



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad
del sur del Perú, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Taquiri Ayquipa, Nivia Adilia (orcid.org/0009-0007-9922-0618)

ASESORES:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (orcid.org/0000-0003-2374-980X)

Dra. Quispe Vilca, Grisely Rosalie (orcid.org/0000-0003-0526-4366)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

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

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, fuente de toda sabiduría y guía en mi camino académico. Agradezco de corazón a mis padres, Justina y Pablo, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios para brindarme las oportunidades necesarias para alcanzar mis metas. Su ejemplo de dedicación y perseverancia ha sido mi mayor inspiración.

A mis queridas hijas, Elyf y Daniela Duran, les dedico este logro. Vuestra presencia en mi vida ha sido un motor de motivación y un recordatorio constante de la importancia de alcanzar mis sueños. Su amor y comprensión me han dado fuerzas para superar los desafíos y perseverar en este camino.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios, fuente de toda sabiduría y guía en mi camino académico. Su presencia en mi vida ha sido un pilar de fortaleza y consuelo en cada etapa de este proceso.

A mis amados padres, Justina y Pablo, les debo un agradecimiento sincero por su amor incondicional, apoyo constante y los sacrificios que han hecho para brindarme las oportunidades necesarias para alcanzar mis metas. Su ejemplo de dedicación y perseverancia ha sido mi mayor inspiración en este camino académico.

Quiero extender mi gratitud al rector de la Universidad San Luis Gonzaga, cuyo liderazgo visionario y compromiso con la educación han permitido la formación de profesionales íntegros y la realización de proyectos de investigación como el presente. Su apoyo institucional ha sido fundamental para mi crecimiento académico.

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	3
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población muestra y muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de Tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable GA	13
Tabla 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable GA	14
Tabla 3	Distribución de frecuencias de la variable CS	15
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable CS	16
Tabla 5	Prueba de bondad de ajuste de la GA en la CS	17
Tabla 6	Prueba de variabilidad de la GA en la CS	18
Tabla 7	Estimación de parámetros de la GA en la CS	19
Tabla 8	Estimación de parámetros de la GA en la Empatía	20
Tabla 9	Estimación de parámetros GA en la Fiabilidad	21
Tabla 10	Estimación de parámetros GA en la Seguridad	22
Tabla 11	Estimación de parámetros GA en la Capacidad de Respuesta	23
Tabla 12	Estimación de parámetros GA en los Elementos Tangibles	24

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “La gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad del sur del Perú, 2023”, tuvo como principal objetivo demostrar la influencia entre la variable Gestión Administrativa (GA) en la Calidad de Servicio (CS). El enfoque fue cuantitativo, el tipo descriptivo-explicativo, el diseño fue no experimental, transversal y causal. El método utilizado fue el hipotético deductivo. Se concluyó que no existe influencia entre las variables de estudio, obteniéndose como resultado producto de la regresión logística un valor de $Nk=0.4\%$ y un $p>0.05$. Con lo cual, se rechaza la hipótesis propuesta y se acepta la nula. Al no haber influencia, se abren otras posibilidades de análisis, como lo es una gestión inadecuada o una falta de conocimiento por parte de la población encuestada sobre el ideal de servicio a esperar.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta

Abstract

The present research work entitled: Administrative management in the quality of service in a university in southern Peru, 2023, had as its main objective to demonstrate the influence between the administrative management variable in the quality of service. The approach was quantitative, the descriptive-explanatory type, the design was non-experimental, cross-sectional, and causal. The method used was the hypothetical deductive. It was concluded that there is no influence between the study variables, obtaining because of the logistic regression a value of $Nk=0.4\%$ and $p>0.05$. Thus, the proposed hypothesis is rejected, and the null is accepted. As there is no influence, other possibilities of analysis open, such as inadequate management or a lack of knowledge on the part of the population surveyed about the ideal service to expect.

Keywords: Administrative management, quality of service, empathy, trust, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, las organizaciones buscan lograr la eficacia y eficiencia al momento del desarrollo de sus actividades para el logro de sus objetivos; sin embargo, en muchas ocasiones la gestión llevada a cabo, dista mucho de una situación ideal donde los procesos se efectúen teniendo en cuenta el fin primordial que persigue la gestión pública como ciencia social: la búsqueda de una mejor sociedad, centrándose a su vez, en el ciudadano como fin último de toda la cadena de procesos.

Las instituciones públicas a nivel mundial tienen el reto constante de resolver desafíos inherentes y asociados con la gestión administrativa, entendiéndose por esto, el manejo eficiente de los recursos disponibles, puede sonar tan simple en teoría, sin embargo, cuesta llevarlo al ámbito práctico. Es por esto, de forma constante, se tienen que llevar a cabo acciones que puedan identificar aquellos errores que se estén cometiendo en el manejo de los recursos; sobre todo, para tener rápida capacidad de respuesta y fiabilidad, algo que es posible de identificar por parte de los usuarios de cualquier entidad, sobre todo, cuando son apreciados de forma deficiente (Napaico, 2019).

Las nuevas tendencias en la gestión pública, así como la superación de viejos paradigmas tradicionales, hacen posible que la gestión administrativa se la pierda angulas de los procesos de gestión; además, se vincule con la variable de la calidad de la atención, a razón de que los propios usuarios frente a la atención brindada sean una especie de “termómetro” frente al manejo adecuado de los recursos, sobre todo, si se hace referencia a una oficina tan importante dentro de un recinto universitario.

Es por ello y en base a todo lo previamente mencionado, que la presente investigación tiene como problema general de investigación: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa (GA) en la calidad del servicio (CS) en una universidad del sur del país, 2023? Problemas específicos: ¿Cuál es la influencia de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023?; ¿Cuál es la influencia de la GA en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país, 2023?; ¿Cuál es la influencia de la GA en la seguridad una universidad del sur del país, 2023?; ¿Cuál

es la influencia de la GA en la capacidad de respuesta de la atención en una universidad del sur del país, 2023?; ¿Cuál es la influencia de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023?

La presente investigación se justificó en lo teórico ya que, a través de profundizar el conocimiento del comportamiento de las variables de gestión administrativa y calidad en la atención; así como también, ir colaborando en el fortalecimiento de las teorías que abarcan cada uno de las variables es en mención. En cuanto a la justificación práctica, se benefició a la sociedad con la presente investigación, fue posible enfatizar y luego proponer mecanismos resolutivos para fomentar un mejor manejo de los recursos públicos. Finalmente, desde el punto de vista metodológico, la elaboración de instrumentos, así como el uso de métodos como el hipotético deductivo, posibilitaron encontrar la respuesta más pertinente a la problemática, sirviendo de premisa no solamente para el problema presentado, sino también, para futuras investigaciones de corte similar.

Como objetivo general de la presente investigación se tuvo: determinar la influencia de la GA en la CS en una universidad del sur del país, 2023. Como objetivos secundarios se tuvieron: determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía. Determinar la influencia de la GA en la fiabilidad ofrecida. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la Seguridad. Determinarla influencia de la GA en la capacidad de respuesta de la atención. Determinar la influencia de la gestión administrativa en los elementos intangibles.

Finalmente, como hipótesis para el presente trabajo de investigación se tiene: hipótesis general: existe influencia significativa de la GA en la calidad de servicio en una universidad del sur del país, 2023. Como hipótesis secundarias se tuvieron: existe influencia significativa de la GA en la empatía. Existe influencia significativa de la GA en la fiabilidad ofrecida. Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la seguridad. Existe influencia significativa de la GA en la capacidad de respuesta de la atención. Existe influencia significativa de la GA en los elementos intangibles.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales, Paredes (2020) en su investigación efectuada en México bajo el enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo - explicativo y de diseño no experimental, transversal correlacional, tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la GA en la CS. Sus resultados arrojaron una influencia significativa entre las variables mencionadas. La presente investigación resulta de mucha utilidad para nuestro trabajo, a razón, de enfatizar la importancia angular de la GA, más aún en los procesos relacionados con entidades educativas.

Barragán y Poveda (2020) analizan la importancia de la GA y la CS en los laboratorios de psicología PUCESA en Ecuador. El objetivo principal que se persiguió fue diseñar un modelo de gestión para fortalecer la calidad de servicio y sus repercusiones en el área de salud y educación. Efectuaron un enfoque mixto, aspecto que les permitió acercarse hacia aquellos factores que influyen en una adecuada gestión administrativa.

Ramos (2020) en Ecuador, efectuó una investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación existente entre la CS y la GA en la unidad educativa del Cantón Valencia de los Rios. Como parte de los resultados se obtuvo que existe una relación significativa con una rho Spearman de 0.730. Se enfatiza, además, que una relación entre ambas variables, implica también, un crecimiento institucional.

Ganga y Pedraja (2019) efectuada en Chile, bajo el enfoque cuantitativo. El objetivo central de la investigación se orientó a evaluar la calidad de la atención en un juzgado, todo ello con las intencionales de efectuar un diagnóstico que permita elaborar posteriormente propuestas de mejora. Como conclusión central, se obtuvo que los usuarios suelen presentar niveles de expectativa altos en aspectos como la confiabilidad, aspectos tangibles y seguridad.

Finalmente, en una investigación efectuada en Colombia, Velandía et al. (2020) centrada en la atención a los usuarios en empresas industriales, desarrollada bajo el enfoque mixto, tuvo como objetivo general analizar la forma que se lleva a cabo la atención con el fin de optimar las estrategias y con ello, orientar mejor el servicio de atención hacia el ciudadano. Sus resultados no fueron muy alentadores,

ya que el 80% no estaban conforme con la atención, ya que, en evidencia, la urgencia de administrar mejor el talento humano, en base a mejores diseños de estrategia.

En cuanto a los antecedentes nacionales, Panduro (2022) analiza en Yurimaguas, la relación existente entre la variable GA y calidad en la atención en un centro de salud. Con una investigación cuantitativa, de diseño correlacional, tuvo como conclusión general una correlación con un $Rho = 0.989$. Esto pone en evidencia y en ello se centra el aporte hacia nuestra investigación, de la necesidad de mejorar la gestión administrativa como forma de obtener una atención de calidad.

Alegre (2022) en la ciudad de Ancash, tuvo como objetivo demostrar la relación entre las variables de GA y calidad de la atención en la municipalidad de dicha ciudad. La investigación se ciñó al paradigma cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La investigación tuvo como conclusión fundamental, poner en evidencia una correlación con un $Rho = 0.741$, teniendo como conclusión, resulta preponderante la gestión de calidad en la atención para que los objetivos institucionales de la municipalidad puedan ser alcanzados. En específicamente en este aspecto, donde se centra el aporte para la presente investigación.

Colchado (2021) efectuó una investigación en el Centro de Atención Emergencia Mujer, en Condevilla, en donde buscó establecer una correlación entre las variables de GA y calidad en la atención. Con un enfoque cuantitativo, y un diseño correlacional, se obtuvo una correlación de Pearson de 0.917, lo cual demuestra un aspecto sumamente relevante, y es la relación directa percibida entre gestión y atención, más aún cuando se hace referencia a una entidad pública.

Gordillo (2022) buscó establecer la relación entre GA y calidad de la atención en la oficina de registros de propiedad. Basado en el paradigma positivista, su enfoque utilizó un diseño correlacional, llegando a la conclusión de una correlación de $r = 0.853$. Como conclusión y a su vez aporte para el presente trabajo, se tiene que hay que adoptar acciones que mejoren la calidad en la atención como síntoma de crecimiento institucional.

Bao-Condor et al. (2020) quienes efectuaron una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre la GA y la CS en la escuela de posgrado de una universidad de Huánuco. Fue una investigación ceñida bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. Los resultados mostraron que la gestión administrativa se relaciona en un porcentaje de 69.4%, de forma aceptable. La presente investigación resultó relevante para nuestro trabajo, no solamente por abarcar similares variables de estudio, sino el ámbito de estudio fue muy similar.

Con respecto a las teorías asociadas con cada una de las variables de estudio tenemos que, sobre la primera variable, GA, se tiene a Taylor, Fayol y Chiavenato, como sus principales representantes. En cuanto a Taylor, tuvo como premisa fundamental, a fines del siglo XIX, en pleno apogeo de la segunda revolución industrial y sus efectos en el trabajo, la especial atención en la necesidad de la división y especialización en la labor de los trabajadores como mecanismo para incrementar su producción.

De esta manera, como mecanismo que asegure una mayor producción, cada proceso era llevado a cabo por personas distintas, generando una división del trabajo, a su vez, era recompensado si era efectuado en una menor cantidad de tiempo. Chiavenato (2004) también va de la mano, con la forma en la que la economía va creciendo y requiriendo nuevas formas de organización, tal como lo expresó en su momento Ricoy (2005) todo el proceso de trabajo debía estar sustentado bajo los principios de planeación, preparación, control y ejecución. Como se aprecia, ninguna actividad quedaba sin organizar, buscando lograr con esto, un accionar estructurado.

Unos años después, Fayol, cuya teoría pertenece a su vez, a la escuela clásica de la administración, y cuyo aporte se centra en enfatizar aquellas funciones y lineamientos básicos que toda organización debe de poseer, en aras de lograr su eficiencia. Toda organización requiere de una estructura que sincronice sus funciones y tareas para optimizar su funcionamiento (Chiavenato, 2004).

Es así, centrarse en la producción de los trabajadores, se lleva a cabo el salto cualitativo hacia la organización, siendo ahora un elemento angular, la coordinación

entre el trabajo colectivo y el control, con el fin último de lograr el cumplimiento de normas institucionales (Koontz et al., 2012), algo bastante similar, refiere también Louffat (2012) en lo que respecta a los procesos administrativos.

Como representante de la escuela moderna de administración, se tiene a Chiavenato, quien desarrollará sus planteamientos acorde los cambios que trajeron consigo la tecnología, siendo reflejo de un cambio de paradigma. No es posible ninguna organización que busque perdurar en el tiempo, si es que no asume como parte inherente a su estructura de funcionamiento mecanismos tales como: planeación, organización, dirección y control. Chiavenato (2004). Y este principio, cumple tanto en las empresas pequeñas como en aquellas que adquieren luego un mayor crecimiento (Anzola, 2002).

La planeación se puede concebir, como la pieza fundamental de toda organización, ya que no hay nada que pueda afectarla más, que la incertidumbre generada por dejar elementos sueltos sin calcular. Todo aspecto, desde un corto a mediano plazo debe ser previsto, y esto es posible mediante acciones donde primen la creatividad e innovación.

La organización por su parte, constituye la base de toda entidad, debido a que es la que evita toda posibilidad de inestabilidad Mendoza-Briones (2017) por su parte, la dirección, es otro de los denominados pilares fundamentales dentro de la gestión administrativa, ya que es la encargada de su dinamismo y enlace entre clientes y trabajadores. Finalmente, como último aspecto y dimensión tomada para nuestra primera variable, se tiene el control, que antes de ser una limitante y algo inmutable como en los paradigmas previos, ahora adquiere la característica de ser un elemento que va cambiando acorde las necesidades contextuales.

En cuanto a las teorías referidas a la variable calidad de servicio, empecemos por analizar calidad. Por calidad es posible entender al cumplimiento de aquellas exigencias que pueden medirse y que tengan los clientes respecto a un bien o servicio (Monsivais, 2019). Se asume que la calidad es un instrumento componente de la estrategia a su medición y valoración, es de mucha utilidad para mejorar los procesos productos (Deming, 1989).

Posteriormente, este aspecto fue desarrollado por Ishikawa (1997) sostuvo que la calidad está relacionada con el objeto de servicio, información, proceso, sistema y todo lo demás que pueda ser apreciable. En tal sentido, el concepto es desarrollado, pero también su alcance, ya que ahora se propone una herramienta que al medir la calidad permite un mejor control de problemas, que pudieran afectar a la organización (Mora, 2011). Es importante con esto a su vez, tener presentes todos aquellos elementos intangibles de la empresa, aspectos no visibles, pero que refuerzan el alcance de la organización (Alcalde, 2012). Posteriormente se tiene la propuesta de Drucker (2014) quien le suma un ángulo de percepción distinto. Y es que hay algo evidente tal vez no a primera vista, y es que no toda percepción de calidad es totalmente objetiva.

Al existir los gustos, preferencias y valoraciones, es posible añadir en el análisis de calidad, el elemento subjetivo, el cual permite que un mismo bien o servicio, no sea asumido de la misma manera por personas distintas. Esto, sin embargo, no imposibilita, establecer ciertos estándares mínimos, y hacia eso es lo que se aboca el referido autor.

Finalmente, se tiene la teoría con la cual se establece las dimensiones de la variable calidad del servicio, y es la propuesta de Parasuraman et al. (1993), quienes establecen un diseño de modelo para medir la calidad, universalmente conocido: "Servqual", el cual se basa en medir la calidad en base a tres aspectos fundamentales: lo físico, lo corporativo y lo interactivo. Si bien fueron diez dimensiones propuestas, debido a las críticas y los respectivos ajustes, quedaron establecida cinco. Es importante también, tener presente las repercusiones que trae consigo el brindar un servicio de calidad (Parasuraman et al., 1985).

Se tiene entonces las siguientes dimensiones: empatía. En un mundo tal acelerado y despersonalizado en muchos aspectos, la calidad adquiere una importancia fundamental en lo referido a la disposición de la entidad o institución en ofrecer una atención personalizada y que muestre interés en el cliente. La fiabilidad por su parte, es lo que genera la legitimidad de un bien o servicio, ya que se hace referencia a que el cliente debido a que puede verse atendido por profesionales, tendrá confianza y siempre retornará de forma constante.

Esto a su vez, va de la mano con la tercera dimensión, la cual es la seguridad. Al tener confianza, al sentirme realmente atendido en mis requerimientos, tendré como resultado, el estar seguro de lo que obtengo, generándose también, sentimientos de credibilidad. Esto también es posible, ya que la organización termina proyectándose y siendo una extensión material de valores tales como la integridad y honestidad.

Si todo lo previamente indicado se cumple a cabalidad, una consecuencia de todo ello, será la capacidad de respuesta, la cual será rápida y efectiva. Finalmente, se suma a todo ello, los elementos intangibles, lo cual abarca todo aquello que “es invisible a los ojos” pero que termina siendo una pieza fundamental en los procesos de atención y que también formará parte de aquello denominado como marketing de servicios (Castillo, 2005).

Esa tranquilidad y bienestar por adquirir un determinado bien o servicio ofrecido por alguna entidad u organización, fomentará también la calidad, la productividad y también traerá con ello una mayor competitividad, aspecto a la larga y beneficio a toda la sociedad (Deming, 1989; Sanguenza, 2006).

III. METODOLOGÍA

La presente investigación se ciñe bajo el paradigma positivista, esto es, bajo el paradigma por el cual, se requiere de información estadística para comprobar las hipótesis propuestas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación asumió dos aspectos. Por su alcance es aplicada, ya que se utilizó el conocimiento científico para ser orientado hacia el análisis y resolución de un problema propuesto presente en la realidad. Por su profundidad fue descriptiva explicativa, ya que no solamente se describe lo que se aprecia en el entorno, sino que se busca explicar la relación entre dos variables de estudio (Hernández et al., 2104).

En cuanto al diseño, la presente investigación fue de carácter no experimental, transversal correlacional causal, es decir, el estudio no busca intervenir en la realidad, aplica el instrumento en un periodo específico de tiempo, y solamente busca la relación entre dos variables, sino específicamente la forma en la que una influye en la otra Bernal (2010).

Como método de investigación, de forma principal se asumió el hipotético deductivo, en donde se asumen deductivamente hipótesis, hasta quedarme con la más pertinente para resolver nuestros problemas propuestos (Popper, 1985).

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: “Gestión administrativa”

- Definición conceptual: según Chiavenato (2004) la gestión administrativa se orienta hacia la realización de aquellas acciones orientadas hacia la obtención de resultados eficaces.
- Definición operacional: la GA está compuesta por las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.
- Indicadores: objetivos, políticas, planes, estructura organizacional, liderazgo, supervisión, productividad.
- Escala de medición: para la presente investigación se trabajó con la escala

polinómica de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

Variable dependiente: “Calidad de servicio”

- Definición conceptual: según lo establecido por Parasuraman et al. (1993) por esta variable se entiende, aquella interacción percibida entre el cliente, quien recibe el servicio, y todos aquellos elementos componentes que lo abarcan, tales como la calidad física, corporativa e interactiva.
- Definición operacional: la CS abarca las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos intangibles.
- Indicadores: capacidad de absolver dudas, amabilidad, respeto, comprensión de las necesidades, cumplimiento de fechas, igualdad en la atención, capacidad en la resolución de problemas, confidencialidad, información precisa, escucha activa y tecnología.
- Escala de medición: para la presente investigación se trabajó con la escala polinómica de Likert: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) casi siempre (4) y siempre (5).

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1 Población

Se entiende por población a aquel conjunto de personas que comparten determinadas características y que nos sirvieron en el análisis para el presente estudio. Hubo a su vez, dos criterios para establecerlos:

Criterio de inclusión

Los estudiantes de ingeniería ambiental matriculados y activos.

Criterio de exclusión

Estudiantes que hayan abandonados los estudios o estén con reserva de matrícula.

3.3.2 Muestra

La población según los criterios utilizados es de un total de 276. La muestra obtenida, entendiendo por aquel subgrupo representativo del total de personas de la cual se obtendrá información, será de 161, considerando un nivel de confianza de 95% y margen de error del 5%, según la fórmula aplicada.

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo será probabilístico aleatorio simple. Los 161 se obtendrán indistintamente teniendo toda la misma probabilidad de ser elegidos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Luego de elaborado el instrumento de la encuesta, tal como corresponde una investigación cuantitativa, en donde los procesos de recolección de datos, además, corresponden lógicamente con los objetivos de estudio, tal como expresa Bernal (2010) se buscó que haya una coherencia interna y el instrumento mida realmente lo que debe de medir, en nuestro caso, a las variables de estudio. Posteriormente, se procedió a la validación, en donde los expertos corroboran dicha consistencia interna de los instrumentos. Los validadores estuvieron conformados por dos metodólogos y una temático.

Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad de un instrumento se refiere a la consistencia interna que tiene el cuestionario el cual contiene preguntas que miden, en este caso las dos variables consideradas GA y CS, el estadístico para medir esta consistencia es el Alfa de Cronbach (Padilla, 2021). Se confirmó la confiabilidad de dos variables mediante una muestra piloto de 10 personas empleadas en la Universidad. Se utilizó el coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach, obteniendo 0.981 para la primera variable (Gestión administrativa) y 0.976 para la segunda variable (Calidad de servicio), lo que indica un alto nivel de confiabilidad para ambos cuestionarios (ver anexo 7).

3.5. Procedimientos

Posteriormente a la validación se procede con la aplicación de los instrumentos, siendo los resultados procesados con el programa estadístico SPSS

versión 26. Esta información luego, es presentada en los resultados, y luego discutida con nuestra teoría y antecedentes; para finalizar posteriormente con nuestras conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados estadísticos obtenidos de los cuestionarios, y procesados con el programa estadísticos SPSS, permitieron presentar una estadística descriptiva primero, y luego inferencial, en base a los resultados de cada variable, para luego contrastar las hipótesis, y aplicando la regresión logística ordinal, en razón que los valores de las dimensiones y variables se encontraban medidas ordinalmente. Es decir, la variable de respuesta tiene tres o más resultados posibles y estos resultados tienen un orden definido.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se basó en el principio fundamental de valorar y respetar las ideas de otros investigadores, reconociendo adecuadamente su contribución y esfuerzo. Se reconoció la importancia de reconocer y citar apropiadamente el trabajo previo, así como la necesidad de atribuir mérito a cada investigación individualmente (Benites y Villanueva, 2015). Además, se comprometió a presentar los resultados de manera veraz, reflejando fielmente las opiniones expresadas por los participantes. Se cumplió con el código de ética de la Universidad César Vallejo y se respetó la deontología en todo el proceso investigativo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable GA

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Gestión	Ineficiente	[24 - 55]	18	11,2%
administrativa	Regular	[56 - 87]	36	22,4%
	Eficiente	[88-120]	107	66,5%
Total			161	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles de la variable Gestión administrativa

La universidad no es una institución muy diferente a una empresa privada. Sin embargo, posee sus propias características como la gestión administrativa, que según el 66.5% de personas que laboran en la Universidad afirmaron es eficiente en las áreas y actividades que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos de la institución con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados. Por otro lado, también existe un 11.2% de personas que señalan que la gestión administrativa que se está llevando a cabo en la Universidad es ineficiente.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable GA*

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	Ineficiente	[6 - 13]	18	11,2%
	Regular	[14 - 21]	36	22,4%
	Eficiente	[22 - 30]	107	66,5%
	Total		161	100,0%
Organización	Ineficiente	[6 - 13]	18	11,2%
	Regular	[14 - 21]	36	22,4%
	Eficiente	[22 - 30]	107	66,5%
	Total		161	100,0%
Dirección	Ineficiente	[6 - 13]	0	0,0%
	Regular	[14 - 21]	54	33,5%
	Eficiente	[22 - 30]	107	66,5%
	Total		161	100,0%
Control	Ineficiente	[6 - 13]	18	11,2%
	Regular	[14 - 21]	36	22,4%
	Eficiente	[22 - 30]	107	66,5%
	Total		161	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles en dimensiones de la variable GA

En cuanto a la GA, la planificación implica fijar metas, identificar recursos, diseñar estrategias y elaborar un plan de acción. Según el 66.5% del personal universitario, este proceso se lleva a cabo de manera eficiente. Asimismo, la organización, dirección y control de recursos y actividades universitarias para satisfacer las necesidades de la sociedad son consideradas eficientes por el mismo porcentaje de personas.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la variable CS*

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Calidad	Bajo	[24 - 55]	0	0,0%
de	Medio	[56 - 87]	56	34,8%
servicio	Alto	[88-120]	105	65,2%
Total			161	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles de la variable calidad de servicio

La CS en una universidad nacional es crucial y puede ser analizada desde múltiples perspectivas, como la calidad académica, proceso de admisión, infraestructura, acreditaciones, y enfoque en inclusión y diversidad. Según el 65.2% del personal universitario, la institución tiene un alto nivel de calidad en el servicio que ofrece.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable CS*

	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Bajo	[6 - 13]	0	0,0%
	Medio	[14 - 21]	39	24,2%
	Alto	[22 - 30]	122	75,8%
	Total		161	100,0%
Fiabilidad	Bajo	[6 - 13]	0	0,0%
	Medio	[14 - 21]	71	44,1%
	Alto	[22 - 30]	90	55,9%
	Total		161	100,0%
Seguridad	Bajo	[4 - 8]	0	0,0%
	Medio	[9 - 14]	39	24,2%
	Alto	[15 - 20]	122	75,8%
	Total		161	100,0%
Capacidad de respuesta	Bajo	[6 - 13]	0	0,0%
	Medio	[14 - 21]	56	34,8%
	Alto	[22 - 30]	105	65,2%
	Total		161	100,0%
Elementos tangibles	Bajo	[2 - 4]	0	0,0%
	Medio	[5 - 6]	24	14,9%
	Alto	[7 - 8]	137	85,1%
	Total		161	100,0%

Nota. Porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable CS

En lo que se refiere a las dimensiones que conforman la CS, tanto la empatía, como la seguridad y los elementos tangibles, son altos, respectivamente y como lo afirma el 75% según el 75% del personal. Sin embargo, la fiabilidad es considerada alta por solo el 55.9%. Aunque la capacidad de respuesta es percibida como alta por el 65% de los empleados, este dato contrasta con la fiabilidad. Por otro lado, el 85.1% cree que los elementos tangibles del servicio educativo son de alto nivel. Aunque globalmente la satisfacción con el servicio es baja, se percibe que va desde mediano hasta alto.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1. Bondad de ajuste

Tabla 5

Prueba de bondad de ajuste de la GA en la CS

Gestión	Modelo	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Administrativa en:				
Gestión de servicio	Pearson	2,270	3	,518
	Desvianza	2,269	3	,519
Empatía	Pearson	2,401	3	,494
	Desvianza	2,366	3	,500
Fiabilidad	Pearson	2,341	3	,505
	Desvianza	2,245	3	,523
Seguridad	Pearson	,600	3	,896
	Desvianza	,611	3	,894
Capacidad	Pearson	1,384	3	,709
	Desvianza	1,371	3	,712
de respuesta				

Nota. Prueba de Bondad de Ajuste de la GA en la calidad de servicio y sus dimensiones por el software SPSS.

De acuerdo a la tabla 5, indica que la GA tiene $p: 0.518 > \alpha: 0.05$ por lo tanto se asocia significativamente con la gestión de servicio, así mismo los valores de significancia de las dimensiones de empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta son $> \alpha: 0.05$.

4.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 6

Prueba de variabilidad de la GA en la CS

Gestión Administrativa	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Gestión de servicio	,004	,005	,003
Empatía	,006	,008	,005
Fiabilidad	,006	,007	,004
Seguridad	,006	,008	,005
Capacidad de respuesta	,004	,005	,003
Elementos intangibles	,006	,010	,007

Nota. Prueba de variabilidad de la satisfacción en la gestión de calidad y sus dimensiones por el software SPSS

En cuanto a la tabla 6, el Pseudo R cuadrado, se observa la dependencia porcentual de la GA, en el coeficiente de Nagelkerke, donde la variabilidad es 0.5% respecto a la gestión servicio. asimismo, la variabilidad de la empatía es 0.8%, la fiabilidad es 0.7%, seguridad es 0.8%, capacidad de respuesta es de 0.5% y los elementos intangibles 0.10%; es decir, la contribución de la variable gestión administrativa en la variable gestión de servicio es muy débil o prácticamente nula.

4.2.3. GA en la CS

Hipótesis General

Ho: No existe influencia significativa de la GA en la CS en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en la CS en una universidad del sur del país, 2023

Nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Tabla 7

Estimación de parámetros de la GA en la CS

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [Calidad_de_servicio= 2]	-,556	,201	7,660	1	,006	-,950	-,162
Ubicación [Gestión_Admijnistrativa=1]	,400	,563	,503	1	,478	-,704	1,504
[Gestión_Admijnistrativa=2]	,137	,407	,114	1	,736	-,660	,934
[Gestión_Admijnistrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Al examinar el objetivo general de determinar la influencia de la (GA) en la (CS) en una universidad del sur del país en 2023, se encontraron los siguientes resultados: la GA obtuvo un puntaje de Wald de 0.503, lo que indica una distribución normal con una significancia de $p: 0,478 > \alpha: 0,05$. Por otro lado, la CS obtuvo un puntaje de Wald de 7.660, lo que indica una distribución no normal con una significancia de $p: 0,006 < \alpha: 0,05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa (H1).

4.2.4. GA en la empatía

Hipótesis específica 1

Ho: No existe influencia significativa de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 8

Estimación de parámetros de la GA en la Empatía

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [Empatíay = 2]	-1,037	,220	22,241	1	,000	-1,468	-,606
Ubicación [Gestión_Admijnistativax=1]	,572	,670	,730	1	,393	-,740	1,885
[Gestión_Admijnistativax=2]	,216	,457	,222	1	,637	-,681	1,112
[Gestión_Admijnistativax=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de planeamiento de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Se evaluó la relación entre la (GA) y la empatía en una universidad del sur del país en 2023, en referencia al objetivo específico OE1. Se encontró que la GA tenía un puntaje de Wald de 0.730, lo que indicaba una distribución normal con una significancia de $p: 0.393 > \alpha: 0,05$. Por otro lado, la empatía tenía un puntaje de Wald de 22.241, lo que indicaba una distribución no normal con una significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,05$. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa.

4.2.4. GA en la fiabilidad

Hipótesis específica 2

Ho: No existe influencia significativa de la GA en la fiabilidad en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en la fiabilidad en una universidad del sur del país, 2023

Tabla 9

Estimación de parámetros GA en la Fiabilidad

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [Fiabilidad = 2]	-,131	,194	,457	1	,499	-,511	,249
Ubicación [Gestión_Admijni strativax=1]	,321	,521	,380	1	,538	-,700	1,342
[Gestión_Admijni strativax=2]	,321	,393	,667	1	,414	-,449	1,091
[Gestión_Admijni strativax=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de control de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Los resultados, relacionados con el objetivo específico OE2 de determinar la influencia de la (GA) en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país en 2023, mostraron que tanto la GA como la fiabilidad ofrecida obtuvieron puntajes de Wald que indicaban una distribución normal. Para la GA, el puntaje fue de 0.380 con una significancia de $p: 0,538 > \alpha: 0,05$, y para la fiabilidad ofrecida fue de 0.457 con una significancia de $p: 0,499 > \alpha: 0,05$. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula en ambos casos.

4.2.4. GA en la seguridad

Hipótesis específica 3

Ho: No existe influencia significativa de la GA en la seguridad en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en la seguridad en una universidad del sur del país, 2023

Tabla 10

Estimación de parámetros GA en la Seguridad

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [Seguridad = 2]	-1,037	,220	22,24	1	,000	-1,468	-,606
Ubicación [Gestión_Administrativa=1]	,572	,670	,730	1	,393	-,740	1,885
[Gestión_Administrativa=2]	,216	,457	,222	1	,637	-,681	1,112
[Gestión_Administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Los resultados, relacionados con el objetivo específico OE3 de determinar la influencia de la Gestión Administrativa (GA) en la seguridad en una universidad del sur del país en 2023, muestran que tanto la GA como la seguridad obtuvieron puntajes de Wald que indicaban una distribución no normal. Para la GA, el puntaje fue de 0.730 con una significancia de $p: 0,393 > \alpha: 0,05$, mientras que para la seguridad fue de 22.241 con una significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,05$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

4.2.4. GA en la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 4

Ho: No existe influencia significativa de la GA en la capacidad de respuesta en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en la capacidad de respuesta en una universidad del sur del país, 2023

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 11

Estimación de parámetros GA en la Capacidad de Respuesta

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
					Límite inferior	Límite superior	
Umbral [capacidad_de_respuestay = 2]	-,556	,201	7,660	1	,006	-,950	-,162
Ubicación [Gestión_Administrativa=1]	,400	,563	,503	1	,478	-,704	1,504
[Gestión_Administrativa=2]	,137	,407	,114	1	,736	-,660	,934
[Gestión_Administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Los resultados, correspondientes al objetivo específico OE3 de determinar la influencia de la Gestión Administrativa (GA) en la capacidad de respuesta en una universidad del sur del país en 2023, indican que tanto la GA como la capacidad de respuesta obtuvieron puntajes de Wald que indicaban una distribución no normal. Para la GA, el puntaje fue de 0.503 con una significancia de $p: 0,478 > \alpha: 0,05$, mientras que para la capacidad de respuesta fue de 7.660 con una significancia de $p: 0,006 < \alpha: 0,05$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe influencia significativa de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023

H1: Existe influencia significativa de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023

Nivel de significancia $\alpha=0.05$

Tabla 12

Estimación de parámetros GA en los Elementos Tangibles

Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior
Umbral [Elementos_intangiblesy = 2]	-1,598 ,258	38,24	1	,000	-2,105	-1,092
Ubicación [Gestión_Admijni strativax=1]	,481 ,793	,368	1	,544	-1,074	2,036
[Gestión_Admijni strativax=2]	,481 ,590	,665	1	,415	-,675	1,637
[Gestión_Admijni strativax=3]	0 ^a .	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Nota. Estimación de parámetros para la prueba de incidencia de gestión de calidad en la satisfacción por el software SPSS

Los resultados, correspondientes al objetivo específico OE3 de determinar la influencia de la (GA) en los elementos intangibles en una universidad del sur del país en 2023, indican que tanto la GA como los elementos intangibles obtuvieron puntajes de Wald que sugieren una distribución no normal. Para la GA, el puntaje fue de 0.793 con una significancia de $p: 0,544 > \alpha: 0,05$, mientras que para los elementos intangibles fue de 38.245 con una significancia de $p: 0,000 < \alpha: 0,05$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo corresponde debatir los resultados de la investigación, con aquellos obtenidos por los antecedentes utilizados, en base a los objetivos propuestos. La investigación tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la GA en la CS en una universidad del sur del país. Y algo que parecía evidente dentro de la deducción establecida por el paradigma positivista, no se cumplió totalmente en la presente investigación, y antes que poder afirmar que la estadística ha cometido un error, resulta importante analizar los motivos por los cuales, si bien se establece influencia entre la variable de gestión administrativa con la calidad deservicio, no se cumple la influencia en cada una de las dimensiones de la variable dependiente.

El sentido común nos indica que la GA tendría que influir en la CS de una forma plena, al ser variables que parecieran evidentes en su relación y aplicación, tal como refiere Paredes (2020) y Borregán y Poveda (2020). Y así sucede cumpliendo nuestro objetivo general. Sin embargo, la estadística puede demostrar algo que trasciende lo evidente. La CS va generando expectativas en los usuarios, por ende, se podría asumir que una mejor gestión genera la satisfacción producto de un adecuado servicio, siendo así, que, que las personas esperan recibir con mucha atención todo lo referido a la confiabilidad, aspectos tangibles y seguridad, según lo expresado por Ganga y Pedraja (2019) en cuanto al primer objetivo de la investigación, esto tendría que ser moneda corriente bajo condiciones de buen servicio, salvo, que la gestión esté tan alejada de su versión ideal, que la gente suele no acudir a la oficina de bienestar, y menos aún si suele hacerlo, tenga expectativas generadas, por algo que considerará como un mal servicio.

Se afirma y enfatiza esto, a razón de no expresarse del todo una influencia en las dimensiones y esto trae consigo analizar de forma particular, con el servicio ofrecido. Del mismo modo, toda entidad que brinda un buen servicio, no solamente está gestionando adecuadamente “hacia fuera” frente al usuario, sino que por, sobre todo, una buena gestión implica y trae consigo el cumplimiento de objetivos institucionales, tal como Ramos (2020) lo que sucedió en la universidad y específicamente en la oficina objeto de nuestro estudio, es que lamentablemente la eficiencia y la eficacia estuvieron muy por debajo de lo deseado. Se analiza este

punto.

Como se puede apreciar en las respectivas tablas de frecuencia, ambas variables tienen buenos resultados medios y altos en lo que respecta a una buena gestión, como también en la calidad de servicio. Incluso en base al primer objetivo específico, existe influencia significativa entre la gestión administrativa y la empatía en la atención. La empatía, el saber colocar en “los zapatos” de la otra persona, implica uno de los aspectos más importantes dentro de la práctica ética, a razón de poder comprenderlo que puede estar sintiendo o experimentando una persona, en este caso, el usuario de algún servicio, específicamente, alguien que recibe una atención.

Esto, además resulta mucho más importante, cuando quienes son parte de la gestión, son estudiantes y participan de un proceso educativo, tal como menciona Paredes (2020). Más allá de cualquier entidad o institución pública, que requieren en igual grado atención e interés en su capacidad de gestión, eficiencia y eficacia, esto se acrecienta aún más, en el ámbito educativo al existir una relación de formación humana, y de preparación para el futuro, siendo angular como se indicó el vínculo empático.

En cuanto al segundo objetivo específico, no se estableció influencia respecto a la dimensión fiabilidad. Conviene hacer un análisis previo para establecer la ausencia de relación de causalidad estadística, ya que se abre las puertas para otros aspectos de investigación, que podrían ser abordados en futuras reflexiones y acciones, y se refiere al conocimiento de lo que realmente implica una gestión, ya que esto a su vez, genera expectativas, que, al no haberlas, no existe una decepción o rechazo frente a una atención, ya que no hay aspecto ideal de comparación (Ramos, 2020).

Es así, que, puede existir una enorme distancia entre lo ideal y lo real en cuanto a gestión, pero debido a que las prácticas alejadas de la situación deseada se han normalizado, las personas encuestadas no tienen muy en claro lo que auténticamente implica gestión, y mucho menos una calidad en la atención. Si nunca se ha sido parte de una situación anhelada ¿Cómo poder saber lo que se está haciendo mal o aquello en lo que de forma urgente hay que subsanar?

Esta falta de un adecuado servicio hacia el ciudadano es lo que genera lamentablemente, que se ponga en evidencia la enorme necesidad de elevar la atención al ciudadano y ofrecerle un mejor servicio. Esto va acorde con los resultados y lo señalado por Velandía et al. (2020), ya que es esto mismo, lo que hace posible, que haya un alejamiento casi natural hacia las entidades públicas y que asume incluso tácitamente que brindarán un mal servicio.

No hay por lo tanto gestión de calidad, si eso no se ve reflejado en una adecuada y auténtica calidad en el servicio, tal como expresa Panduro (2022) las personas en nuestro lugar de estudio evidenciaron que no confían más allá de una primera buena impresión en el momento inicial. Si las personas no avalan el servicio porque expresan una confianza en lo que recibirán, es casi nula la chance de que luego realmente en cuanto a capacidad de gestión, puedan cumplir sus objetivos institucionales, ya que el fin supremo de una entidad pública es el ciudadano, y si hacia fuera no expresa eso con idoneidad, es muy poco probable que internamente haya una gestión adecuada, tal como expresa (Alegre, 2022).

Esto se complementa aún más, si la entidad es educativa, ya que el objeto primordial de su atención es una persona en formación y que tiene mucha expectativa frente a los servicios que por derecho puede recibir y legítimamente le corresponden. Bao-Condor et al. (2020). En base a esto y por todo lo referido, no hay como se suele afirmar, aspecto para diferenciar expectativa frente a atención recibida. Esto resulta muy interesante, ya que esta dimensión es consecuencia de una atención adecuada, en donde el usuario producto de una satisfacción de sus expectativas, termina por ser fidelizado y ocasiona en su persona la confianza hacia la entidad. Esto es importante, más aún en una entidad pública, que normalmente suele estar desprestigiada (Colchado, 2021).

En cuanto al tercer objetivo específico, al igual que el anterior, no se aprecia una influencia de la variable gestión administrativa. La seguridad es muy importante, ya que implica a su vez, que todo se cumplirá adecuadamente, generándose un total respaldo institucional frente a lo que espera recibir el usuario. Esto, provoca tal como comenta Gordillo (2022) un crecimiento institucional. Sin embargo, tal como en las situaciones previas, la ausencia de causalidad, refleja que no se asume un conocimiento de aquello que se debiera esperar.

En cuanto al cuarto objetivo específico, se mantiene la ausencia de influencia respecto a la variable independiente, ambos aspectos son sumamente importantes en los procesos de gestión y calidad del servicio. La capacidad de respuesta implica que no hay demora en el servicio y que, frente a cualquier contingencia, se buscar a la solución más eficiente. Sin embargo, para nadie es un secreto que la normalización de lo que se asume como un pésimo servicio, ocasione que prácticamente se asuma que la gestión en una entidad pública, es pésima y que cualquier posible reducción en lo negativo, incluso ya es algo que puede considerarse como adecuado.

Al normalizarse algo, no es visto como negativo porque la costumbre asume fuerza de racionalidad. En tal sentido, no hay inconveniente alguno en lo que los encuestados pueden asumir, y tal como se ha podido analizar en las mismas situaciones previas, al no haber consideraciones ideales, no hay aspectos que se resquebrajen y que puedan desilusionar.

En lo que respecta al último objetivo específico, no existe influencia entre la GA y aquellos elementos que terminan siendo un reflejo de una calidad en el servicio como lo puede representar el uso de instalaciones adecuadas, equipos actualizados y pertinentes, como también, la predisposición de las personas encargadas de la atención.

Y se vuelve al mismo punto inicial, con ninguno de los antecedentes utilizados se ha podido coincidir del todo más allá de las situaciones ideales representadas. Se sabe cómo se indicó al inicio que eso no confirma algo malo en el proceso de recolección o procesamiento de datos, sino más bien, que no se está llevando un adecuado proceso de gestión y ofreciendo una calidad en el servicio, y por ende mismo se generan situaciones en donde los encuestados producto de la costumbre no identifican la diferencia que reflejen procesos eficaces y eficientes.

Entonces, recapitulando y a modo de cierre argumentativo, se tiene que hay influencia entre ambas variables, apenas perceptible, pero que abarca sobre todo a la dimensión empatía. El trato directo y personal, no es malo. Sin embargo, no es lo suficiente como para que el resto de los procesos de gestión, aseguren una auténtica calidad en la atención brindada.

Recordar algo sumamente importante, y es el tener presente el fin supremo de la gestión pública, crear valor, cambiar la sociedad, atender realmente las necesidades de la población, comprometerse hacia el fin supremo del Estado garantizado mediante la Constitución: el bien común. Ante esto, las personas que representan y dan la cara mediante su actividad en la administración pública, tienen el deber de gestionar adecuadamente y anteponer, sobre todo, el bienestar del ciudadano. Para que esto se logre, toda entidad e institución, debe de funcionar como un todo orgánico.

Esto demuestra tal como se analizó en las recomendaciones que la entidad tiene mucho por desarrollar y que los usuarios tienen que reeducarse en las solicitudes y los esperado, también para que en todo su uso legítimo de su derecho puedan exigir una adecuada calidad de servicio, que, a su vez, propicie un crecimiento institucional, aspecto angular dentro de los procesos de gestión.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Cumpliendo con el objetivo general, se ha determinado que existe influencia significativa de la GA en la calidad de servicio en una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.4%; $p < 0.05$).

Segunda. Cumpliendo con el primer objetivo específico, se ha determinado que existe influencia significativa de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.3%; $p < 0.05$).

Tercera. Cumpliendo con el segundo objetivo específico en el estudio, se permitió determinar que no existe influencia significativa de la GA en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.3%; $p > 0.05$).

Cuarta. En cuanto al tercer objetivo específico, se determinó que no existe influencia significativa de la gestión administrativa en la seguridad una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.6%; $p > 0.05$).

Quinta. Cumpliendo con el cuarto objetivo específico, se determinó que no existe influencia significativa de la GA en la capacidad de respuesta de la atención en una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.3%; $p > 0.05$).

Sexta. Cumpliendo con el quinto objetivo específico, se logró determinar que no existe influencia significativa de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023. (Nk=0.6%; $p > 0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda que las personas encargadas de la atención en la oficina de bienestar, puedan recibir talleres y capacitaciones en donde puedan ir adquiriendo herramientas que posteriormente puedan aplicar en la calidad de servicio para mejorar todo el proceso de atención frente a los estudiantes universitarios.

Segunda. Se recomienda que las personas encargadas de la atención puedan recibir cursos de ética aplicada a la gestión pública, para que pueda desarrollarse un aspecto dentro del saber práctico que implica saberse colocaren lo que puede estar esperando el usuario, en este caso el universitario en la oficina de bienestar.

Tercera. La fiabilidad es algo que no se produce casualmente ni producto de la inercia, sino consecuencia directa de una buena calidad en el servicio. En tal sentido, se recomienda que las personas encargadas del servicio al estudiante, tengan adecuados procesos de gestión prestando cuidado a cada una de las etapas de la gestión administrativa para generar confianza.

Cuarta. Se recomienda a la entidad, talleres para generar herramientas que posibiliten seguridad en el proceso de gestión. También, en este y en los demás casos pertinentes, ya que la entidad requiere en las críticas constructivas una mejora en las exigencias y con ello, una mejora institucional, que los usuarios puedan informarse mediante adecuadas actualizaciones sobre lo esperando, posibilitando y recreando expectativas.

Quinta. Se recomienda a las personas dedicado a brindar el servicio en la oficina de bienestar en la universidad del Sur, entrenamiento para reducir el tiempo de respuesta frente a posibles inconvenientes y casos excepcionales, para que puedan ser resueltos en el tiempo esperado, sobre todo, si son procesos efectuados en una entidad pública. Es momento que las entidades que requieren financiamiento estatal, puedan estar a la altura de generación de expectativas.

Sexta. Se recomienda a la entidad, poder aumentar o canalizar mejor el presupuesto para todas las oficinas en general y en específico a la de bienestar, ya que como suele decirse coloquialmente, todo entra por los ojos, incluyendo la infraestructura, los equipos y la forma en la que el trato pueden condicionar

satisfacción en los estudiantes al momento de solicitar un servicio.

Todo lo previamente indicado, puede a su vez permitir, que los estudiantes cambien sus perspectivas de lo que pueden recibir y quiebren la normalidad que facilita que sean indiferentes y muestren que no tienen expectativas por algo mejor, evidenciando mediocridad en el servicio y en lo que se espera recibir

REFERENCIAS

- Alcalde, E. (2012). Los intangibles en la empresa. *Vox juris*, 22 (81), pp, 45- 78.
<https://es.scribd.com/document/396815822/VOX-JURIS>
- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. McGraw-Hill.
<https://biblioteca.ufm.edu/opac/record/193881>
- Barragán, C & Poveda, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Bao-Condor, C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado Huánuco-Perú*. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114. <file:///C:/Users/PC02/Downloads/leopoldo,+a04v6n2.pdf>
- Benites, S. & Villanueva, L. (2015). *Retroceder investigando nunca, rendirse con la tesis, jamás*. Fondo Editorial Cultura Peruana E.I.R.L.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3.a ed.). Pearson.
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Caldas, M., Carrión, R & Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Editorial Editex.
https://books.google.com.pe/books/about/Empresa_e_iniciativa_emprendedora_Noveda.html?id=Wu0kDwAAQBAJ&redir_esc=y
- Castillo, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima-2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98051?show=full>

- Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*.
<https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>
- Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas-2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7.a ed.). McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%Aa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Colchado, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en los usuarios del Centro de Emergencia Mujer comisaria - Condevilla periodo 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68898>
- Cronin, J, & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Article Journal of Marketing*. 56, pp, 55-68.
<https://www.jstor.org/stable/1252296>
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Editorial Diaz de Santos Drucker.
<https://es.scribd.com/document/464624122/5d3795d2b36de18129d9d1a06108184863f7>
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. (2.a ed.). Ediciones Paraninfo, SA.
https://www.google.com.pe/books/edition/Almacenaje_de_productos/0k6FCRL1CeMC?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22ESCUADERO+SERRANO,+MAR%C3%8DA+JOS%C3%89%22&printsec=frontcover
- Freeman, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administration* (6ª ed.). Edición Prentice Hall Hispanoamericana.
<https://www.iberlibro.com/ADMINISTRACI%C3%93N-Sexta->

Edici%C3%B3n-JAMES-STONER-EDWARD/30908123921/bd

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668- 681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

Gordillo, M. (2022). *La Gestión Administrativa y la calidad del servicio al usuario del Registro de la Propiedad de Samborondón, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78068>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). Editorial McGrawHill Education.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Horovitz, J. (1993). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Editorail Mc GRAW-HILL. <https://www.iberlibro.com/9788476155707/Calidad-servicio-conquista-cliente-Horovitz-8476155700/plp>

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. Instituto Tecnológico Metropolitano. Editorial ITM. <https://repositorio.itm.edu.co/handle/20.500.12622/1897>

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control de calidad? La modalidad japonesa*. Grupo Editorial Norma. ISO (1991). <https://www.google.com.pe/books/edition/Qu%C3%A9%20es%20el%20control%20total%20de%20calidad/MWGOXKteTQwC?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22Kaoru+Ishikawa%22&printsec=frontcover>

Koontz, H., Weinrich, H & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva globalespresarial*. (14.a ed.). Editorial McGraw-Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf

- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3.a ed.). Editorial Cengage Learning.
https://issuu.com/cengagelatam/docs/administracion_proceso_administrativo_enrique_louf
- Mendoza, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta*.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7762>
- Monsivais, A. (2019). *La calidad percibida en los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. *Región y Sociedad*, 31 (3), pp, 18-56.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-39252019000100136&script=sci_abstract
- Mora, C. (2011). *La calidad de servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*. 10 (2), pp, 146-162.
<https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Napaico, G. V. (2019). *Gestión administrativa y calidad en el servicio en los procesos de selección de becarios en el programa nacional de becas y crédito educativo, lima 2015-2017* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4917/napaico_agv.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Núñez Lira, L. A., Giordano Silva, M. V., Menacho Vargas, I., Uribe Hernández, Y. C., & Rodríguez Fuentes, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. <https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347> Ornelas, C.,
- Montelongo, Y., & Nájera, M. (2010). *La calidad de servicio de un centro de información*. Editorial Conciencia tecnológica.
<https://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf>

- Ortiz, M. (2018). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Dirección Subregional de Transportes y Comunicaciones Chanka, Talavera – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33018/ortiz_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas – Loreto 2021* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81329/Panduro_IL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Valerie, A., Zeithaml, V & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication por future research. *The Journal of Marketing*. 49 (4), pp, 41-50. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). The Nature and Determinants of customer Expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1- 12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- PCM. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Gestión Pública rumbo al 2030*. Tomado de: <http://www.gob.pe/institucion/pcm>
- Popper, K. (1985). *La lógica de la investigación científica*. Editorial Tecnos SA. <https://raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

- Ramos, I. (2020). *La calidad de servicio y la gestión administrativa en una unidad educativa del Cantón Valencia, Los Ríos, Ecuador*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54459>
- Ricoy, C. (2005). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. *Economía y Desarrollo*, 138 (1), pp, 11-47.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425541308001>
- Sanguenza, M. (2006). *Teoría y práctica de calidad*. Editorial Paraninfo Gengage Learning. <https://www.marcialpons.es/editoriales/paraninfo-cengage-learning/2507/?page=6&order=-pvp>
- Salazar, C., & Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística (1ª Ed.)*. Universidad San Gregorio de Portoviejo.
<http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0009.pdf>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2016). *Metodología y diseños de la investigación científica (4ª Ed.)*. Editorial Visión Universitaria.
<http://biblioteca.unfv.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=91481>
- Torres, Z., & Torres, H. (2014). *Planeación y Control. Una visión integral de la administración*. Grupo editorial Patria.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/4e533564e9f04ff2dc5e33592045886c.pdf>
- UNESCO (2020). *Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales*.
<https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2021/acceso-universal-a-la-ES-ESPANIL.pdf>
- Velandía, D., Ibagón, H., & García, R. (2020). *Estrategia de optimización del proceso de atención al ciudadano para una empresa industrial y comercial colombiana* [Tesis de maestría, Universidad EAN].
https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10078/lbag%c3%b3_nV_anness2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zapata, R., Mirabal, A., & Hernández, A. (2009). Modelo teórico conceptual de la estructura organizativa: un análisis contingente. *Ciencia y Sociedad*, 34 (4), pp. 618-640. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87014516006.pdf>

Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios*. Editorial McGraw-Hill. https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_de_servicios.html?id=tG1MPgAACAAJ&redir_esc=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa (GA) en la calidad del servicio (CS) en una universidad del sur del país, 2023?	Determinar la influencia de la GA en la CS en una universidad del sur del país, 2023.	Existe influencia significativa de la GA en la calidad de servicio en una universidad del sur del país, 2023.	Variable 1: Gestión administrativa Concepto: Según Chiverato (2004), la gestión administrativa se orienta hacia la realización de aquellas acciones orientadas hacia la obtención de resultados eficaces.				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<p>¿Cuál es la influencia de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la GA en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país, 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la GA en la seguridad una universidad del sur del país, 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la GA en la capacidad de respuesta de la atención en una universidad del sur del país, 2023?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023?</p>	<p>: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía en una universidad del sur del país, 2023. Determinar la influencia de la GA en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país, 2023. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la seguridad una universidad del sur del país, 2023. Determinar la influencia de la GA en la capacidad de respuesta de la atención en una universidad del sur del país, 2023. Determinar la influencia de la gestión administrativa en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023.</p>	<p>Existe influencia significativa de la GA en la empatía en una universidad del sur del país, 2023.</p> <p>Existe influencia significativa de la GA en la fiabilidad ofrecida en una universidad del sur del país, 2023.</p> <p>Existe influencia significativa de la gestión administrativa en la seguridad una universidad del sur del país, 2023.</p> <p>Existe influencia significativa de la GA en la capacidad de respuesta de la atención en una universidad del sur del país, 2023.</p> <p>Existe influencia significativa de la GA en los elementos intangibles en una universidad del sur del país, 2023.</p>	Planeación	- Accesibilidad	1,2,3,4	Ordinal tipo Likert: Total en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), Deacuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	Bajo (20-27) medio (45-75) alto (75-100)

			<table border="1"> <tr> <td>Organización</td> <td>-Tecnología de la información</td> <td>5,6,7,8</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Dirección</td> <td>-Conocimiento del personal</td> <td>9,10,11</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>-Confidencialidad</td> <td>12,13,14</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Control</td> <td>- Productividad</td> <td>15, 16, 17</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>-Objetivos</td> <td>18, 19, 20, 21</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Organización	-Tecnología de la información	5,6,7,8			Dirección	-Conocimiento del personal	9,10,11			-Confidencialidad	12,13,14			Control	- Productividad	15, 16, 17			-Objetivos	18, 19, 20, 21			
Organización	-Tecnología de la información	5,6,7,8																									
Dirección	-Conocimiento del personal	9,10,11																									
	-Confidencialidad	12,13,14																									
Control	- Productividad	15, 16, 17																									
	-Objetivos	18, 19, 20, 21																									
			<p>Variable 2: Calidad de servicio Concepto: Definición conceptual: Según lo establecido por Parasuraman et al. (1990), por esta variable se entiende, aquella interacción percibida entre el cliente, quien recibe el servicio, y todos aquellos elementos componentes que lo abarcan, tales como la calidad física, corporativa e interactiva.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala y valores</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Empatía</td> <td>- Reducción del retraso</td> <td>1,2,3</td> <td rowspan="5">Ordinal tipo Likert: Total en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).</td> <td rowspan="5">Bajo (30-37) medio (48-75) alto (76-100)</td> </tr> <tr> <td>-Cumplimiento de fecha</td> <td>4,5,6</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Fidelidad</td> <td>-Conocimiento del personal</td> <td>7,8,9,10</td> </tr> <tr> <td>- Coordinación</td> <td>11,12,13, 14</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Seguridad</td> <td>-Atender y resolver reclamos</td> <td>15,16,17,18</td> </tr> <tr> <td>- Información Precisa y oportuna</td> <td>19,20,21</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos	Empatía	- Reducción del retraso	1,2,3	Ordinal tipo Likert: Total en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	Bajo (30-37) medio (48-75) alto (76-100)	-Cumplimiento de fecha	4,5,6	Fidelidad	-Conocimiento del personal	7,8,9,10	- Coordinación	11,12,13, 14	Seguridad	-Atender y resolver reclamos	15,16,17,18	- Información Precisa y oportuna	19,20,21
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos																							
Empatía	- Reducción del retraso	1,2,3	Ordinal tipo Likert: Total en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).	Bajo (30-37) medio (48-75) alto (76-100)																							
	-Cumplimiento de fecha	4,5,6																									
Fidelidad	-Conocimiento del personal	7,8,9,10																									
	- Coordinación	11,12,13, 14																									
Seguridad	-Atender y resolver reclamos	15,16,17,18																									
	- Información Precisa y oportuna	19,20,21																									
Tipo y diseño de investigación (sustentado)	Población y muestra(sustentado)	Técnicas e instrumentos	Estadística																								
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>Población: - Encuestas 30</p> <p>Tipo de muestreo: Los estudiantes de Ingeniería ambiental matriculados y activos. Tamaño de muestra: Es censal sobre 101 Los estudiantes de Ingeniería ambiental matriculados y activos.</p>	<p>Variable 1: Expediente electrónico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Encuesta</p> <p>Variable 2: Expediente de casación</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Descriptivos:</p> <p>Inferencial:</p>																								

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Louffat (2012) la gestión administrativa comprende aquel conjunto de aspectos sistemáticos, compuestos por funciones como la planeación, organización, dirección y control, además, existen instituciones que aplican estos elementos de manera consciente y técnica, mientras que en otras se aplica de manera intuitiva, no obstante, en el primer caso se ejercer una gestión administrativa que favorece el alcance de la eficacia y eficiencia organizacional.	La gestión administrativa estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.	Planeación	Objetivos	Ordinal tipo likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), NI acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).
				Políticas	
				Planes	
			Organización	Estructura organizacional	
				Coordinación	
				Descripción de funciones	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Supervisión	
			Control	Establecimiento de estándares de medición	
				Retroalimentación	
				Productividad	
Calidad de Servicio	Según Parasuraman et al. (1993) la calidad de servicio es aquello que se percibe de la Interacción entre el cliente y el conjunto de elementos que componen el servicio, se determinan en base a tres aspectos esenciales, como la calidad física, corporativa e Interactiva.	La calidad de servicio estuvo compuesta por las siguientes dimensiones: empatía, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y elementos intangibles,	Empatía	Predisposición a aclarar dudas	
				Amabilidad/Respeto	
				Comprender las necesidades de los beneficiarios	
			Fiabilidad	Cumplimiento de fechas	
				Atención igualitaria/personaliza	
				Capacidad e interes de solucionar problemas	
			Seguridad	Confidencialidad	
				Conocimiento suficiente del personal	
			Capacidad de respuesta	Información precisa y oportuna	
				Capacidad de escucha	
Atender y resolver reclamos					
Elementos Intangibles	Tecnología de la información				

Anexo 3. Instrumento que mide la variable independiente: “Gestión Administrativa”

Definición de la variable:

La gestión administrativa comprende aquel conjunto de aspectos sistemáticos compuestos por funciones como la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2004).

Dimensión 1: Planificación

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1.La Oficina de Bienestar (OB) garantiza el seguimiento y monitoreo a los Beneficiarios	4	4	4	
Objetivos	2.La OB garantiza el acompañamiento pedagógico del beneficiario	4	4	4	
Política	3.La OB garantiza la articulación con el mercado Laboral	4	4	4	
Política	4.La OB atiende conforme la política de modernización de la gestión administrativa	4	4	4	
Planes	5.Los procesos de planeación están establecidos según las	4	4	4	
Planes	6.El plan de trabajo de la OB es acorde a los objetivos de la institución	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	7. Los procesos administrativos están estructurados para el cumplimiento de los planes	4	4	4	
Estructura	8. La organización de la OB es conveniente para la atención de los beneficiarios	4	4	4	
Coordinación	9. Existe una adecuada coordinación entre los colaboradores de la institución	4	4	4	
Coordinación	10. La coordinación entre los colaboradores permite la realización de un trámite sin dilaciones	4	4	4	
Descripción de funciones	11. Cada colaborador conoce de manera íntegra sus funciones	4	4	4	
Descripción de funciones	12. Los colaboradores proceden conforme a sus funciones	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Descripción de funciones	13.Los colaboradores están bien orientados para realizar sus funciones con eficacia	4	4	4	
Descripción de funciones	14.Los colaboradores están bien orientados para emplear de manera eficiente los recursos	4	4	4	
Motivación	15.Los colaboradores están motivados para atender los beneficiarios	4	4	4	
Motivación	16.La comunicación entre los colaboradores y los beneficiarios siempre es Asertiva	4	4	4	
Supervisión	17. El desempeño de los colaboradores se encuentran constantemente supervisados	4	4	4	
Supervisión	18. La supervisión de los trámites realizados en la OB permite la mejora del servicio	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Establecimiento de estándares	19. Los procedimientos administrativos están adecuadamente estandarizados	4	4	4	
Establecimiento de estándares	20. La estandarización de los procedimientos administrativos permite otorgar un servicio eficaz y eficiente	4	4	4	
Productividad	21. Se mejoró la atención otorgada por los	4	4	4	
Productividad	22. Las resoluciones de los procedimientos administrativos son entregadas dentro del plazo	4	4	4	
Productividad	23. La atención de los beneficiarios es fluida	4	4	4	
Productividad	24. Las resoluciones están debidamente fundamentadas	4	4	4	

Instrumento que mide la variable dependiente: “Calidad de Servicio”

Definición de la variable: Es aquella interacción percibida entre el cliente y todos aquellos elementos componentes que la abarcan, tales como calidad física, corporativa e interactiva (Parasuraman et al.,1993).

Dimensión 1: Empatía

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición	1.Los colaboradores están predispuestos a aclarar las dudas del Beneficiario	4	4	4	
Predisposición	2.Las respuestas ante las dudas de los beneficiarios son acertadas	4	4	4	
Amabilidad	3.Los colaboradores actúan con Amabilidad	4	4	4	
Respeto	4. Los colaboradores actúan con Respeto	4	4	4	
Comprender las necesidades de los beneficiarios	5. Los colaboradores se anticipan a las necesidades de los beneficiarios	4	4	4	
Comprender las necesidades de los beneficiarios	6. Los colaboradores se muestran dispuestos a ayudar con las necesidades de los beneficiarios	4	4	4	

Dimensión 2: Fiabilidad

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comprender las necesidades de los beneficiarios	7. La atención de los colaboradores es acorde a la agenda institucional	4	4	4	
Comprender Las necesidades de los beneficiarios	8. Las resoluciones de los administrativos son entregadas en las fechas Establecidas	4	4	4	
Comprender las necesidades de los beneficiarios	9. La atención de los colaboradores es igualitaria	4	4	4	

Comprender las necesidades de los beneficiarios	10. La atención de los colaboradores es personalizada	4	4	4	
Comprender las necesidades de los beneficiarios	11. Los colaboradores siempre se muestran dispuestos a ayudar con los trámites que realiza un	4	4	4	
Capacidad de resolver problemas	12. La orientación que brindan los colaboradores es siempre acertada	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Indicadores	Items	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confidencialidad	13. Los documentos presentados ante la institución se encuentran bien protegidos	4	4	4	
Confidencialidad	14. Existe plena confidencialidad de los datos ingresados por las plataformas de la institución	4	4	4	
Información precisa	15. Todos los colaboradores tienen el conocimiento suficiente para brindarte una adecuada atención	4	4	4	
Información precisa	16. Las respuestas de los colaboradores ante preguntas sobre los procedimientos son Acertadas	4	4	4	

Dimensión 4: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información precisa y oportuna	17. La información que brindan los colaboradores es precisa	4	4	4	
Información precisa y oportuna	18. La información que brindan los colaboradores es oportuna para el procedimiento que se	4	4	4	
Capacidad de escucha	19. Los colaboradores se muestran dispuestos a efectuar una escucha activa a los requerimientos de	4	4	4	
Capacidad de escucha	20. En el proceso comunicativo entre los colaboradores y los beneficiarios es conveniente para el procedimiento Administrativo	4	4	4	
Atender y resolver reclamos	21. Los colaboradores atienden de manera oportuna los reclamos de los beneficiarios	4	4	4	
Atender y resolver reclamos	22. Los colaboradores resuelven de manera pertinente los reclamos de los	4	4	4	

Dimensión 5: Elementos intangibles

Indicadores	Ítems	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendación
Tecnología de la información	23. La información que brindan los colaboradores es precisa	4	4	4	
Tecnología de la información	24. La información que brindan los colaboradores es oportuna para el procedimiento que se	4	4	4	

El presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 4.

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: La gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad del sur del Perú, 2023

Investigador (a) (es): Nivia Adilia Taquiri Ayquipa

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*La gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad del sur del Perú, 2023*", cuyo objetivo es *demostrar la influencia entre la variable gestión administrativa en la calidad de servicio. El enfoque fue cuantitativo, el tipo descriptivo-explicativo, el diseño fue no experimental, transversal y causal.* Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional Maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Universidad San Luis Gonzaga.

Describir el impacto del problema de la investigación

La presente investigación se justifica en lo teórico ya que a través de profundizar el conocimiento del comportamiento de las variables gestión administrativa y calidad en la atención..

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: " *La gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad del sur del Perú, 2023*" Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de la facultad de ambiental y sanitaria de la Universidad San Luis Gonzaga . Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



NIVIA ADILIA TAQUIRI AYQUIPA DNI:42566815

Anexo 5.

Validez por juicio de expertos

Señor(a)

Presente:

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **DISEÑO Y DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN** de la Universidad César Vallejo, en la sed **LOS OLIVOS**, promoción **2023**, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA UNIVERSIDAD DEL SUR DEL PERÚ, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atenta
mente

Firma

Nombre completo del tesista Nivia Taquiri Ayquipa

DNI 42566815



Datos generales del Juez

Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Michael Iván Mendieta Pérez
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	06802088
Firma del experto:	 

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	ENCUESTA. MEDICIÓN ORDINAL.
Autor (a):	
Objetivo:	APLICACIÓN DE CUESTIONARIO
Administración:	APLICACIÓN FÍSICA
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	ESTUDIANTES ATENDIDOS EN LA OFICINA DE BIENESTAR
Dimensiones:	Variable independiente Planación Organización Dirección Control Variable dependiente Empatía Fidelidad Seguridad Capacidad de respuesta Elementos intangibles
Confiable:	
Escala:	LIKERT
Niveles o rango:	Alto/Medio/Bajo
Cantidad de ítems:	48

Tiempo de aplicación: 10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario
 elaborado por en el año
 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según
 corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Anexo 6. Confiabilidad

Salida del SPSS de Alfa de Cronbach para la variable "Gestión Administrativa"

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
GA1	91,20	344,178	,670	,981
GA2	91,60	325,600	,929	,979
GA3	91,50	331,167	,945	,979
GA4	91,40	330,711	,912	,979
GA5	91,90	325,433	,929	,979
GA6	91,70	326,900	,950	,979
GA7	91,80	338,400	,674	,981
GA8	91,90	335,878	,845	,980
GA9	91,60	323,156	,905	,979
GA10	92,20	337,289	,498	,983
GA11	91,80	326,622	,920	,979
GA12	91,60	329,822	,677	,981
GA13	91,40	334,711	,695	,981
GA14	91,40	330,711	,912	,979
GA15	91,50	341,833	,721	,980
GA16	91,50	338,278	,856	,980
GA17	91,70	330,456	,968	,979
GA18	91,50	336,500	,924	,979
GA19	91,50	336,500	,924	,979
GA20	91,40	339,822	,743	,980
GA21	91,80	324,844	,971	,979
GA22	91,80	324,844	,971	,979
GA23	91,70	330,900	,682	,981
GA24	91,40	342,267	,828	,980

Salida del SPSS de Alfa de Cronbach para la variable "Calidad de Servicio"

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS1	92,60	294,711	,673	,976
CS2	92,90	280,100	,944	,974
CS3	92,80	285,956	,972	,974
CS4	92,70	285,789	,913	,974
CS5	93,10	278,100	,917	,974
CS6	92,90	280,100	,944	,974
CS7	92,90	290,100	,719	,976
CS8	93,00	284,000	,881	,975
CS9	92,90	277,656	,911	,974
CS10	93,40	289,156	,463	,979
CS11	93,20	277,956	,897	,974
CS12	93,20	280,622	,557	,979
CS13	92,60	288,711	,656	,976
CS14	92,70	285,789	,913	,974
CS15	92,70	292,011	,849	,975
CS16	92,70	292,011	,849	,975
CS17	92,90	283,656	,962	,974
CS18	92,50	292,056	,762	,975
CS19	92,70	290,233	,934	,975
CS20	92,60	293,822	,713	,976
CS21	93,00	277,778	,965	,974
CS22	93,00	277,778	,965	,974
CS23	93,10	282,544	,646	,977
CS24	92,60	296,267	,858	,976



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad del sur del Perú, 2023", cuyo autor es TAQUIRI AYQUIPA NIVIA ADILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID: 0000-0003-2374-980X	Firmado electrónicamente por: KZEVALLOSD el 30- 07-2023 00:21:24

Código documento Trilce: TRI - 0626112