar de lado a los usuarios, en este caso, los estudiantes, quienes requieren diversos servicios universitarios, como matriculación, autenticación de documentos o agilización de grados y títulos, entre otros. Por lo tanto, las universidades se ven obligadas a mejorar o modernizar sus procesos de atención y satisfacer a los usuarios.

En cuanto, a la justificación teórica, este estudio servirá como aporte para conocer el estado de atención al cliente en la comunidad universitaria. Esto ayudará a plantear teorías en futuros estudios y, en términos prácticos, permitirá mejorar la atención al cliente a nivel universitario en diferentes contextos. Asimismo, proporcionará a las autoridades una base para tomar decisiones más acertadas en el sistema de calidad al cliente, optimizando los sistemas de atención y brindando charlas y capacitaciones a los servidores públicos que interactúan con la comunidad universitaria. A nivel metodológico, se planteará un instrumento innovador para medir la satisfacción del cliente y evaluar el servicio ofrecido en instituciones universitarias. A nivel social, esto beneficiará a la población de Huaraz que necesita realizar estudios superiores, así como a toda la comunidad universitaria a nivel nacional, ya que se optimizará la calidad de la atención recibida.

Frente a esto, se planteó el siguiente problema, basado en la realidad local; ¿cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash?; los problemas específicos, estuvieron enfocados en las siguientes preguntas; ¿cómo se relaciona la fiabilidad de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash?; ¿cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash?; por último, ¿cuál es la relación entre empatía de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash?

Bajo la misma línea, como objetivo general esta investigación se trazó; determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash y en los objetivos específicos se plantearon tres; determinar la relación de fiabilidad de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash, analizar la relación entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash; y como último punto, determinar la relación entre empatía de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una universidad de Áncash.

Además, la hipótesis general fue; existe relación significativa entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de

una universidad de Áncash; las hipótesis específicas; la fiabilidad de secretaría general se relaciona de manera positiva con la atención a la comunidad universitaria de Áncash; la capacidad de respuesta de secretaría general se relaciona de manera positiva con la atención a la comunidad universitaria de Áncash y la empatía de secretaría general se relaciona de manera positiva la atención a la comunidad universitaria de Áncash.

## II. MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta, la situación problemática y dentro del marco teórico correspondiente, se llevó a cabo la revisión de una variedad de trabajos de investigación internacionales, siendo de los más destacados.

Chandra, Hafni, Chandra, Purwati, y Chandra (2019), en su artículo, *la influencia de la calidad del servicio, la imagen universitaria en la satisfacción y lealtad de los estudiantes*. Tuvieron como objetivo, determinar como interfieren ambas variables sobre la satisfacción de los estudiantes. La metodología que manejaron fue, descriptiva, cuantitativa tomando en consideración la escala de Likert. Los resultados que obtuvieron fueron que la satisfacción tiene que ver con la empatía que siente el estudiante con correlación positiva de 0.79, influyendo bastante la capacidad de respuesta (82.00%) y fiabilidad (76.00%) que brinda la universidad, pues esto contribuye a la imagen universitaria e influye en la empatía que siente el estudiante hacia la misma (correlación de 0.46). Concluyó que, hay influencia positiva y significativa de la calidad del servicio sobre la satisfacción de los alumnos con correlación igual a 0.369 y significancia inferior a 0.01.

También, Darawong y Sandmaung (2019), en su estudio, *la calidad del servicio mejora la satisfacción de los estudiantes en los programas internacionales de las instituciones de educación superior; una perspectiva de los estudiantes locales*. Plantearon como objetivo, examinar el impacto de cinco dimensiones sobre la calidad del servicio que sienten aquellos de programas internacionales de instituciones superiores de educación. La metodología fue cuantitativa, de nivel descriptivo. Los resultados que encontraron fueron, que el orden de dimensiones que influyen en la calidad de servicio son; fiabilidad (81.96%), capacidad de respuesta (73.82%), instalaciones (71.12%), profesionalidad (67.16%) y empatía (64.10%), además las correlaciones fueron inferiores a 0.80. Concluyen que, si se mejora la capacidad de respuesta y las instalaciones, puede perfeccionar la satisfacción que sienten los estudiantes.

Asimismo, Sohail y Hasan (2021), en su artículo de investigación, *percepciones de los estudiantes sobre la calidad del servicio en las universidades saudíes; el modelo SERVPERF*. El objetivo propuesto fue, examinar la repercusión que causa la calidad del servicio con relación a la satisfacción estudiantil. La metodología fue descriptiva y cualitativa. Los resultados que obtuvo fueron que la confiabilidad con 74.50%, la capacidad de respuesta con 75.66% y seguridad con 81.00% tienen efectos sobre la satisfacción de los estudiantes, mientras que lo empático con 78.66% no contribuye sobre esta. Concluyeron que la calidad de servicio en universidades saudíes fue correcta ya que los estudiantes se sienten satisfechos, presentando una correlación de 0.718 y pruebas t de student superiores a 3.41 con significancia inferior a 0.01.

Para, Abu-Rumman y Qawasmeh (2022), en su estudio, *evaluación de la satisfacción de los estudiantes internacionales de una universidad jordana utilizando el modelo de calidad del servicio*. Tuvieron como objetivo, evaluar la satisfacción de lo que estudian con una universidad jordana utilizando las dimensiones relacionadas con la calidad contenida en la prueba SERVQUAL. La metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo. Los resultados que encontraron fueron, la tangibilidad cumple con 77.12%, la confiabilidad tiene una percepción de 69.84%, la capacidad de respuesta de 71.18%, la seguridad de 74.11% y la empatía de 59.14%, y la universidad de estudio tienen una fuerte relación con la satisfacción de los estudiantes con  $r^2$  igual a 0.88. A pesar de esto concluyeron que, no hubo una correlación significativa en función a los estadísticos para la satisfacción y las subdimensiones de calidad de servicio como tangibilidad y confiabilidad puesto que la significancia no fue inferior a 0.05.

Del mismo modo, Orna y Martínez (2020), en su estudio, *percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario; caso de una Universidad Ecuatoriana*. Propusieron como objetivo, presentar lo que perciben los estudiantes respecto a la calidad del servicio. La metodología determinada fue, tipo no experimental, y descriptivo. Los resultados que obtuvieron fueron, que los servicios no brindan confianza habiendo una percepción del 50.58% y son poco cómodos con 54.67%, teniendo esto una calidad ineficiente 52.64%; además la atención debe de ser flexible, innovador y por desempeño. Concluyeron que las

percepciones para capacidad de respuesta son de 62.97%, fiabilidad de 67.56% y empatía 54.18%, las cuales deben de mejorarse para que el servicio sea eficiente.

Neyra, Flores y Pacheco (2021). En su estudio, *calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios*. Tuvo como objetivo, determinar el nivel de qué forma se percibe la calidad de servicio en pandemia. La metodología fue mixta de carácter descriptivo. Los resultados encontrados fueron, para la confiabilidad se encontró que la percepción es alta en 71.10%, la capacidad de respuesta tuvo la misma percepción con 62.00%, y la empatía obtuvo, 59.20%. Concluyeron que la percepción es alta en 66.90% en función de los servicios, rescatando la importancia de medir estos servicios siempre y más aún en tiempos críticos.

Paredes (2020), en su estudio de maestría, *gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Planteó como objetivo, establecer cómo cambia la gestión administrativa a la calidad de servicio. La metodología fue, descriptiva, con enfoque cuantitativo. Los resultados fueron, que los procesos de gestión, repercuten en la calidad de los servicios ofrecidos con valor t de 2.031 y p menor a 0.05, esto se percibe en la confiabilidad con 72.90%, capacidad de respuesta con 78.30%, empatía con 78.90% y tangibilidad 82.80% que se percibe en el servicio recibido. Llegó a la conclusión de la existencia de relación directa entre la mejora de los procesos implicados en la gestión administrativa y la calidad del servicio prestado.

Además, es necesario mencionar las investigaciones que se llevaron a cabo dentro del contexto nacional pues existe una necesidad de tomar en cuenta referentes peruanos, tales como.

Mosqueira (2020), en su estudio; *la cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo; 2016*. Tuvo como objetivo fijar como influye la cultura organizacional en la calidad de servicio. La metodología fue cuantitativa, con diseño no experimental. Los resultados que encontraron fueron, que la cultura organizacional es regular en 51.40%, y la calidad de servicio es media en 53.30%, donde la confiabilidad es media 50.00%, la respuesta también en 54.30%, al igual que la empatía en 56.20%. Concluyeron de acuerdo con la percepción de los usuarios, que el personal

administrativo de la universidad mencionada ofrece un servicio de calidad intermedia debido a los procesos burócratas que se perciben en los trámites.

Del mismo modo, Bardales (2021), en su investigación; *calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela académico profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021*. Planteó por objetivo, llevar a cabo la identificación de cuál es el nivel para la calidad de servicio por medio del SERVPERF. La metodología fue descriptiva, con diseño cuantitativo. Los resultados encontrados fueron que la calidad de servicio es alta en 95.20%; dependiendo esto de la fiabilidad con 97.80% de percepción alta, la empatía con la misma forma de aprobación en 94.10%. Concluyeron que, al tener personal altamente calificado en esta facultad, la sensación de calidad de servicio aumenta, por lo que es posible captar mayor cantidad de estudiantes.

Así mismo, Sarmiento y Paredes (2019), en su estudio, *percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública*. Tuvieron como objetivo, las características de los factores de la percepción de la calidad del servicio que perciben los usuarios una institución pública. La metodología fue, descriptiva, con enfoque mixto. Los resultados, se encontró que la calidad del servicio depende de la valoración de la labor, obteniendo la media más alta de 3.73 y correlación mínima de 0.57, seguida por la cooperación entre usuarios con 3.67 y 0.62, el liderazgo de la gestión con 3.45 y 0.87; y la responsabilidad social a nivel institucional 3.27 y 0.64. Concluyó, que la percepción de la calidad de servicio presenta un comportamiento doble con tendencias a ser favorables.

Chinga y Vite (2020), en su investigación; *calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos*. Tuvo como objetivo, precisar cuáles son las variables determinantes de la calidad de percepción y determinar las relaciones con la satisfacción y lealtad. La metodología fue, descriptiva, con enfoque mixto. Los resultados que encontraron fueron, que la calidad de servicio depende de la capacidad de servicio con correlación  $r^2$  de 0.89, la eficiencia del servicio presenta una correlación de 0.70, la competencia de 0.66 y la infraestructura de 0.87 que fueron significativos. Concluyeron que, la satisfacción es superior a la media en universidades privadas y depende de la lealtad hacia la universidad.

Alcas, Alarcón, Venturo, Alarcón, Fuentes, y López (2019), en su estudio, *tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima*. Tuvo como objetivo, determinar cómo se asocian ambas variables. La metodología fue de diseño no experimental, cuantitativo. Los resultados mostraron que, los elementos tangibles fueron regulares en 50.12%, la fiabilidad fue regular en 48.12%, capacidad de respuesta tuvo la misma percepción buena de 48.70%, la seguridad presento una percepción regular de 54.40% y empatía fue regular con 50.12%, determinando estos factores la calidad de servicio que mostro una percepción buena media alta en 54.40%. Concluyeron que la calidad de servicio al estar influenciada por estas dimensiones, repercute significativamente sobre el tecnoestrés las cuales presentaron significancias inferiores a 0.05.

Con el fin de complementar el marco teórico, se plantearon los enfoques teóricos, teorías generales y específicas, así como la definición con relación a las variables y dimensiones a estudiar.

Primero se tomó en cuenta *enfoques teóricos generales*, donde se tomó en cuenta la teoría de la calidad total (TQ), que sigue siendo un concepto confuso y ambiguo. Las discrepancias entre los marcos presentados por escritores como Deming, Juran y Crosby sin duda han contribuido a esta confusión. Bajo el planteamiento que propuso Deming en 1986 señala que el funcionamiento requiere ser sistemático en las organizaciones, lo preponderante del liderazgo y la necesidad de aminorar las variaciones en los procesos organizacionales son necesarios (Nashihin, Mafaza, & Haryana, 2021). Bajo el marco de Juran desarrollado en 1989, contiene tres grupos de actividades siendo estas; la planificación, el control y mejora de la calidad, y sostienen que son necesarias los estadísticos para la eliminación de desperfectos (Pambreni, Khatibi, Azam, & Tham, 2019). No obstante, Crosby en 1979 se centró en la reducción de costes mediante la mejora de la calidad y destacó que tanto los productos de gama alta como los de gama baja pueden tener una alta calidad (Mukhopadhyay, 2020). A pesar de estas discrepancias, la diversidad y evolución continua de técnicas se practican bajo la premisa de TQ hace dificultoso mantener una concepción clara de su significado, no obstante, la investigación se desarrollara bajo la concepción de Deming y Juran, donde se ve a la TQ como un concepto filosófico o un enfoque orientado a procesos de gestión se puede caracterizar por

sus principios, prácticas y técnicas. Sus tres pilares son el enfoque en el cliente, la mejora continua y el trabajo en equipo, y la mayor parte de lo que se ha escrito sobre TQ se basa explícita o implícitamente en estos principios.

Además, cada principio se aplica mediante un conjunto de acciones, que son simplemente tareas como obtener datos del cliente o examinar procedimientos. Estas acciones, a su vez, cuentan con una diversidad de enfoques, es decir, métodos particulares y secuenciales diseñados para lograr la efectividad de las acciones (Oluoch, 2019). Estas concepciones de toma en cuenta varios enfoques, donde el primer y más importante principio es el enfoque en el cliente. La satisfacción de los clientes es un objetivo primordial para TQ, y se refleja en los esfuerzos de la organización por diseñar y proporcionar productos y servicios que cubran la necesidad de las personas. Los pilares fundamentales de este principio radican en la convicción de que la satisfacción del cliente es el requisito más crucial para alcanzar el éxito a largo plazo de la organización, y que esta satisfacción demanda que toda la organización se enfoque en las necesidades de los clientes (Worlu, & Obi, 2019). Las acciones que demuestran la priorización del cliente abarcan fomentar la interacción directa con los clientes, recolectar información sobre sus expectativas y compartir esta información dentro de la organización. Las estrategias empleadas para llevar a cabo estas actividades abarcan encuestas a los clientes y métodos más sofisticados, como la implementación de funciones de calidad.

Del mismo modo, se tomaron en cuenta dos enfoques *teóricos específicos*; la teoría de la autoeficacia, presentada en 1977 por Albert Bandura en la que proponía que la autoeficacia y las expectativas de resultados son clave para el inicio y el mantenimiento de la conducta, pues se consideró a la autosuficiencia especialmente central para el establecimiento, la promulgación y el logro de objetivos (Lippke, 2020). Este se enfoca en la creencia que las personas tienen en su capacidad para llevar a cabo tareas y lograr metas (Ramezani, Sharifirad, Rajati, Rajati, & Mohebi, 2019). La atención a la comunidad universitaria desde este enfoque implica fortalecer la autoeficacia de los estudiantes, el personal docente y administrativo, y la comunidad en general, brindando herramientas y recursos que

les permitan desarrollar habilidades y competencias para el éxito académico y personal.

Otro enfoque, es la teoría de la resiliencia, que se centra en la capacidad de las personas para adaptarse y recuperarse de situaciones adversas. Esta teoría se refiere al comportamiento de los sistemas durante y después de los choques (Jesse, Heinrichs, & Kuckshinrichs, 2019). Inicialmente, la comprensión moderna de la resiliencia se centró en los sistemas ecológicos; sin embargo, la teoría se amplió para incluir los aspectos ecológicos y también los aspectos sociales de un sistema, aunque no existe una definición única acordada; la resiliencia se describe comúnmente como la capacidad de recuperarse. Hace tiempo que se reconoce el riesgo del estrés y los acontecimientos negativos de la vida como desencadenantes de enfermedades mentales. Del mismo modo, los resultados positivos de algunos individuos ante situaciones altamente adversas también han sido de interés durante mucho tiempo (Vella, & Pai, 2019). Estas respuestas o resultados positivos frente a un riesgo o una adversidad significativos se conocen generalmente como resiliencia. La atención a la comunidad universitaria desde este enfoque implica fomentar la resiliencia de los estudiantes, y el personal administrativo, y la comunidad en general, brindando herramientas y recursos para hacer frente a situaciones de estrés, dificultades académicas o personales, y apoyando el bienestar emocional y psicológico.

De manera similar, se desarrolló la *definición de variables y dimensiones*, comenzando por la variable independiente o la *atención a la comunidad universitaria* que es un conjunto de acciones y procesos que buscan cubrir las expectativas de todos aquellos que forman parte de la comunidad universitaria, a través de la gestión de servicios y la atención personalizada (Nduka, & Popoola, 2022). Del mismo modo, se define como un enfoque centrado en el usuario, que busca garantizar que los servicios y procesos de la universidad se adecuen a las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad académica (Vahedjavan, & Taghizade, 2022). Por otro lado, se define como un proceso continuo de mejora que busca fortalecer la relación entre la universidad y la comunidad universitaria, a través de la atención personalizada, la gestión de servicios y la resolución de problemas y necesidades de los usuarios (Wu, & Wang,

2021). Esto involucra identificar las expectativas de los usuarios, así como la constante mejora de los procesos y servicios proporcionados, y la medición y evaluación de la satisfacción del usuario; así como, la valoración sobre la importancia de brindar un servicio de calidad y eficiente a los usuarios (Jacob, & Ahaotu, 2021). En síntesis, se define como el proceso mediante el cual se establecen vínculos de confianza y se generan espacios de diálogo y participación activa entre la Secretaría General y la comunidad universitaria, con el fin de atender y resolver las necesidades e inquietudes de los usuarios.

Del mismo modo, se define a la *eficacia* como primera dimensión para esta variable; siendo esta la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva (Munarko, 2022). Por otro lado, se dice que es como la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y demandas de sus clientes, proporcionando soluciones efectivas en un tiempo oportuno (Kalaivanan, 2021). Así mismo, es una forma de ofrecer soluciones que sean valoradas positivamente por sus clientes y que les permitan alcanzar sus objetivos y metas (Mammadov, & Aypay, 2020). Por último, es definida como la capacidad para brindar servicios que generen valor para sus clientes y que se traduzcan en una alta satisfacción del usuario (Amedari, & Ejidike, 2021). En síntesis, es el cumplimiento de requisitos y expectativas que tienen un conjunto de personas de manera oportuna y efectiva, logrando la satisfacción del usuario; es decir, superando sus expectativas y generando un alto nivel de satisfacción y fidelidad del usuario.

Por otro lado, se tomó en cuenta como segunda dimensión para la variable; el *desarrollo organizacional* que se refiere a un enfoque planificado y sistemático para mejorar el desempeño de una organización y lograr un cambio positivo en su cultura, estructura y procesos (Nasaireh, Abdullah, & Obeidat, 2019). Esta también se define como, un conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para mejorar el rendimiento de una organización, incluyendo la gestión del trabajo, la promoción del cambio positivo y el fortalecimiento de la cultura organizacional (Kareem, 2019). Por otro lado, es definido como la implementación de un enfoque planificado para el cambio positivo y la mejora continua de una organización, a través de una gestión adecuada del trabajo, la creación de un clima laboral saludable y la designación

apropiada de funciones y responsabilidades (Hashimi, & Bhatia, 2023). Así mismo, es definido como, un proceso sistemático y colaborativo para mejorar la efectividad y la eficiencia de una organización, a través de la gestión adecuada del trabajo, el fomento de un clima laboral positivo y la asignación adecuada de responsabilidades y funciones (Ramdhany, Triantoro, Mulyadi, & Hardiana, 2019). En síntesis, se puede decir que es un proceso sistemático y planeado para mejorar la eficacia y la eficiencia de una organización, a través de una gestión adecuada del trabajo, un clima laboral favorable y la asignación apropiada de funciones y responsabilidades, este se enfoca en la mejora continua de una organización, incluyendo la identificación de problemas, la implementación de soluciones efectivas y la mejora de la productividad y el desempeño.

Así mismo, se tomó la variable dependiente o la *calidad del servicio*, que se define como, la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas con la entrega de servicios de alta calidad (Rashid, Hamdi, & Alani, 2020). Es definida también como, la capacidad de una organización para dar experiencias satisfactorias al cliente, desde la primera interacción hasta la resolución de cualquier problema que pueda surgir (Mahsyar, & Surapati, 2020). Es también diferentes formas para ofrecer un servicio excepcional que supere las expectativas del cliente, a través de una atención personalizada, soluciones rápidas y eficaces, y una actitud proactiva hacia sus necesidades (Karaca, & Durna, 2019). Es también la habilidad de una organización para ofrecer servicios de alta calidad que sean accesibles, fiables y efectivos (Özkan, Süer, Keser, & Kocakoç, 2020). En síntesis es la; capacidad para crear una experiencia de cliente positiva, a través de la entrega de servicios confiables, eficientes y personalizados, que superen las expectativas de los clientes, esta tiene que ver con la alta calidad, enfocándose en la mejora continua y la innovación constante.

Del mismo modo, se definió lo que es *fiabilidad* como primera dimensión, refiriéndose a la capacidad de la institución para proporcionar servicios consistentes y precisos a los usuarios, demostrando responsabilidad del personal de servicio y un alto interés en la solución de problemas en el menor tiempo posible (Pedraza, 2010). Por otro lado, es definida como, la habilidad de la institución para brindar servicios de alta calidad de manera consistente, en línea con los estándares

establecidos, lo que refleja la responsabilidad del personal de servicio y su compromiso con la solución efectiva de problemas de los usuarios (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020). Por otro lado, se refiere a la capacidad para brindar servicios confiables y precisos, con un personal altamente responsable y enfocado en la solución de problemas de manera oportuna, lo que genera una mayor satisfacción y fidelización de los usuarios (Meng, Luo, Sun, & Gao, 2020). Del mismo modo, se refiere a la habilidad de la institución para brindar servicios de calidad de manera consistente, con un personal altamente responsable y comprometido con la solución de problemas en el menor tiempo posible, lo que se traduce en una mayor confianza y lealtad de los usuarios (Vencataya, Pudaruth, Juwaheer, Dirpal, & Sumodhee, 2019). Por último, tiene que ver con la capacidad de la institución para brindar servicios precisos y confiables a los usuarios, con un personal altamente responsable y comprometido con la solución efectiva de problemas, en un tiempo razonable, lo que aumenta la satisfacción y la percepción positiva de los usuarios.

Como segunda dimensión, se tomó en cuenta la *capacidad de respuesta* que se refiere a la capacidad de las instituciones universitarias para dar respuestas rápidas y efectivas a las necesidades de sus usuarios (Balinado, Prasetyo, Young, Persada, Miraja, & Redi, 2021). Esta se define como, la capacidad institucional para comunicarse de manera efectiva con los usuarios y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, garantizando así la satisfacción del usuario (Alam, & Al-Amri, 2020). Del mismo modo, es definida como la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y expectativas de los usuarios, brindando un servicio de alta calidad y una comunicación eficaz, para asegurar una atención efectiva y satisfactoria (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019). Así mismo, puede definirse como una habilidad para brindar una comunicación eficaz y comprometida con los usuarios, demostrando un alto grado de responsabilidad y compromiso en la atención de sus necesidades y expectativas de manera oportuna (Khatab, Esmaeel, & Othman, 2019). En síntesis, es definida como la capacidad para responder con rapidez y eficacia a las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de una comunicación efectiva y un alto compromiso de atención y resolución de problemas. Bajo la línea de la calidad universitaria se refiere a la capacidad de la institución para brindar una atención personalizada y efectiva a los

usuarios, mediante una comunicación eficaz y un fuerte compromiso de atención y resolución de problemas, lo que se traduce en una mayor satisfacción y lealtad de los usuarios.

Por último, se define *empatía* como tercera dimensión; que se define como la capacidad de las instituciones para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios (Murray, Elms, & Curran, 2019). De acuerdo con Elche, Ruiz, & Linuesa (2020), es una capacidad de la institución para comprender y responder a las necesidades y expectativas de los usuarios, ofreciendo una atención personalizada que se ajuste a sus requisitos específicos y preocupándose por su satisfacción. Del mismo modo, se refiere a la habilidad de la institución para comprender y responder a las necesidades de los usuarios, mostrando una preocupación genuina por su bienestar y demostrando una alta flexibilidad en la atención a sus necesidades (Bove, 2019). Este tiene que ver con un interés auténtico en su satisfacción y bienestar y ofreciendo una atención personalizada que responda a sus necesidades, del mismo modo, trata de adaptar sus necesidades específicas y preocupándose por su satisfacción y bienestar (Cadet, & Sainfort, 2023). Del mismo modo, demuestra un alto grado de preocupación por su satisfacción y bienestar, y mostrando una gran flexibilidad en los horarios de atención, lo cual demuestra un gran interés en su satisfacción y bienestar y brindando una atención personalizada que se ajuste a sus requisitos específicos, a través de una alta flexibilidad y disponibilidad de horarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De acuerdo con Álvarez (2020), la investigación que se llevó a cabo fue *de tipo aplicado*, lo que significa que su principal objetivo será aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica, para resolver problemas específicos o mejorar situaciones reales. Este tipo de investigación utiliza principios y conceptos teóricos para crear soluciones concretas que puedan ser aplicadas en la vida cotidiana.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

El estudio tuvo diseño *no experimental*, de acuerdo con Galarza (2021), es una estrategia de investigación que no implica la manipulación intencional de variables y no controla el entorno en el que se lleva a cabo la investigación y se utiliza para observar y describir fenómenos naturales, sin intervenir en ellos, y para examinar las relaciones entre variables sin manipularlas, este diseño es un método utilizado para la recopilación de datos sin manipular intencionalmente las variables.

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

*Variable Independiente;* Atención a la comunidad universitaria

Se refiere a un conjunto de acciones y procesos cuyo objetivo es satisfacer las necesidades y expectativas de aquellos que forman parte de la universidad. Esto se logra mediante la gestión de servicios y la prestación de atención personalizada a cada individuo. Según Nduka y Popoola (2022), esta atención personalizada es esencial para garantizar que cada miembro de la comunidad universitaria reciba el apoyo y la orientación necesarios para tener éxito en su vida académica y personal. Es importante destacar que una buena atención a la comunidad universitaria no solo contribuye a la satisfacción de los estudiantes y del personal universitario, sino que también puede tener un impacto positivo en la reputación de la institución y en la retención de estudiantes y empleados.

*Variable Dependiente;* Calidad del servicio

Es definida como la habilidad de una organización para ofrecer una experiencia agradable al cliente, desde el primer contacto hasta la resolución de cualquier inconveniente que pueda presentarse, según Mahsyar y Surapati (2020). Es fundamental que la organización proporcione un servicio al cliente excepcional para mantener y mejorar su reputación y, en consecuencia, aumentar la satisfacción y la fidelidad del cliente. También implica el cumplimiento de las expectativas del cliente y la superación de sus necesidades y deseos de manera eficiente y efectiva. Es decir, se trata de lograr que el cliente se sienta satisfecho y valorado a lo largo de todo su proceso de interacción con la empresa.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo conformada por 3000 usuarios del área de secretaria general de una universidad de Áncash.

- *Criterios de inclusión;* se seleccionarán solo usuarios del área de secretaria general.
- *Criterios de exclusión;* se dejarán de lado aquellos que no sean usuarios de secretaria general.

#### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo determinada por medio de la fórmula para muestras finitas (Galarza, 2021).

$$n = \frac{NZ^2PQ}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{3000(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2(3000-1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

n es referida como el tamaño o cantidad de la muestra

N es la población que se considerará para el cálculo

Z es el parámetro estadístico dependiente del nivel de confianza  
e es el error considerado en este caso 10.00%  
p se refiere a la probabilidad de éxito  
q es el complemento de p para que llegue a 1

La muestra estuvo compuesta por *94 usuarios del área de secretaria general* de una universidad de Áncash durante el año 2023.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico, siendo aleatorio simple; es decir todos los usuarios tuvieron la misma oportunidad de ser escogidos.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Usuario del área de secretaria general de una universidad de Áncash durante el año 2023.

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

### **3.4.1 Técnicas de recolección de datos**

Se utilizó la *encuesta*, que, de acuerdo con Piza, Amaiquema, & Beltrán (2019) se refiere a una técnica que se enfoca en la recopilación de datos por medio de la aplicación de un cuestionario organizado de manera sistemática. Esta, es una técnica de recolección de información que consiste en hacer preguntas a un grupo de personas seleccionado para conocer su opinión, actitudes, comportamientos o características socioeconómicas; donde se recopila información de una muestra de personas a través de preguntas diseñadas para obtener datos sobre una población más grande.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección de datos**

Se utilizó *el cuestionario*. De acuerdo con; Martínez (2022) este es un instrumento que se basa en un conjunto de preguntas sistematizadas con el fin de resolver dudas hacia las interrogantes de investigación o buscar el cumplimiento de los objetivos. En esta investigación se planteó dos cuestionarios sistematizados en función de la escala de Likert, donde se planteó 5 opciones, para las dos variables, para la atención a la comunidad universitaria se planteó la calificación de escala de

Likert; 1= Baja, 2= Baja, 3= Intermedia, 4 = Alta, 5= Muy Alta, y para la variable calidad de servicio, se planteó; 1= Nunca, 2= Raramente, 3= A veces, 4= Frecuentemente, 5= Siempre. Donde se planteó para la primera variable, 3 preguntas por cada indicador; haciendo un total de 21 preguntas, y para la segunda variable 2 preguntas por cada indicador, haciendo un total de 20 preguntas, haciendo un total de 41 preguntas o ítems.

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

La validez se llevó a cabo por medio de tres expertos, los cuales conocen sobre el tema, es decir cuentan con experiencia en temas laborales o de investigación, los cuales evaluaron la coherencia y la relación entre variables, dimensiones e indicadores.

#### **Tabla 1**

##### *Expertos que validaron el instrumento*

Expertos	Grado	Universidad
MERCEDES ROSA ARICA FLORES	MAESTRIA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
LUCY MARGOT NIVIN VARGAS	MAESTRIA	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
MEXICO FELIZ RODRIGUEZ RODRIGUEZ	MAESTRIA	UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la validez de los expertos, se obtuvo un puntaje promedio de 4 puntos lo cual indica que el instrumento es válido y es aplicable.

#### **Tabla 2**

##### *Rangos de confiabilidad alfa de Cronbach*

Rango	Confiabilidad
0.0 – 0.50	Inaceptable
0.51 - 0.60	Pobre
0.61 – 0.70	Cuestionable
0.71 – 0.80	Aceptable
0.81- 0.90	Buena
0.91 – 1.00	Excelente

Nota. Hernández y Mendoza (2018)

**Tabla 3.**

*Alfa de Cronbach para la variable Atención a la Comunidad Universitaria*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
0.974	21

Nota. Base de datos SPSS Statistics V.25

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach para la variable Calidad de servicio*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
0.968	20

Nota. Base de datos SPSS Statistics V.25

La confiabilidad se realizó por medio de la prueba de alfa de Cronbach, para la cual se utilizó un piloto a una muestra de 40 usuarios, calculando un valor de 0.974 y 0.968, obteniendo una calificación excelente, es decir el cuestionario planteado es confiable lo cual garantiza la calidad de investigación.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se llevó a cabo encuestando a los alumnos de la universidad usuario de secretaria general, después de esto se organizó los datos obtenidos por medio de una base de datos en el software de estadística, SPSS statistics v.25, una vez que se organizó los datos, fueron reagrupados por indicadores y dimensiones, con el fin de responder a los objetivos que se plantearon.

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

Después de obtener las derivaciones de datos o resultados, se presentaron en forma de tablas y se compararon con los antecedentes y teorías expuestas en el estudio. Para analizar la correlación entre las variables, se utilizó el análisis estadístico t de Student. Finalmente, se elaboró un informe de investigación que describieron las conclusiones que se obtuvieron del análisis de los datos y se ofrecerán recomendaciones para su aplicación en otros estudios.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se ejecutó en total cumplimiento de la Constitución Política del Perú, que establece los derechos y responsabilidades fundamentales de los ciudadanos y del Estado en la promoción del bienestar y desarrollo social. En este sentido, se respetó la dignidad, privacidad y seguridad de las personas, así como la protección de nuestro patrimonio y la propiedad.

La investigación también se realizó conforme a los principios éticos fundamentales que rigen la investigación científica, que incluyen el respeto a los derechos humanos, la integridad científica y la responsabilidad social. Se llevó a cabo sin dañar el ambiente y se respetará la flora y fauna en el lugar donde se desarrolle.

Además, se respetó los derechos relacionados con la propiedad intelectual de otros autores y se citó adecuadamente todas las fuentes utilizadas en la investigación. Se tomaron medidas para evitar la falsificación, manipulación o tergiversación de los datos obtenidos durante la investigación.

Por último, se cumplieron todas las normas éticas y legales que se establecieron por la Universidad César Vallejo para la realización de investigaciones científicas, asegurando así la calidad y transparencia de los resultados que se obtuvieron.

#### IV. RESULTADOS

Con el fin de plasmar los resultados, estos se organizaron por medio de los objetivos específicos y finalmente el objetivo general; siendo el *primer objetivo*, determinar la relación de fiabilidad de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria.

**Tabla 5**

*Fiabilidad de secretaria general*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0.00	0.00%
Raramente	19.00	20.21%
A veces	28.00	29.79%
Frecuentemente	32.00	34.04%
Siempre	15.00	15.96%
Total	94.00	100.00%

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 5, se muestra la percepción sobre la fiabilidad de secretaria general donde la mayoría o 32 usuarios mencionan que esta es fiable frecuentemente haciendo el 34.04%, seguido de a veces 29.79%, raramente el 20.21% y siempre 15.96%.

**Tabla 6**

*Fiabilidad vs eficacia como dimensión de atención a la comunidad universitaria (ACU)*

	Fiabilidad de secretaria general	Eficacia
Nunca	0.00	0.00
Raramente	19.00	36.00
A veces	28.00	31.00
Frecuentemente	32.00	15.00
Siempre	15.00	12.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la Tabla 6, se determinó el comportamiento de la fiabilidad con la eficacia, destacando que tienen comportamiento similar en aprobación por los usuarios, no obstante se puede decir que muchos usuarios califican como fiable al área de

secretaria 47.00 en total, no obstante no es tan eficaz siendo solo calificado por solo 12.00 usuarios como eficaz.

**Tabla 7**

*Fiabilidad vs Desarrollo organizacional como dimensión ACU*

	Fiabilidad de secretaria general	Desarrollo organizacional
Nunca	0.00	11.00
Raramente	19.00	37.00
A veces	28.00	35.00
Frecuentemente	32.00	0.00
Siempre	15.00	11.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 7, se aprecia que el desarrollo organizacional no es el adecuado en secretaria general puesto que este está por debajo de la media, es decir muchos usuarios sostienen que este desarrollo se da raramente 37.00 o nunca 11.00, por lo que es necesario mejorar esta percepción.

**Tabla 8**

*Correlación y significancia entre fiabilidad y eficacia*

		N	Correlación	Sig.
Par 1	FIABILIDAD (Agrupada) & EFICACIA (Agrupada)	94	0.811	0.012

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 8, se puede observar que ambas dimensiones están relacionadas siendo esta correlación estadísticamente significativa es decir menor a 0.05.

**Tabla 9**

*Correlación y significancia entre fiabilidad y desarrollo organizacional*

		N	Correlación	Sig.
Par 2	FIABILIDAD (Agrupada) & DO (Agrupada)	94	0.793	0.009

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 9, se puede observar que ambas dimensiones están relacionadas siendo esta correlación estadísticamente significativa es decir menor a 0.05. De todo lo anterior se sintetiza que fiabilidad si se relaciona con la atención a la comunidad universitaria en secretaria general por medio de sus dos dimensiones presentando correlación estadísticamente significativa

En función del *segundo objetivo*, se buscó analizar la relación entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria.

**Tabla 10**

*Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	36.00	38.30%
Raramente	9.00	9.57%
A veces	5.00	5.32%
Frecuentemente	20.00	21.28%
Siempre	24.00	25.53%
Total	94.00	100.00%

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 10, se establecieron los resultados relacionados a la capacidad de respuesta, donde se encontró que la mayoría de usuario o 36.00 sienten que el área de secretaria general nunca presenta capacidad de respuesta haciendo un 38.30% del total, este es seguido por siempre 25.53%, frecuentemente 21.28%, raramente 9.57% y a veces 5.32%.

**Tabla 11**

*Capacidad de respuesta vs eficacia*

	Capacidad de respuesta	Eficacia
Nunca	36.00	0.00
Raramente	9.00	36.00
A veces	5.00	31.00
Frecuentemente	20.00	15.00
Siempre	24.00	12.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Del mismo modo, se encontró en la tabla 11, que la capacidad de respuesta, tiene un comportamiento positivo es decir 24.00 personas califican que siempre existe capacidad de respuesta y 20.00 personas frecuentemente; teniendo un comportamiento inverso a la eficacia.

**Tabla 12**

*Capacidad de respuesta vs Desarrollo Organizacional*

	Capacidad de respuesta	Desarrollo organizacional
Nunca	36.00	11.00
Raramente	9.00	37.00
A veces	5.00	35.00
Frecuentemente	20.00	0.00
Siempre	24.00	11.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Por otro lado, se evidencia en la tabla 12 que el comportamiento también es inverso entre la capacidad de respuesta y el desarrollo organizacional, pudiéndose acotar que a medida que cae la capacidad de respuesta pareciera que el desarrollo organizacional aumenta.

**Tabla 13**

*Correlación y significancia entre Capacidad de Respuesta y eficacia*

		N	Correlación	Sig.
Par 3	CAPRES (Agrupada) & EFICACIA (Agrupada)	94	0.884	0.011

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En función a la tabla 13, los dos indicadores de la atención a la comunidad universitaria se encontraron que tanto la eficacia como dimensión de la ACU y la capacidad de respuesta se relacionan significativamente, encontrando una significancia inferior al 0.05.

**Tabla 14**

*Correlación y significancia entre Capacidad de Respuesta y DO*

		N	Correlación	Sig.
Par 4	CAPRES (Agrupada) & DO (Agrupada)	94	0.793	0.008

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Lo mismo pasa en la tabla 14, donde se encontró que existe correlación entre la capacidad de respuesta y el desarrollo organizacional con significancia inferior al 0.05; por lo tanto, se puede decir que existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria.

En cuanto al *tercer objetivo* específico, determinar la relación entre empatía de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria.

**Tabla 15**

*Empatía de la secretaria general*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20.00	21.28%
Raramente	19.00	20.21%
A veces	37.00	39.36%
Frecuentemente	8.00	8.51%
Siempre	10.00	10.64%
Total	94.00	100.00%

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 15, se encuentra que la empatía de la secretaria general se da a veces en 39.36%, seguido de nunca 21.28%, raramente 20.21%, siempre 10.64% y frecuentemente 8.51%.

**Tabla 16**

*Empatía vs eficacia*

	Empatía	Eficacia
Nunca	20.00	0.00
Raramente	19.00	36.00
A veces	37.00	31.00
Frecuentemente	8.00	15.00
Siempre	10.00	12.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Del mismo modo, en la tabla 16 se encontró que la empatía tiene un comportamiento similar a la eficacia, estando relacionados directamente; es decir a mayor empatía mayor eficacia; esta relación se observa en la percepción de a veces 37.00 para eficacia y 31.00 para empatía, frecuentemente 15.00 y 8.00 respectivamente y siempre 12.00 eficacia y 10.00 empatía.

**Tabla 17***Empatía vs DO*

	Empatía	Desarrollo organizacional
Nunca	20.00	11.00
Raramente	19.00	37.00
A veces	37.00	35.00
Frecuentemente	8.00	0.00
Siempre	10.00	11.00
Total	94.00	94.00

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Un comportamiento similar se da entre la empatía y el desarrollo organizacional que tienen un comportamiento directamente proporcional observándose esto en la percepción de usuarios de a veces 37.00 y 35.00, y siempre 10.00 y 11.00 respectivamente.

**Tabla 18***Correlación y significancia entre Empatía y eficacia*

		N	Correlación	Sig.
Par 5	EMPATIA (Agrupada) & EFICACIA (Agrupada)	94	0.882	0.007

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 18 se muestra una correlación estadísticamente significativa entre empatía y eficacia con un valor de 0.882 y significancia inferior a 0.05.

**Tabla 19***Correlación y significancia entre Empatía y Desarrollo organizacional*

		N	Correlación	Sig.
Par 6	EMPATIA (Agrupada) & DO (Agrupada)	94	0.797	0.001

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 19 se muestra una correlación estadísticamente significativa entre empatía y desarrollo organizacional con un valor de 0.797 y significancia inferior a

0.05. Por lo tanto, se sintetiza que la empatía se correlaciona significativamente con la atención a la comunidad universitaria, por medio de sus dos dimensiones.

Para el *objetivo general*, que es determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria

**Tabla 20**

*Atención a la comunidad universitaria*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy baja	0.00	0.00%
Baja	44.00	46.81%
Intermedia	30.00	31.91%
Alta	9.00	9.57%
Muy alta	11.00	11.70%
Total	94.00	100.00%

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 20, se encontró que la atención a la comunidad universitaria es baja para la mayoría de usuarios 44.00 o el 46.81%, esto es seguido por una atención intermedia en 31.91%, muy alta en 11.70% y alta en 9.57%.

**Tabla 21**

*Calidad de servicio de secretaría general*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22.00	23.40%
Raramente	26.00	27.66%
A veces	17.00	18.09%
Frecuentemente	20.00	21.28%
Siempre	9.00	9.57%
Total	94.00	100.00%

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

En la tabla 21, en cuanto a la calidad de servicio esta se da raramente para la mayoría donde 26.00 usuarios o el 27.66% señalan este parámetro, esto es seguido por nunca 23.40% y frecuentemente con 21.28%, a veces con 18.09% y siempre 9.57%.

**Tabla 22**

*Prueba t para Atención a la comunidad universitaria y Calidad de servicio de secretaria general*

	Media	Diferencias emparejadas				t	gl	Sig. (bilateral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia				
				Inferior	Superior			
ACU Par (Agrupada) 1 - CSERV (Agrupada)	0.075	0.829	0.131	-0.190	0.340	0.572	93	0.047

Nota. Elaboración propia con datos analizados en el Spss V.25

Por medio de la prueba t con valor de 0.572 y significancia de 0.047 inferior a 0.05 se demuestra la hipótesis que existe relación significativa entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash.

## V. DISCUSIÓN

Con *relación al primer objetivo*, se observó que la secretaria general tiene una frecuencia de fiabilidad del 34.04%. Sin embargo, se encontró una correlación inversa entre la fiabilidad y la eficacia y el desarrollo organizacional, ya que estos aspectos no cuentan con la aprobación de los usuarios. A pesar de ello, se identificó una correlación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y las dimensiones de atención a la comunidad universitaria (ACU), con un nivel de significancia inferior a 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación entre la fiabilidad y la ACU.

Estos resultados concuerdan con los hallazgos de Chandra et al. (2019), quienes también encontraron una alta fiabilidad del 76.00%. Aunque estos autores sostienen que esto contribuye a una imagen universitaria positiva, también señalan su influencia en la empatía. Sin embargo, es importante destacar que, a diferencia de esos estudios, es posible que la fiabilidad no sea tan alta debido al mayor número de gestiones que se deben realizar en Latinoamérica, considerando el contexto y el papel de la secretaria general. En otros lugares, donde las gestiones se realizan de manera electrónica y se resumen en uno o dos pasos, es probable que la fiabilidad sea mayor, lo cual podría estar relacionado con el nivel de desarrollo organizacional.

En este sentido, los resultados también respaldan los hallazgos de Darawong y Sandmaung (2019), quienes encontraron una fiabilidad del 81.96%. Otros autores, como Sohail y Hasan (2021), reportaron porcentajes positivos de fiabilidad, alcanzando el 74.50%. A nivel nacional, se coincide con Mosqueira (2020), quien encontró que la fiabilidad se sitúa en un nivel medio del 50.00%. Asimismo, Alcas et al. (2019) encontraron que la fiabilidad fue regular, alcanzando el 48.12%.

En resumen, los hallazgos indican que, si bien la secretaria general muestra una frecuencia de fiabilidad del 34.04%, existen correlaciones significativas entre la fiabilidad y las dimensiones de atención a la comunidad universitaria. Estos resultados difieren en porcentajes con otros estudios, posiblemente debido a las particularidades de la gestión en Latinoamérica y al nivel de desarrollo organizacional.

Para el *segundo objetivo*, se identificó que la mayoría de los usuarios (38.30%) considera que el área de secretaría general no tiene capacidad de respuesta. Además, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta de la secretaría general y la atención a la comunidad universitaria, con una significancia inferior a 0.05.

Estos hallazgos están respaldados por estudios previos. Chandra et al. (2019) encontró una alta capacidad de respuesta del 82.00%. Del mismo modo, Darawong y Sandmaung (2019) reportaron una capacidad de respuesta del 73.82%. Sohail y Hasan (2021) encontraron una capacidad de respuesta del 75.66%. Además, Abu-Rumman y Qawasmeh (2022) encontraron que la capacidad de respuesta fue del 71.18%. A nivel nacional, Mosqueira (2020) informó que la capacidad de respuesta fue promedio, alcanzando el 54.30%. Por otro lado, Alcas et al. (2019) encontraron una percepción positiva de capacidad de respuesta del 48.70%.

Estas diferencias en los resultados pueden explicarse por varias razones. En primer lugar, la infraestructura tecnológica es un factor relevante, ya que las universidades en Europa suelen tener una infraestructura más avanzada, lo que les permite implementar sistemas de gestión electrónica y agilizar los procesos. Por otro lado, en Latinoamérica, es posible que existan limitaciones tecnológicas que dificulten la respuesta eficiente.

Además, los recursos financieros juegan un papel importante. Las universidades en otros países suelen contar con mayores recursos financieros, lo que les permite invertir en tecnología, capacitación y contratación de personal especializado. En contraste, las universidades en Latinoamérica pueden enfrentar limitaciones presupuestarias que afectan su capacidad de respuesta. Otro factor a considerar es la cultura organizacional. En algunos países latinoamericanos, puede existir una cultura más burocrática y jerárquica, lo que ralentiza los procesos de toma de decisiones y respuesta. En Europa, es probable que exista una cultura más orientada hacia la eficiencia y la agilidad, lo que favorece una mayor capacidad de respuesta.

En resumen, los resultados señalan la existencia de una percepción negativa de la capacidad de respuesta de la secretaría general por parte de los usuarios. Estos

hallazgos coinciden con investigaciones anteriores y pueden atribuirse a diferencias en la infraestructura tecnológica, los recursos financieros y la cultura organizacional entre Latinoamérica y otros países.

En cuanto al *tercer objetivo específico*, se encontró que la mayoría de los usuarios (39.36%) considera que la empatía de la secretaría general se da a veces. Además, se identificó una correlación significativa entre la empatía y la atención a la comunidad universitaria en ambas dimensiones, con una significancia inferior a 0.05.

Estos hallazgos contrastan con los resultados de investigaciones anteriores. Por ejemplo, Darawong y Sandmaung (2019) encontraron una empatía positiva del 64.10% y sugirieron que mejorar la capacidad de respuesta y las instalaciones podría contribuir a mejorar este factor. A nivel internacional, Sohail y Hasan (2021) reportaron una aprobación de la empatía del 78.66%, mientras que Abu-Rumman y Qawasmeh (2022) encontraron una empatía del 59.14%. Orna y Martínez (2020) informaron una empatía del 54.18% y destacaron la importancia de trabajar en este factor para mejorar la eficiencia del servicio. Neyra, Flores y Pacheco (2021) encontraron una calificación positiva de la empatía del 59.20% y resaltaron la importancia de medir los servicios, especialmente en tiempos críticos. A nivel internacional, Paredes (2020) encontró una empatía del 78.90% y enfatizó la necesidad de mejorar los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio.

A nivel nacional, los hallazgos también contrastan. Mosqueira (2020) encontró una empatía promedio del 56.20%. Por otro lado, Bardales (2021) reportó una aprobación de la empatía del 94.10%, atribuida principalmente al personal altamente calificado en la universidad, lo que incrementa la percepción de calidad del servicio. Alcas et al. (2019) encontraron una empatía regular del 50.12%.

Estas diferencias pueden explicarse por varios factores. En primer lugar, los factores socioeconómicos pueden influir, ya que las realidades socioeconómicas en Latinoamérica, como la desigualdad, la falta de recursos y la inestabilidad política, pueden impactar la capacidad de respuesta de las universidades y generar limitaciones adicionales para implementar sistemas ágiles de gestión.

Además, el nivel de digitalización también juega un papel importante. Es posible que en Latinoamérica la adopción y uso de tecnologías digitales en la gestión universitaria sea menor en comparación con otros países, lo que afecta la eficiencia y velocidad de respuesta en los procesos administrativos y de toma de decisiones.

Finalmente, la información y capacitación del personal también influyen. El personal universitario en Latinoamérica puede presentar variaciones en cuanto a competencias y conocimientos en gestión ágil y tecnologías de la información, lo cual puede impactar en la capacidad de respuesta de las universidades.

En resumen, los resultados indican que la empatía de la secretaría general se percibe como intermitente por parte de los usuarios. Estos hallazgos contrastan con investigaciones anteriores y pueden atribuirse a factores socioeconómicos, nivel de digitalización y la formación del personal universitario en Latinoamérica.

En relación al *objetivo general* de determinar la relación entre la calidad del servicio público de la secretaría general y la atención a la comunidad universitaria en una Universidad de Áncash, se encontró que la atención a la comunidad universitaria es baja para la mayoría de los usuarios, representando el 46.81% o 44.00 usuarios. Además, la calidad del servicio se percibe como rara vez presente, con el 27.66% o 26.00 usuarios reportando esta situación. Se identificó una relación significativa entre la calidad del servicio público de la secretaría general y la atención a la comunidad universitaria, respaldando así la hipótesis planteada, con una significancia de 0.047 inferior a 0.05.

Estos resultados concuerdan con el estudio de Chandra et al. (2019), quienes encontraron una influencia positiva y significativa de la calidad del servicio en la satisfacción de los alumnos, con una significancia inferior a 0.01 y una relación indirecta con la atención a la comunidad universitaria. Asimismo, coincide con las afirmaciones de Darawong y Sandmaung (2019), quienes sugieren que mejorar la capacidad de respuesta y las instalaciones puede tener un impacto positivo en la atención a la comunidad universitaria. Sohail y Hasan (2021) encontraron que los estudiantes o usuarios se sienten satisfechos, presentando una correlación de 0.718 y pruebas t de Student superiores a 3.41, con una significancia inferior a 0.01. Sin embargo, estos resultados difieren de los de Abu-Rumman y Qawasmeh

(2022), quienes no encontraron correlación entre estos factores, posiblemente debido a su enfoque en estudiantes internacionales. También se respalda la afirmación de Orna y Martínez (2020) de que es necesario mejorar la capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía para optimizar el servicio y garantizar su eficiencia. Paredes (2020) destaca la importancia de trabajar en la mejora de los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio prestado.

A nivel nacional, Mosqueira (2020) señala que las percepciones de los usuarios pueden deberse principalmente a la falta de servicios de calidad por parte del personal administrativo, lo que resulta en procesos burocráticos en los trámites. Bardales (2021) destaca la necesidad de contar con personal altamente calificado para mejorar la percepción de calidad del servicio. Comparando este estudio con el de Sarmiento y Paredes (2019), se destaca que la calidad del servicio depende de la valoración dada a las labores, la cooperación entre usuarios, el liderazgo de la gestión y la responsabilidad social a nivel institucional, por lo que es necesario trabajar en estos factores. Chinga y Vite (2020), quienes encontraron una correlación entre ambos factores, también señalan que la infraestructura y las competencias de los trabajadores contribuyen a la calidad del servicio.

Es importante tener en cuenta que estas diferencias pueden explicarse, en parte, por la cultura organizacional que puede ser diferente en Latinoamérica y Europa. En algunos países latinoamericanos, puede existir una cultura más burocrática y jerárquica, lo que ralentiza los procesos de toma de decisiones y respuesta. Por el contrario, en Europa es posible que exista una cultura más orientada hacia la eficiencia y la agilidad, lo que favorece una mejor capacidad de respuesta.

Otro factor que influye es el marco legal y normativo. Los marcos legales y normativos pueden variar entre Latinoamérica y Europa, lo que puede afectar los procedimientos y la rapidez con la que se toman decisiones en la gestión universitaria. Las regulaciones más flexibles en Europa podrían permitir una mayor agilidad en comparación con los marcos más rígidos en algunos países latinoamericanos.

Además, las universidades en Europa suelen tener un mayor nivel de autonomía y capacidad de toma de decisiones en comparación con las universidades en

Latinoamérica. Esto les permite adaptarse rápidamente a los cambios y responder de manera más ágil a las necesidades de la comunidad universitaria. En contraste, las universidades en Latinoamérica pueden estar sujetas a más restricciones y regulaciones gubernamentales, lo que limita su capacidad de respuesta y toma de decisiones.

Otro aspecto a considerar es el nivel de digitalización. La adopción y el uso de tecnologías digitales en la gestión universitaria pueden ser menores en Latinoamérica en comparación con otros países, como Europa. Esto puede afectar la eficiencia y la velocidad de respuesta en los procesos administrativos y de toma de decisiones. Las universidades con una mayor infraestructura tecnológica tienden a implementar sistemas de gestión electrónica que agilizan los procesos y mejoran la capacidad de respuesta.

Adicionalmente, la disponibilidad de recursos financieros juega un papel importante. En general, los países europeos suelen contar con mayores recursos financieros, lo que les permite invertir en tecnología, capacitación y contratación de personal especializado. Estos recursos adicionales contribuyen a una mejor capacidad de respuesta en las universidades europeas. En contraste, las universidades en Latinoamérica pueden enfrentar limitaciones presupuestarias que afectan su capacidad de respuesta y limitan su inversión en tecnología y recursos humanos.

En síntesis, las diferencias en la capacidad de respuesta en las universidades entre Latinoamérica y Europa pueden atribuirse a factores como la cultura organizacional, los marcos legales y normativos, el nivel de digitalización y la disponibilidad de recursos financieros. Estos factores pueden generar limitaciones adicionales en las universidades latinoamericanas, dificultando una respuesta eficiente a las necesidades de la comunidad universitaria.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Con relación al primer objetivo, se encontró que secretaria general es fiable frecuentemente para el 34.04%, no obstante, tiene una correlación inversa con la eficacia y el desarrollo organizacional pues estos no tienen aprobación de los usuarios, no obstante, como dimensiones de atención a la comunidad universitaria (ACU) estas tienen una correlación estadística significativa, con significancia inferior a 0.05, por lo que existe correlación entre fiabilidad y ACU.

**Segunda:** Para el segundo objetivo, se encontró que la mayoría de usuarios o el 38.30% consideran que nunca el área de secretaria general tiene capacidad de respuesta, además existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria donde la significancia es inferior a 0.05.

**Tercera:** Para el tercer objetivo, la mayoría considera que la empatía de la secretaria general se da a veces en 39.36%. Además, esta se correlaciona con la ACU, por medio de sus dos dimensiones con significancia inferior a 0.05.

**Cuarta:** De manera general, se determinó que la atención a la comunidad universitaria es baja para la mayoría de usuarios 44.00 o el 46.81%, además la calidad de servicio esta se da raramente para la mayoría donde 26.00 usuarios o el 27.66%. Además, con una significancia de 0.047 inferior a 0.05 se asevera que existe relación significativa entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash, demostrando la hipótesis planteada.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Implementar sistemas y procesos que aseguren la consistencia y confiabilidad en las tareas y servicios proporcionados por la secretaría general, buscando establecer canales de comunicación claros y efectivos para mantener a los usuarios informados sobre el progreso de sus solicitudes y trámites.

**Segunda:** Implementar un sistema de gestión de solicitudes y trámites eficiente que permita un seguimiento adecuado de cada caso y garantice respuestas oportunas, estableciendo metas y tiempos de respuesta claros para cada tipo de solicitud o consulta, y asegurarse de cumplir con ellos.

**Tercera:** Promover una cultura organizacional que valore la empatía y el trato amable hacia los usuarios, y capacitar al personal de la secretaría general en habilidades comunicativas y manejo de dificultades, enfocadas en demostrar empatía hacia los usuarios.

**Cuarta:** Instituir un sistema de monitoreo continuo de la calidad del servicio, que incluya indicadores de desempeño y mecanismos para recopilar la opinión de los usuarios de manera regular e implementar un programa de mejora de la calidad que aborde las áreas identificadas como de baja atención y calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Abu-Rumman, A., & Qawasmeh, R. (2022). *Assessing international students' satisfaction of a Jordanian university using the service quality model*. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 14(4), 1742-1760. <https://n9.cl/oir5n>
- Alam, N., & Al-Amri, H. (2020). *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Oman*. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 499-504. <https://n9.cl/srcfk>
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C., Alarcón, M., Fuentes, A., & López, T. (2019). *Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima*. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 231-239. <https://n9.cl/ms7nl>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones.
- Amedari, M., & Ejidike, I. (2021). *Improving access, quality and efficiency in health care delivery in Nigeria: A perspective*. *PAMJ-One Health*, 5(3). <https://n9.cl/t93lg>
- Balinado, J., Prasetyo, Y., Young, M., Persada, S., Miraja, B., & Redi, A. (2021). *The effect of service quality on customer satisfaction in an automotive after-sales service*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 116. <https://n9.cl/ro1qf>
- Bardales, J. (2021). *Calidad de servicio bajo el modelo SERVPERF en la escuela académico profesional de ingeniería de sistemas de la Universidad Nacional de Cajamarca-2021*. <https://n9.cl/770bd>
- Bove, L. (2019). *Empathy for service: benefits, unintended consequences, and future research agenda*. *Journal of Services Marketing*, 33(1), 31-43. <https://n9.cl/cl6wk>
- Cadet, F., & Sainfort, F. (2023). *Service quality in health care: empathy as a double-edged sword in the physician–patient relationship*. *International Journal of*

Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 17(1), 115-131.  
<https://n9.cl/j6mho>

Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A., & Chandra, J. (2019). *The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty*. Benchmarking: An International Journal. <https://n9.cl/m632o>

Chinga, R., & Vite, A. (2020). *Calidad del servicio, satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos*. Universidad y Sociedad, 12(S (1)), 292-301. <https://n9.cl/j6knj>

Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). *Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: A local student perspective*. Journal of Marketing for Higher Education, 29(2), 268-283. <https://n9.cl/qe4mq>

Delahoz, E., Fontalvo, T., & Fontalvo, O. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigma en un centro de atención documental en una universidad*. Formación universitaria, 13(2), 93-102. <https://n9.cl/34b06w>

Elche, D., Ruiz, P., & Linuesa, J. (2020). *Servant leadership and organizational citizenship behavior: the mediating effect of empathy and service climate*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 32(6), 2035-2053. <https://n9.cl/h0ps8>

Espinoza, J. (2021). *La calidad de servicio en la administración pública*. <https://n9.cl/l4ku2>

Ezenwafor, I. (2013). *Enhancing the relevance of secretarial staff in the university system*. Journal of emerging trends in Educational research and policy studies, 4(3), 424-432. <https://journals.co.za/doi/abs/10.10520/EJC139113>

Fontalvo, T., La hoz, D., Enrique, J., & De la Hoz, E. (2020). *Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia*. Información tecnológica, 31(4), 27-34. <https://n9.cl/i2aum>

- Galarza, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 2021, vol. 10, no 1, p. 1-7.
- Hashimi, N., & Bhatia, B. (2023). *Effect of Human Resource Development on Organizational Performance: A Study of Private Universities in Eastern Afghanistan*. *International Management Review*, 19(1). <https://n9.cl/d4hu6>
- Jacob, O., & Ahaotu, G. (2021). *Supervision of Universities in Nigeria: Problems and Suggestions*. *American Journal of Social and Humanitarian Research*, 2(4), 82-91. <https://n9.cl/lj6am>
- Jesse, B., Heinrichs, H., & Kuckshinrichs, W. (2019). Adapting the theory of resilience to energy systems: a review and outlook. *Energy, Sustainability and Society*, 9(1), 1-19. <https://n9.cl/fn109>
- Kalaivanan, S. (2021). *Quality of service (QoS) and priority aware models for energy efficient and demand routing procedure in mobile ad hoc networks*. *Journal of Ambient Intelligence and Humanized Computing*, 12, 4019-4026. <https://n9.cl/o5hfjn>
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). *Patient satisfaction with the quality of nursing care*. *Nursing open*, 6(2), 535-545. <https://n9.cl/8c0pve>
- Kareem, M. (2019). *The impact of human resource development on organizational effectiveness: An empirical study*. *Management dynamics in the knowledge economy*, 7(1), 29-50. <https://n9.cl/bo7mq>
- Khatab, J., Esmaeel, E., & Othman, B. (2019). *The influence of service quality on customer satisfaction: Evidence from public sector and private sector banks in kurdistan/iraq*. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 28(20), 865-872. <https://n9.cl/8tdmo>
- Lippke, S. (2020). *Self-efficacy theory*. *Encyclopedia of personality and individual differences*, 4722-4727. <https://n9.cl/6859y2>

- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). *Effect of service quality and product quality on customer satisfaction and loyalty*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), 4(01). <https://n9.cl/che71>
- Mammadov, R., & Aypay, A. (2020). *Efficiency analysis of research universities in Turkey*. International Journal of Educational Development, 75, 102176. <https://n9.cl/edtri>
- Martínez, D. (2022). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación*. TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río, 2022, vol. 9, no 17, p. 38-39.
- Meng, S., Luo, L., Sun, P., & Gao, Y. (2020). *Reliability service assurance in public clouds based on blockchain*. In 2020 IEEE 20th International Conference on Software Quality, Reliability and Security Companion (QRS-C) (pp. 688-689). IEEE. <https://n9.cl/59cl9>
- Mukhopadhyay, M. (2020). *Total quality management in education*. SAGE Publications Pvt. Limited. <https://n9.cl/hekw2>
- Mosqueira (2020). *La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016*. <https://n9.cl/5zckng>
- Mostacero (2019). *Procesos administrativos, y la calidad de servicio del Hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota 2019*. <https://n9.cl/nsqme>
- Munarko, A. (2022). Determinants of service quality: Efficiency and Workspace. Akademik: Jurnal Mahasiswa Humanis, 2(3), 136-144. <https://n9.cl/wt9o7>
- Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). *Examining empathy and responsiveness in a high-service context*. International Journal of Retail & Distribution Management, 47(12), 1364-1378. <https://n9.cl/j11ah8>
- Nasaireh, M., Abdullah, A., & Obeidat, K. (2019). *The Effect of Organizational Culture Dimensions on Organizational Development in Jordanian Public*

- Universities*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 9(1). <https://n9.cl/ra9iv>
- Nashihin, H., Mafaza, N., & Haryana, M. (2021). *Implementasi total quality management (tqm) perspektif teori edward deming, juran, dan crosby*. At Turots: Jurnal Pendidikan Islam, 3(1), 41-49. <https://n9.cl/f2pn0>
- Neyra, L., Flores, J., & Pacheco, M. (2021). *Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios*. <https://n9.cl/1e745>
- Nduka, S., & Popoola, S. (2022). Self-Focused Attention, Awareness and use of Social Media as Determinants of Social Well-Being of LIS Postgraduate Students in Nigerian Universities. SRELS Journal of Information Management, 203-222. <https://n9.cl/nla2q>
- Oluoch, O. (2019). Quality planning and implementation of total quality management in public printing firms in Kenya. <https://n9.cl/z38bp>
- Ortiz, L. (2012). *La modernización de la gestión pública en el Perú. Gestión en el tercer milenio*. <https://n9.cl/etib8>
- Orna, D., & Martínez, J. (2020). *Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana*. <https://n9.cl/rc6pdy>
- Özkan, P., Süer, S., Keser, İ., & Kocakoç, İ. (2020). *The effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty: The mediation of perceived value of services, corporate image, and corporate reputation*. International Journal of Bank Marketing, 38(2), 384-405. <https://n9.cl/vjcbz>
- Pambreni, Y., Khatibi, A., Azam, S., & Tham, J. (2019). *The influence of total quality management toward organization performance*. Management Science Letters, 9(9), 1397-1406. <https://n9.cl/c77vf>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.). <https://n9.cl/9pxla>

- Pedraza, I. (2010). *Servicio al cliente, una salida a los conflictos entre la comunidad universitaria y los controles de la seguridad privada*. <https://n9.cl/3rm0w>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459.
- Porto, A. & Gerpe, E. (2020). *Servicios universitarios de atención al alumnado con discapacidad en España*. *Revista española de orientación y psicopedagogía*. <https://n9.cl/8rymp>
- Ramdhany, M., Triantoro, A., Mulyadi, H., & Hardiana, R. (2019). *Organizational Culture and Organizational Effectiveness at Public Universities of Educational Institution of Education Personnel*. In 1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018) (pp. 275-279). Atlantis Press. <https://n9.cl/hz91n>
- Ramezani, T., Sharifirad, G., Rajati, F., Rajati, M., & Mohebi, S. (2019). *Effect of educational intervention on promoting self-care in hemodialysis patients: Applying the self-efficacy theory*. *Journal of education and health promotion*, 8. <https://n9.cl/qiizs>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). *Service quality and its dimensions*. *EPRA International Journal of Research & Development*, 4(2), 38-41. <https://n9.cl/3qidt>
- Rashid, S., Hamdi, M., & Alani, S. (2020). *An overview on quality of service and data dissemination in VANETs*. In 2020 International Congress on Human-Computer Interaction, Optimization and Robotic Applications (HORA) (pp. 1-5). IEEE. <https://n9.cl/q3rtt>
- Sarmiento, S., & Paredes, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial data*, 22(1), 95-103. <https://n9.cl/t1oz2>
- Sohail, M., & Hasan, M. (2021). *Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model*. *Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives*. <https://n9.cl/n1f7pg>

- Vahedjavan, V., & Taghizade, S. (2022). *Comparing the Educational Commitment of Iranian and Top Global Universities with Emphasis on Medical Universities*. *Educational Research in Medical Sciences*, 11(1). <https://n9.cl/efhty7>
- Vella, S., & Pai, N. (2019). *A theoretical review of psychological resilience: Defining resilience and resilience research over the decades*. *Archives of Medicine and Health Sciences*, 7(2), 233. <https://n9.cl/ilcvy>
- Vencataya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R., Dirpal, G., & Sumodhee, N. (2019). *Assessing the impact of service quality dimensions on customer satisfaction in commercial banks of Mauritius*. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259-270. <https://n9.cl/bcrn0>
- Worlu, R., & Obi, J. (2019). *Total quality management practices and organizational performance*. *Covenant Journal of Business and Social Sciences*. <https://n9.cl/k9cck>
- Wu, T., & Wang, J. (2021). *Discussion on the Management of Graduate Teaching Secretary*. In 6th Annual International Conference on Social Science and Contemporary Humanity Development (SSCHD 2020) (pp. 421-424). Atlantis Press. <https://n9.cl/2gyze>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	Se refiere al conjunto de acciones y procesos que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria, a través de la gestión de servicios y la atención personalizada (Nduka, & Popoola, 2022).	La atención a la comunidad universitaria se medirá en base a 2 factores, siendo estos la eficacia y el desarrollo organizacional basándose en la escala de Likert.	Eficacia	Logro de objetivos	Cuestionario	Escala de Likert (Ordinal)  1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Tiempo de respuesta		
				Valoración de los usuarios		
			Desarrollo Organizacional	Gestión adecuada de trabajo		
				Clima Laboral		
				Designación de Funcionarios		
CALIDAD DEL SERVICIO	Es definida también como, la capacidad de una organización para brindar una experiencia satisfactoria al cliente, desde la primera interacción hasta la resolución de cualquier problema que pueda surgir. (Mahsyar, & Surapati, 2020)	La calidad de servicio, se medirá por medio de tres factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía, las cuales se medirán por medio de la escala de Likert.	Fiabilidad	Responsabilidad del personal de servicio	Cuestionario	
				Interés en solución de problema		
				Tiempo de servicio		
			Capacidad de respuesta	Comunicación		
				Eficaz de servicio		
				Compromiso de atención		
			Empatía	Atención personalizada		
				Preocupación hacia los usuarios		
				Flexibilidad de horarios		
				Interés a los usuarios		

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para la variable de estudio: Atención a la Comunidad Universitaria

El objetivo del presente estudio es Determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

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

Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente tomando en cuenta la escala de Likert:

Muy baja	Baja	Intermedia	Alta	Muy alta
1	2	3	4	5

Cuestionario para la variable de estudio: Atención a la Comunidad Universitaria						
D1: Eficacia						
I 1: Logro de objetivos		1	2	3	4	5
1	¿En qué medida la secretaría general ha logrado sus objetivos?					
2	¿Cómo calificaría la eficacia de la secretaría general en la consecución de sus objetivos?					
3	¿Cómo percibe usted la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus objetivos?					
4	¿Siente que toman en cuenta al usuario para trazar sus objetivos, como la calificaría?					
I 2: Tiempo de respuesta						
5	¿Con qué rapidez responde la secretaría general a sus solicitudes, como lo calificaría?					
6	¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el tiempo de respuesta de la secretaría general?					

7	¿Cómo evalúa la eficacia de la secretaría general en la resolución de problemas con rapidez?					
8	¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta por parte de la secretaria general, cree que esto depende del seguimiento que se le hace?					
	<b>I 3: Valoración de los usuarios</b>					
9	¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de la secretaría general?					
10	¿Cómo calificaría la eficiencia de los servicios de la secretaría general?					
11	¿Cómo evalúa la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios de la secretaría general?					
	<b>D2: Desarrollo Organizacional</b>					
	<b>I4: Gestión adecuada de trabajo</b>					
12	¿Cómo evalúa la organización de la secretaría general, siendo muy baja la poca organización y muy alta la mejor organización?					
13	¿Cómo evalúa la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus funciones de manera efectiva?					
14	¿Cómo calificaría la calidad de la gestión de trabajo de la secretaría general?					
15	¿Cree que los encargados del área de secretaria toman en cuenta los documentos prioritarios para la gestión de trabajo, cómo calificaría este parámetro?					
	<b>I5: Clima laboral</b>					
16	En general, ¿cómo calificarías el ambiente de trabajo en el área que se desempeña la secretaria?					
17	¿Sientes que las opiniones son valoradas y tomadas en cuenta entre compañeros y superiores dentro del área de secretaria, cuál sería su calificación?					
18	¿Consideras que se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo dentro del área de secretaria, cuál sería su calificación?					
	<b>I6: Designación de funcionarios</b>					
19	¿Crees que el proceso de selección y contratación de nuevos funcionarios es justo y transparente, cuál sería su calificación?					
20	¿Consideras que los funcionarios actuales cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente sus cargos, como calificas estas habilidades?					

21	¿Sientes que se toma en cuenta la opinión de los usuarios en la designación de funcionarios que atienden al público, como calificas estas posiciones?					
----	---	--	--	--	--	--

### **Cuestionario para la variable de estudio: Calidad de servicio**

El objetivo del presente estudio es Determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

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

Marque con un aspa la respuesta que crea conveniente tomando en cuenta la escala de Likert:

<b>Nunca</b>	<b>Raramente</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

<b>Cuestionario para la variable de estudio: Calidad de servicio</b>						
<b>D3: Fiabilidad</b>						
<b>I 7: Responsabilidad del personal de servicio</b>		1	2	3	4	5
22	¿Consideras que los funcionarios y empleados de servicio son responsables en el cumplimiento de sus tareas?					
23	¿Sientes que se toman medidas adecuadas en caso de incumplimiento o falta de responsabilidad por parte del personal de servicio?					
<b>I 8: Interés en solución de problema</b>						
24	¿Sientes que los funcionarios y empleados se interesan por solucionar los problemas que presentan los usuarios?					
25	¿Crees que se brinda información suficiente y clara para la solución de problemas?					

<b>I 9: Tiempo de servicio</b>					
26	¿Cómo calificaría la rapidez en la atención de su solicitud, cree que es rápida?				
27	¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de espera para ser atendido/a, se siente satisfecho?				
<b>D4: Capacidad de respuesta</b>					
<b>I 10: Comunicación</b>					
28	¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada, crees que es clara?				
29	¿En qué medida cree que la comunicación ha sido efectiva para resolver su solicitud, es efectiva?				
<b>I 11: Eficacia de servicio</b>					
30	¿Cómo calificaría la efectividad de la solución a su solicitud, es efectiva?				
31	¿Qué tan satisfecho/a está con la eficacia de la solución proporcionada, se siente satisfecho?				
<b>I 12: Compromiso de atención</b>					
32	¿Sientes que el personal de atención está comprometido en brindar un servicio de calidad, está de acuerdo?				
33	¿Consideras que el personal de atención se esfuerza por solucionar tus problemas o dudas, estás de acuerdo?				
<b>D5: Empatía</b>					
<b>I 13: Atención personalizada</b>					
34	¿Sientes que el personal de atención se preocupa por atender tus necesidades de manera personalizada, estás de acuerdo?				
35	¿Crees que el personal de atención se interesa por conocer tus preferencias y necesidades individuales, está de acuerdo?				
<b>I 14: Preocupación hacia los usuarios</b>					
36	¿Sientes que el personal de atención se preocupa genuinamente por tus problemas o dudas, está de acuerdo?				
37	¿Consideras que se toman en cuenta las necesidades y opiniones de los usuarios en la atención brindada, está de acuerdo?				
<b>I 15: Flexibilidad de horarios</b>					

38	¿Consideras que se ofrecen horarios de atención adecuados y convenientes para los usuarios, está de acuerdo?					
39	¿Crees que se brinda una atención de calidad incluso en horarios no convencionales, está de acuerdo?					
<b>I 16: Interés a los usuarios</b>						
40	¿Consideras que el personal de atención se interesa en conocer tus necesidades y expectativas, está de acuerdo?					
41	¿Crees que se toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio ofrecido, está de acuerdo?					

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

Yo, IRIS SHEYLA HUAMAN GONZALES, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada "Atención a la comunidad universitaria y calidad del servicio público en secretaría general de una universidad de Áncash, 2023". Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### **Propósito del estudio**

El objetivo del presente estudio es Determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la UNASAM, las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas. Participación voluntaria (principio de autonomía) Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

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

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

#### **Beneficios (principio de beneficencia)**

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

#### **Confidencialidad (principio de justicia)**

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

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Iris Sheyla Huamán Gonzales, email: [sheyla\\_hg1@hotmail.com](mailto:sheyla_hg1@hotmail.com) y docente Asesor Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, email: [jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe)

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Huaraz, ...de mayo del 2023.

## Anexo 4. Matriz evaluación por juicio de expertos- Validez

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ARICA FLORES, MERCEDES ROSA DNI 31649633	MAGISTER EN GESTION PUBLICA  Fecha de diploma: 30/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/05/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ARICA FLORES, MERCEDES ROSA DNI 31649633	CONTADOR PUBLICO  Fecha de diploma: 24/10/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
ARICA FLORES, MERCEDES ROSA DNI 31649633	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  Fecha de diploma: 10/05/2007 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>

### Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Arica Flores Mercedes Rosa
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración Publica
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre la atención universitaria y calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Iris Sheyla Huaman Gonzales
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el grado de validez del instrumento
<b>Administración:</b>	Iris Sheyla Huaman Gonzales
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Ciudad Universitaria - UNASAM
<b>Dimensiones:</b>	5
<b>Confiabilidad:</b>	$\alpha$ de Cronbach de 0.942
<b>Escala:</b>	De 1 al 4
<b>Niveles o rango:</b>	No aplicable, aplicable después de corregir, Aplicable
<b>Cantidad de ítems:</b>	41
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos

**Instrumento que mide la variable 01: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**Definición de la variable:**

Se refiere al conjunto de acciones y procesos que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria, a través de la gestión de servicios y la atención personalizada (Nduka, & Popoola, 2022).

**Dimensión 1: Eficacia**

Definición de la dimensión:

Es la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva (Munarko, 2022). Por otro lado, se dice que es como la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y demandas de sus clientes, proporcionando soluciones efectivas en un tiempo oportuno (Kalaivanan, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	1. ¿En qué medida la secretaría general ha logrado sus objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la secretaría general en la consecución de sus objetivos?	4	4	4	
	3. ¿Cómo percibe usted la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus objetivos?	4	4	4	
	4. ¿Siente que toman en cuenta al usuario para trazar sus objetivos, como la calificaría?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	5. ¿Con qué rapidez responde la secretaría general a sus solicitudes, como lo calificaría?	4	4	4	
	6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el tiempo de respuesta de la secretaría general?	4	4	4	
	7. ¿Cómo evalúa la eficacia de la secretaría general en la resolución de problemas con rapidez?	4	4	4	
	8. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta por parte de la secretaría general, cree que esto depende del seguimiento que se le hace?	4	4	4	
Valoración de los usuarios	9. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	10. ¿Cómo calificaría la eficiencia de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	11. ¿Cómo evalúa la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios de la secretaría general?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

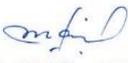
**Dimensión 2: Desarrollo organizacional**

Definición de la dimensión:

Se refiere a un enfoque planificado y sistemático para mejorar el desempeño de una organización y lograr un cambio positivo en su cultura, estructura y procesos (Nasaireh, Abdullah, & Obeidat, 2019). Esta también se define como, un conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para mejorar el rendimiento de una organización, incluyendo la gestión del trabajo, la promoción del cambio positivo y el fortalecimiento de la cultura organizacional (Kareem, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión adecuada de trabajo	12. ¿Cómo evalúa la organización de la secretaría general?	4	4	4	
	13. ¿Cómo evalúa la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus funciones de manera efectiva?	4	4	4	
	14. ¿Cómo calificaría la calidad de la gestión de trabajo de la secretaría general?	4	4	4	
	15. ¿Cree que los encargados del área de secretaría toman en cuenta los documentos prioritarios para la gestión de trabajo, cómo calificaría este parámetro?	4	4	4	
Clima Laboral	16. En general, ¿cómo calificarías el ambiente de trabajo en el área que se desempeña la secretaría?	4	4	4	
	17. Sientes que las opiniones son valoradas y tomadas en cuenta entre compañeros y superiores dentro del área de secretaría, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	18. ¿Consideras que se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo dentro del área de secretaría? ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
Designación de Funcionarios	19. ¿Crees que el proceso de selección y contratación de nuevos funcionarios es justo y transparente, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	20. ¿Consideras que los funcionarios actuales cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente sus cargos, como calificas estas habilidades?	4	4	4	
	21. ¿Sientes que se toma en cuenta la opinión de los usuarios en la designación de funcionarios que atienden al público, como calificas estas posiciones?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

  
 Mag. ARICA FLORES MERCEDES ROSA

### Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD DEL SERVICIO

#### Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la institución para proporcionar servicios consistentes y precisos a los usuarios, demostrando responsabilidad del personal de servicio y un alto interés en la solución de problemas en el menor tiempo posible (Pedraza, 2010). Por otro lado, es definida como, la habilidad de la institución para brindar servicios de alta calidad de manera consistente, en línea con los estándares establecidos, lo que refleja la responsabilidad del personal de servicio y su compromiso con la solución efectiva de problemas de los usuarios (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad del personal de servicio	1. ¿Consideras que los funcionarios y empleados de servicio son responsables en el cumplimiento de sus tareas?	4	4	4	
	2. ¿Sientes que se toman medidas adecuadas en caso de incumplimiento o falta de responsabilidad por parte del personal administrativo?	4	4	4	
Interés en solución de problema	3. ¿Sientes que los funcionarios y empleados se interesan por solucionar los problemas que presentan los usuarios?	4	4	4	
	4. ¿Crees que se brinda información suficiente y clara para la solución de problemas?	4	4	4	
Tiempo de servicio	5. ¿Cómo calificaría la rapidez en la atención de su solicitud, cree que es rápida?	4	4	4	
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de espera para ser atendido/a, se siente satisfecho?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

#### Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de las instituciones universitarias para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y expectativas de sus usuarios (Balinado, Prasetyo, Young, Persada, Miraja, & Redi, 2021). Esta se define como, la capacidad de la institución para comunicarse de manera efectiva con los usuarios y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, garantizando así la satisfacción del usuario (Alam, & Al-Amri, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	7. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada, crees que es clara?	4	4	4	
	8. ¿En qué medida cree que la comunicación ha sido efectiva para resolver su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
Eficaz de servicio	9. ¿Cómo calificaría la efectividad de la solución a su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la eficacia de la solución proporcionada, se siente satisfecho?	4	4	4	
Compromiso de atención	11. ¿Sientes que el personal de atención está comprometido en brindar un servicio de calidad, está de acuerdo?	4	4	4	
	12. ¿Consideras que el personal de atención se esfuerza por solucionar tus problemas o dudas, estás de acuerdo?	4	4	4	

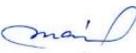
Fuente: elaboración propia

**Dimensión 5: Empatía**

Definición de la dimensión:

Se define como la capacidad de las instituciones para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios (Murray, Elms, & Curran, 2019). De acuerdo con Elche, Ruiz, & Linuesa (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa por atender tus necesidades de manera personalizada, estás de acuerdo?	4	4	4	
	14. ¿Crees que el personal de atención se interesa por conocer tus preferencias y necesidades individuales, está de acuerdo?	4	4	4	
Preocupación hacia los usuarios	15. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa genuinamente por tus problemas o dudas, está de acuerdo?	4	4	4	
	16. ¿Consideras que se toman en cuenta las necesidades y opiniones de los usuarios en la atención brindada, está de acuerdo?	4	4	4	
Flexibilidad de horarios	17. ¿Consideras que se ofrecen horarios de atención adecuados y convenientes para los usuarios, está de acuerdo?	4	4	4	
	18. ¿Crees que se brinda una atención de calidad incluso en horarios no convencionales, está de acuerdo?	4	4	4	
Interés a los usuarios	19. ¿Consideras que el personal de atención se interesa en conocer tus necesidades y expectativas, está de acuerdo?	4	4	4	
	20. ¿Crees que se toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio ofrecido, está de acuerdo?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA  
Mag. Arica Flores Mercedes Rosa



**Instrumento que mide la variable 01: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**

**Definición de la variable:**

Se refiere al conjunto de acciones y procesos que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria, a través de la gestión de servicios y la atención personalizada (Nduka, & Popoola, 2022).

**Dimensión 1: Eficacia**

Definición de la dimensión:

Es la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva (Munarko, 2022). Por otro lado, se dice que es como la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y demandas de sus clientes, proporcionando soluciones efectivas en un tiempo oportuno (Kalaivanan, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	1. ¿En qué medida la secretaría general ha logrado sus objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la secretaría general en la consecución de sus objetivos?	4	4	4	
	3. ¿Cómo percibe usted la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus objetivos?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	4. ¿Siente que toman en cuenta al usuario para trazar sus objetivos, como la calificaría?	4	4	4	
	5. ¿Con qué rapidez responde la secretaría general a sus solicitudes, como lo calificaría?	4	4	4	
	6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el tiempo de respuesta de la secretaría general?	4	4	4	
	7. ¿Cómo evalúa la eficacia de la secretaría general en la resolución de problemas con rapidez?	4	4	4	
Valoración de los usuarios	8. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta por parte de la secretaría general, cree que esto depende del seguimiento que se le hace?	4	4	4	
	9. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	10. ¿Cómo calificaría la eficiencia de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	11. ¿Cómo evalúa la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios de la secretaría general?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

**Dimensión 2: Desarrollo organizacional**

Definición de la dimensión:

Se refiere a un enfoque planificado y sistemático para mejorar el desempeño de una organización y lograr un cambio positivo en su cultura, estructura y procesos (Nasairh, Abdullah, & Obeidat, 2019). Esta también se define como, un conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para mejorar el rendimiento de una organización, incluyendo la gestión del trabajo, la promoción del cambio positivo y el fortalecimiento de la cultura organizacional (Kareem, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión adecuada de trabajo	12. ¿Cómo evalúa la organización de la secretaría general?	4	4	4	
	13. ¿Cómo evalúa la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus funciones de manera efectiva?	4	4	4	
	14. ¿Cómo calificaría la calidad de la gestión de trabajo de la secretaría general?	4	4	4	
	15. ¿Cree que los encargados del área de secretaría toman en cuenta los documentos prioritarios para la gestión de trabajo, cómo calificaría este parámetro?	4	4	4	
Clima Laboral	16. En general, ¿cómo calificarías el ambiente de trabajo en el área que se desempeña la secretaría?	4	4	4	
	17. Sientes que las opiniones son valoradas y tomadas en cuenta entre compañeros y superiores dentro del área de secretaría, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	18. ¿Consideras que se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo dentro del área de secretaría? ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
Designación de Funcionarios	19. ¿Crees que el proceso de selección y contratación de nuevos funcionarios es justo y transparente, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	20. ¿Consideras que los funcionarios actuales cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente sus cargos, como calificas estas habilidades?	4	4	4	
	21. ¿Sientes que se toma en cuenta la opinión de los usuarios en la designación de funcionarios que atienden al público, como calificas estas posiciones?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

  
**Firma del Experto Informante**

### Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD DEL SERVICIO

#### Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la institución para proporcionar servicios consistentes y precisos a los usuarios, demostrando responsabilidad del personal de servicio y un alto interés en la solución de problemas en el menor tiempo posible (Pedraza, 2010). Por otro lado, es definida como, la habilidad de la institución para brindar servicios de alta calidad de manera consistente, en línea con los estándares establecidos, lo que refleja la responsabilidad del personal de servicio y su compromiso con la solución efectiva de problemas de los usuarios (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad del personal de servicio	1. ¿Consideras que los funcionarios y empleados de servicio son responsables en el cumplimiento de sus tareas?	4	4	4	
	2. ¿Sientes que se toman medidas adecuadas en caso de incumplimiento o falta de responsabilidad por parte del personal administrativo?	4	4	4	
Interés en solución de problema	3. ¿Sientes que los funcionarios y empleados se interesan por solucionar los problemas que presentan los usuarios?	4	4	4	
	4. ¿Crees que se brinda información suficiente y clara para la solución de problemas?	4	4	4	
Tiempo de servicio	5. ¿Cómo calificaría la rapidez en la atención de su solicitud, cree que es rápida?	4	4	4	
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de espera para ser atendido/a, se siente satisfecho?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

#### Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de las instituciones universitarias para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y expectativas de sus usuarios (Balinado, Prasetyo, Young, Persada, Miraja, & Redi, 2021). Esta se define como, la capacidad de la institución para comunicarse de manera efectiva con los usuarios y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, garantizando así la satisfacción del usuario (Alam, & Al-Amri, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	7. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada, crees que es clara?	4	4	4	
	8. ¿En qué medida cree que la comunicación ha sido efectiva para resolver su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
Eficaz de servicio	9. ¿Cómo calificaría la efectividad de la solución a su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la eficacia de la solución proporcionada, se siente satisfecho?	4	4	4	
Compromiso de atención	11. ¿Sientes que el personal de atención está comprometido en brindar un servicio de calidad, está de acuerdo?	4	4	4	
	12. ¿Consideras que el personal de atención se esfuerza por solucionar tus problemas o dudas, estás de acuerdo?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

**Dimensión 5: Empatía**

Definición de la dimensión:

Se define como la capacidad de las instituciones para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios (Murray, Elms, & Curran, 2019). De acuerdo con Elche, Ruiz, & Linuesa (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa por atender tus necesidades de manera personalizada, estás de acuerdo?	4	4	4	
	14. ¿Crees que el personal de atención se interesa por conocer tus preferencias y necesidades individuales, está de acuerdo?	4	4	4	
Preocupación hacia los usuarios	15. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa genuinamente por tus problemas o dudas, está de acuerdo?	4	4	4	
	16. ¿Consideras que se toman en cuenta las necesidades y opiniones de los usuarios en la atención brindada, está de acuerdo?	4	4	4	
Flexibilidad de horarios	17. ¿Consideras que se ofrecen horarios de atención adecuados y convenientes para los usuarios, está de acuerdo?	4	4	4	
	18. ¿Crees que se brinda una atención de calidad incluso en horarios no convencionales, está de acuerdo?	4	4	4	
Interés a los usuarios	19. ¿Consideras que el personal de atención se interesa en conocer tus necesidades y expectativas, está de acuerdo?	4	4	4	
	20. ¿Crees que se toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio ofrecido, está de acuerdo?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA



Firma del Experto Informante

### Experto Número 3

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RODRIGUEZ RODRIGUEZ, MEXICO FELIX DNI 80122606	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA  Fecha de diploma: 03/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 23/03/2015 Fecha egreso: 02/04/2016	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
RODRIGUEZ RODRIGUEZ, MEXICO FELIX DNI 80122606	ECONOMISTA ECONOMIA Fecha de diploma: 11/04/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
RODRIGUEZ RODRIGUEZ, MEXICO FELIX DNI 80122606	BACHILLER EN ECONOMIA  Fecha de diploma: 05/04/2002 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU

<b>Nombre del juez:</b>	México Félix Rodríguez Rodríguez
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

#### Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario sobre la atención universitaria y calidad de servicio
<b>Autor (a):</b>	Iris Sheyla Huamán Gonzales
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el grado de validez del instrumento
<b>Administración:</b>	Iris Sheyla Huamán Gonzales
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Ciudad Universitaria - UNASAM
<b>Dimensiones:</b>	5
<b>Confiabilidad:</b>	$\alpha$ de Cronbach de 0.942
<b>Escala:</b>	De 1 al 4
<b>Niveles o rango:</b>	No aplicable, aplicable después de corregir, Aplicable
<b>Cantidad de ítems:</b>	41
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos

### Instrumento que mide la variable 01: ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

#### Definición de la variable:

Se refiere al conjunto de acciones y procesos que buscan satisfacer las necesidades y expectativas de los miembros de la comunidad universitaria, a través de la gestión de servicios y la atención personalizada (Nduka, & Popoola, 2022).

#### Dimensión 1: Eficacia

Definición de la dimensión:

Es la capacidad para cumplir con los objetivos establecidos y satisfacer las necesidades de los clientes de manera efectiva (Munarko, 2022). Por otro lado, se dice que es como la capacidad para responder rápidamente a las necesidades y demandas de sus clientes, proporcionando soluciones efectivas en un tiempo oportuno (Kalaivanan, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	1. ¿En qué medida la secretaría general ha logrado sus objetivos?	4	4	4	
	2. ¿Cómo calificaría la eficacia de la secretaría general en la consecución de sus objetivos?	4	4	4	
	3. ¿Cómo percibe usted la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus objetivos?	4	4	4	
	4. ¿Siente que toman en cuenta al usuario para trazar sus objetivos, como la calificaría?	4	4	4	
Tiempo de respuesta	5. ¿Con qué rapidez responde la secretaría general a sus solicitudes, como lo calificaría?	4	4	4	
	6. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tiene con el tiempo de respuesta de la secretaría general?	4	4	4	
	7. ¿Cómo evalúa la eficacia de la secretaría general en la resolución de problemas con rapidez?	4	4	4	
	8. ¿Cómo evalúa el tiempo de respuesta por parte de la secretaría general, cree que esto depende del seguimiento que se le hace?	4	4	4	
Valoración de los usuarios	9. ¿Cómo calificaría la calidad de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	10. ¿Cómo calificaría la eficiencia de los servicios de la secretaría general?	4	4	4	
	11. ¿Cómo evalúa la satisfacción de la comunidad universitaria con los servicios de la secretaría general?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

#### Dimensión 2: Desarrollo organizacional

Definición de la dimensión:

Se refiere a un enfoque planificado y sistemático para mejorar el desempeño de una organización y lograr un cambio positivo en su cultura, estructura y procesos (Nasaireh, Abdullah, & Obeidat, 2019). Esta también se define como, un conjunto de estrategias y técnicas utilizadas para mejorar el rendimiento de una organización, incluyendo la gestión del trabajo, la promoción del cambio positivo y el fortalecimiento de la cultura organizacional (Kareem, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión adecuada de trabajo	12. ¿Cómo evalúa la organización de la secretaría general?	4	4	4	
	13. ¿Cómo evalúa la capacidad de la secretaría general para cumplir con sus funciones de manera efectiva?	4	4	4	
	14. ¿Cómo calificaría la calidad de la gestión de trabajo de la secretaría general?	4	4	4	
	15. ¿Cree que los encargados del área de secretaría toman en cuenta los documentos prioritarios para la gestión de trabajo, cómo calificaría este parámetro?	4	4	4	
Clima Laboral	16. En general, ¿cómo calificarías el ambiente de trabajo en el área que se desempeña la secretaría?	4	4	4	
	17. Sientes que las opiniones son valoradas y tomadas en cuenta entre compañeros y superiores dentro del área de secretaría, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	18. ¿Consideras que se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo dentro del área de secretaría? ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
Designación de Funcionarios	19. ¿Crees que el proceso de selección y contratación de nuevos funcionarios es justo y transparente, ¿cuál sería su calificación?	4	4	4	
	20. ¿Consideras que los funcionarios actuales cuentan con las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar adecuadamente sus cargos, como calificas estas habilidades?	4	4	4	
	21. ¿Sientes que se toma en cuenta la opinión de los usuarios en la designación de funcionarios que atienden al público, como calificas estas posiciones?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

  
Firma del Experto Informante

### Instrumento que mide la variable 02: CALIDAD DEL SERVICIO

#### Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

La capacidad de la institución para proporcionar servicios consistentes y precisos a los usuarios, demostrando responsabilidad del personal de servicio y un alto interés en la solución de problemas en el menor tiempo posible (Pedraza, 2010). Por otro lado, es definida como, la habilidad de la institución para brindar servicios de alta calidad de manera consistente, en línea con los estándares establecidos, lo que refleja la responsabilidad del personal de servicio y su compromiso con la solución efectiva de problemas de los usuarios (Delahoz, Fontalvo, & Fontalvo, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad del personal de servicio	1. ¿Consideras que los funcionarios y empleados de servicio son responsables en el cumplimiento de sus tareas?	4	4	4	
	2. ¿Sientes que se toman medidas adecuadas en caso de incumplimiento o falta de responsabilidad por parte del personal administrativo?	4	4	4	
Interés en solución de problema	3. ¿Sientes que los funcionarios y empleados se interesan por solucionar los problemas que presentan los usuarios?	4	4	4	
	4. ¿Crees que se brinda información suficiente y clara para la solución de problemas?	4	4	4	
Tiempo de servicio	5. ¿Cómo calificaría la rapidez en la atención de su solicitud, cree que es rápida?	4	4	4	
	6. ¿Qué tan satisfecho/a está con el tiempo de espera para ser atendido/a, se siente satisfecho?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

#### Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

Se refiere a la capacidad de las instituciones universitarias para responder de manera rápida y efectiva a las necesidades y expectativas de sus usuarios (Balinado, Prasetyo, Young, Persada, Miraja, & Redi, 2021). Esta se define como, la capacidad de la institución para comunicarse de manera efectiva con los usuarios y comprometerse a brindar una atención personalizada y de calidad, garantizando así la satisfacción del usuario (Alam, & Al-Amri, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	7. ¿Cómo calificaría la claridad de la información proporcionada, crees que es clara?	4	4	4	
	8. ¿En qué medida cree que la comunicación ha sido efectiva para resolver su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
Eficaz de servicio	9. ¿Cómo calificaría la efectividad de la solución a su solicitud, es efectiva?	4	4	4	
	10. ¿Qué tan satisfecho/a está con la eficacia de la solución proporcionada, se siente satisfecho?	4	4	4	
Compromiso de atención	11. ¿Sientes que el personal de atención está comprometido en brindar un servicio de calidad, está de acuerdo?	4	4	4	
	12. ¿Consideras que el personal de atención se esfuerza por solucionar tus problemas o dudas, estás de acuerdo?	4	4	4	

Fuente: elaboración propia

**Dimensión 5: Empatía**

Definición de la dimensión:

Se define como la capacidad de las instituciones para comprender y responder adecuadamente a las necesidades y expectativas de los usuarios (Murray, Elms, & Curran, 2019). De acuerdo con Elche, Ruiz, & Linuesa (2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa por atender tus necesidades de manera personalizada, estás de acuerdo?	4	4	4	
	14. ¿Crees que el personal de atención se interesa por conocer tus preferencias y necesidades individuales, está de acuerdo?	4	4	4	
Preocupación hacia los usuarios	15. ¿Sientes que el personal de atención se preocupa genuinamente por tus problemas o dudas, está de acuerdo?	4	4	4	
	16. ¿Consideras que se toman en cuenta las necesidades y opiniones de los usuarios en la atención brindada, está de acuerdo?	4	4	4	
Flexibilidad de horarios	17. ¿Consideras que se ofrecen horarios de atención adecuados y convenientes para los usuarios, está de acuerdo?	4	4	4	
	18. ¿Crees que se brinda una atención de calidad incluso en horarios no convencionales, está de acuerdo?	4	4	4	
Interés a los usuarios	19. ¿Consideras que el personal de atención se interesa en conocer tus necesidades y expectativas, está de acuerdo?	4	4	4	
	20. ¿Crees que se toman en cuenta las opiniones y sugerencias de los usuarios para mejorar el servicio ofrecido, está de acuerdo?	4	4	4	

NOMBRE Y APELLIDOS  
FIRMA



Firma del Experto Informante

## Anexo 6. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cómo se relaciona la fiabilidad de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash?,</p> <p>¿Cuál es la relación entre empatía de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar cuál es la relación entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Determinar la relación de fiabilidad de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. b) Analizar la relación entre la capacidad de respuesta de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash. c) Determinar la relación entre empatía de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación significativa entre calidad del servicio público de secretaría general y la atención a la comunidad universitaria de una Universidad de Áncash.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> a) La fiabilidad de secretaría general se relaciona de manera positiva con la atención a la comunidad universitaria de Áncash. b) La capacidad de respuesta de secretaría general se relaciona de manera positiva con la atención a la comunidad universitaria de Áncash. c) La empatía de secretaría general se relaciona de manera positiva la atención a la comunidad universitaria de Áncash.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Atención a la comunidad universitaria</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Eficacia -Desarrollo Organizacional</p> <p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Empatía</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño de estudio:</b> No experimental <b>Corte</b> Transversal <b>Nivel</b> Correlacional <b>Muestreo:</b> Probabilístico, aleatorio simple</p> <p><b>Población</b> La población está conformada por 3000 usuarios del área de secretaria general de una universidad de Áncash.</p> <p><b>Muestra</b> 94 usuarios del área de secretaria general de una universidad de Áncash durante el año 2023.</p> <p><b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

**Anexo 7. Confiabilidad**  
**Confiabilidad Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

K1= número de ítems para la primera variable 21

K2= número de ítems para la segunda variable 20

Sumatoria de la varianza de los ítems para la primera variable 10.24

Varianza suma total de ítems para la primera variable 97.85

Sumatoria de la varianza de los ítems para la segunda variable 12.47

Varianza suma total de ítems para la segunda variable variable 101.85

**Alfa de Cronbach para la variable Atención a la Comunidad Universitaria**

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
0.942	21

Nota. Base de datos SPSS Statistics V.25

**Alfa de Cronbach para la variable Calidad de servicio**

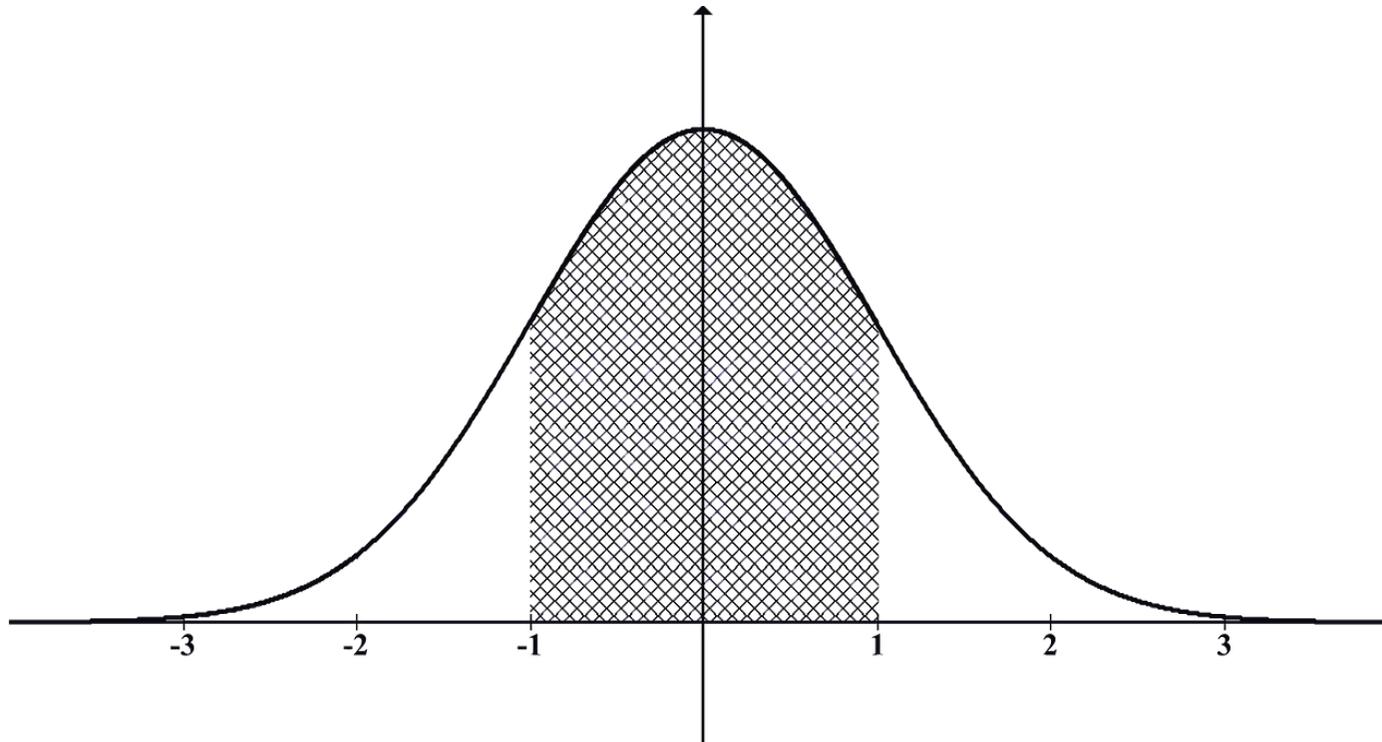
Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
0.931	20

Nota. Base de datos SPSS Statistics V.25

## Anexo 8: Prueba de Normalidad

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL						
Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TOTAL_SL	.137	10	.200 <sup>*</sup>	.946	10	.627

<sup>\*</sup>. Este es un límite inferior de la significación verdadera.  
a. Corrección de la significación de Lilliefors









83	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
84	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	4,00	2,00	1,00	2,00	3,00	4,00
85	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	
86	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	
87	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88	3,00	4,00	4,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	
89	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
90	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
91	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	
92	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
93	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	
94	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	5,00	3,00	

---

Calidad de servicio																				
I	Dimensión: Fiabilidad						Dimensión: Capacidad de respuesta						Dimensión Empatía							
	Responsabilidad del personal de servicio		Interés en solución de problema		Tiempo de servicio		Comunicación		Eficacia de servicio		Compromiso de atención		Atención personalizada		Preocupación hacia los usuarios		Flexibilidad de Horarios		Interés a los usuarios	
P	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
1	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
2	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
3	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
4	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
5	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
6	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00
7	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
8	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
9	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
10	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
12	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
13	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
14	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
15	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
16	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
17	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
18	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00
19	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
20	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
21	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
22	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
23	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00





82	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00
83	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
84	2,00	3,00	1,00	3,00	1,00	1,00	3,00	4,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
85	2,00	3,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00
86	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00
87	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00
89	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
90	3,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
91	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00
92	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00
93	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
94	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00

---



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Atención a la comunidad universitaria y calidad del servicio público en secretaria general de una universidad de Áncash, 2023", cuyo autor es HUAMAN GONZALES IRIS SHEYLA, 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 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, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:08:24

Código documento Trilce: TRI - 0626267