



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

La gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad
Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Poma Bautista, Ingrid Rocio (orcid.org/0009-0008-8469-9109)

ASESORES:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (orcid.org/0000-0003-2365-8932)

Mg. Boy Barreto, Ana Maritza (orcid.org/0000-0002-0405-5952)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis hijas y mi esposo, que con gran amor y cariño me impulsaron a seguir adelante y lograr que se consolide mis sueños.

Agradecimiento

Al Dr. Alejandro Menacho Rivera
por sus conocimientos impartidos
para lograr la elaboración de este
trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023", cuyo autor es POMA BAUTISTA INGRID ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO DNI: 32403439 ORCID: 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 14- 01-2024 11:38:50

Código documento Trilce: TRI - 0732274



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, POMA BAUTISTA INGRID ROCIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis: No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.

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

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

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
INGRID ROCIO POMA BAUTISTA DNI: 40762504 ORCID: 0009-0008-8496-9109	Firmado: Por  Ingrid Rocio Poma Bautista

Código documento Trilce: TRI - 0732275



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
	ixx
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	9
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población servidores públicos de la MDI:	19
Tabla 2. Impresión de los servidores públicos de la G.A	22
Tabla 3. Impresión de los servidores públicos de la CDS	22
Tabla 4. Niveles de la calidad de servicio y la gestión administrativa	23
Tabla 5. Niveles de la CDS y la eficiencia en los procesos administrativos	23
Tabla 6. Niveles de la CDS y la comunicación interna y coordinación	24
Tabla 7. Niveles de la CDS y la eficiencia en los procesos administrativos	24
Tabla 8. Niveles de la CDS y la comunicación interna y coordinación	25
Tabla 9. Niveles de la CDS y la Calidad en la gestión documental	25
Tabla 10. Niveles de la CDS y la Innovación y mejora en la G.A	26
Tabla 11. Prueba de Rho de Spearman para las medidas de la G.A y la CDS	27
Tabla 12. Resultados específicos inferenciales del estudio	28

RESUMEN

La presente investigación tuvo como principal objetivo en determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023. La metodología fue de enfoque cuantitativo, básica, no experimental y de corte transversal. La población 70 servidores públicos y una muestra de 60 servidores públicos de la Universidad Nacional de cañete, que se obtuvo a través de un muestreo estratificado. Para la correlación de la información está se realizó mediante la técnica de encuestas y su ejecución a través de dos cuestionarios uno para la variable gestión administrativa con 20 ítems y 20 ítems para la variable calidad de servicio.

Los resultados inferenciales indican que la prueba de hipótesis dio un p valor = $0.000 > \alpha 0.05$ y una fuerza de correlación de $Rho = ,929$, el cual nos permitió aceptar nuestra hipótesis general. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.

Palabras clave: Organización, gestión, funcionalidad, fiabilidad, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality at the National University of Cañete, Faculty of Business Sciences 2023. The methodology was quantitative, basic, non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 70 public servants and a sample of 60 public servants from the National University of Cañete, which was obtained through stratified sampling. For the correlation of the information, this was carried out using the survey technique and its execution through two questionnaires, one for the administrative management variable with 20 items and 20 items for the quality of service variable.

The inferential results indicate that the hypothesis test gave a p value = 0.000 > α 0.05 and a correlation strength of Rho =.929, which allowed us to accept our general hypothesis. Therefore, it was concluded that there is a significant and positive relationship between administrative management and service quality at the National University of Cañete, Faculty of Business Sciences 2023.

Keywords: Organization, management, functionality, reliability, security, empathy.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, la gestión administrativa (en adelante G.A) y la calidad de servicio (en adelante CDS) en las instauraciones de educación superior han emergido como preocupaciones cruciales. La falta de eficacia en la administración por parte de líderes de entidades de educación superior del sector público ha llevado a deficiencias en los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria a nivel global. Esta inadecuación en la gestión administrativa no solo ha afectado la prontitud en la atención de servicios, como se evidencia en la dificultad para obtener resultados en tiempo real (Baldeos Ardian et al., 2020), sino que también ha contribuido a la erosión de la confianza de los usuarios, quienes frecuentemente se han sentido desatendidos y maltratados (Loor Carvajal & Delvalle Morán, 2022).

Los impactos negativos de una G.A deficiente en el medio de educación superior se han sentido a nivel económico y social internacional. La incapacidad de los servicios para hacer frente a la demanda y garantizar una atención adecuada ha llevado a consecuencias económicas adversas, como la reducción de la productividad y un aumento del gasto en el sector educativo superior a nivel global (Guldenmund, 2000).

A nivel nacional, específicamente en Perú, la problemática se intensifica. Las entidades de educación superior enfrentan desafíos considerables debido a la escasez de recursos, la contratación de personal a través de órdenes de compra y la presencia de una infraestructura inadecuada. Estos factores han contribuido a que la comunidad universitaria en Perú no se sienta satisfecha con los servicios recibidos, afectando negativamente todos los procesos educativos (Corrales Nuñez, 2023). La situación se agrava con la falta de asignación presupuestal y la incapacidad para contratar personal al inicio de cada ejercicio presupuestal, impidiendo que las entidades educativas de educación superior cumplan de modo integral con los servicios que deben proporcionar.

A nivel local, la compleja realidad problemática que enfrenta la G.A en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales en 2023, se ve agravada por diversos aspectos que impactan negativamente en la eficacia y la satisfacción de la comunidad universitaria. En primer lugar, la infraestructura

obsoleta y la carencia de recursos tecnológicos adecuados se erigen como obstáculos significativos. La falta de herramientas digitales modernas contribuye a la lentitud en la ejecución de tareas administrativas, afectando la calidad y rapidez de los servicios ofrecidos.

Además, la falta de programas de alineación continua para el personal administrativo emerge como una problemática fundamental. La capacitación insuficiente en nuevas tecnologías, prácticas administrativas actualizadas y habilidades de comunicación repercute directamente en la eficiencia y calidad del servicio prestado. La comunicación interna defectuosa se convierte en otro aspecto crítico. La ausencia de canales efectivos entre diferentes departamentos y niveles jerárquicos resulta en malentendidos, errores administrativos y una disminución de la calidad de servicio. La falta de transparencia en los procesos administrativos y la escasa participación de la comunidad universitaria en la toma de decisiones generan desconfianza y malestar. Una gestión más transparente y participativa podría mejorar el discernimiento de la comunidad sobre la CDS. Los desafíos en la gestión documental también se presentan como una preocupación. La carencia de estándares claros conduce a pérdida de información, retrasos en decisiones y errores administrativos. Implementar sistemas eficientes de gestión documental es esencial para optimizar la eficacia y agilidad de los servicios administrativos. La innovación tecnológica insuficiente se traduce en una limitación de la eficiencia y la capacidad de adaptación. La introducción de soluciones tecnológicas modernas se presenta como una necesidad apremiante para optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad de servicio.

Finalmente, la firmeza al cambio y el alejamiento de una cultura de mejora continua en la institución constituyen barreras para la evolución positiva. Abordar estas resistencias y fomentar una mentalidad orientada a la mejora continua son pasos cruciales para superar los desafíos actuales.

A partir de la información presentada en los párrafos precedentes, se plantean las siguientes interrogantes de investigación: La cuestión principal es: ¿Cómo se relaciona la G.A con la CDS de una facultad específica de la Universidad Nacional de Cañete en el año 2023? En el contexto de esta investigación, se abordan los problemas particulares que se detallan a

continuación: ¿De qué manera la eficiencia de los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la gestión administrativa se corresponden con la CDS en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?

El estudio tuvo las siguientes justificaciones, como justificación teórica, la investigación cuenta con teorías de bases de datos altamente confiables, donde los líderes de la Universidad y facultad referida, identificarán la articulación de las teorías para el ejercicio profesional puesto que los funcionarios de la universidad y los demás servidores públicos, irán mejorando su saber teórico de forma progresiva para elevar la calidad de servicio administrativo de la comunidad universitaria.

Como justificación práctica, al tomar en cuenta los resultados del estudio por parte de los directivos podrán mejorar o perfeccionar la gestión administrativa en cada proceso dentro de la Universidad Nacional de Cañete ha permitido que los funcionarios y el personal que viene participando en cada proceso de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria lo vengán realizando en tiempo real y con empatía.

Además, la base de este estudio se encuentra en la justificación metodológica, respaldada por la aplicación de la metodología científica para determinar el nivel de investigación y enfoque. Asimismo, este análisis ha facilitado la creación de instrumentos mediante rigurosos procedimientos metodológicos para la recopilación de datos más reales.

Asimismo, la finalidad general del estudio ha sido establecer de qué manera la G.A se corresponde con la CDS en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023. Los Objetivos Específicos: asimismo, específicos como: Determinar de qué manera la eficiencia de los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la G.A se corresponden con la CDS en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.

También se planteó las hipótesis: como general fue: La G.A se corresponde con la CDS en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023. Hipótesis Específicas: La eficiencia de los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la G.A se corresponden elocuentemente con la eficacia de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha considerado estudios que han antecedido a la investigación, tanto internacionales como originarios del país del Perú, entre ellas se tuvo estudios nacionales como:

En la investigación realizada por Barrón (2021), se abordó la reciprocidad entre la Gestión Académica (G.A) y el Desempeño Estudiantil (CDS) en una universidad ubicada en el Centro del Perú durante el año 2019. Todo lo que se investigó fue primordial, logrando destacar una relación inmediata y estadísticamente demostrativa entre ambas variables en la Universidad Nacional del Centro del Perú durante ese periodo. Esta conexión se respaldó con una correlación positiva altamente sólida, evidenciada por el coeficiente " r " = 0,914.

La investigación realizada por Plasencia (2017) tuvo como objetivo principal determinar la correspondencia entre la Gestión Académica y la calidad de la enseñanza universitaria en una facultad específica de la Universidad del Callao. Los resultados obtenidos resaltaron una conexión directa y significativa entre la Gestión Académica y la calidad de la enseñanza universitaria, particularmente en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao en el año 2016. Esta asociación fue respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,821.

El objetivo de la investigación llevada a cabo por Quispe (2018) destacó la unión entre la calidad del servicio educativo y la gestión institucional en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. En las conclusiones del estudio, se subrayó una relación seguida y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio educativo y la gestión institucional y en esa facultad. Este vínculo fue respaldado por un factor de correlación de Spearman de 0,622.

Nina (2018) por su parte realizó una investigación con el sólo objetivo de examinar la reciprocidad entre la eficacia de atención y el agrado del usuario. Por su parte la realización del presente trabajo acogió un estudio de diseño transversal y no experimental. Los resultados revelaron que un 42.9% de los participantes expresaron satisfacción con el trato del personal, mientras que un 39% se mostró

satisfecho con la asistencia proporcionada. En contraste, el 51% expresó descontento con las instalaciones de la institución, según el estudio, los aspectos tangibles, la empatía y la fiabilidad no exhibieron una conexión significativa con el agrado del sujeto. A pesar, se igualó una relación entre el contenido de respuesta y la seguridad con la satisfacción del paciente.

Según Garayar (2018), con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario en cada aspecto de la calidad, realizó en el Perú un estudio denominado CDS del usuario, cuyo diseño de investigación fue de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal, con una población de 124 participantes y como técnica principal la encuesta. Consecuencias de estos estudios indicaron que un 59% de los participantes se encontraban satisfechos con la extensión objetiva, el 62% expresó satisfacción en la dimensión subjetiva, y el 40% manifestó satisfacción global. El análisis inferencial reveló una correspondencia positiva (0.785) y significativa ($p=0.021$) para ambas dimensiones y la satisfacción del sujeto. En conclusión, el estudio señala que existe satisfacción por parte de los participantes.

Entre las investigaciones internacionales, En el trabajo de investigación realizado por Mercado Hermenegildo (2023), utilizando la base de datos Scopus y el software Bibliometrix, se lleva a cabo una revisión bibliométrica centrada en la gestión del aula y su relación con la eficacia académica. El autor concluye que la gestión del aula desempeña un papel fundamental en el progreso del interés académico de los alumnos y destaca el deseo de realizar más investigaciones en esta área, particularmente en el contexto iberoamericano.

Yépez C, Ricaurte M, y Jurado M (2018), realizaron en Colombia un estudio titulado Calidad observada en atención de usuarios. La finalidad de esta investigación fue obtener información de los pacientes acerca de la calidad de los servicios brindados. Se aplicó la metodología descriptivo prospectiva de corte transversal, y como técnica principal, la encuesta. Las deducciones revelaron que, en términos de seguridad, el 60% de los sujetos estaban conformes con las instalaciones de la institución, un 40% expresó satisfacción en relación con la vigilancia. En cuanto a la empatía, un 39% se mostró satisfecho con el esmero en la atención del personal, el 41% estuvo satisfecho con el trato amable del personal, y solo un 20% recomendaría la institución basándose en su experiencia general.

En última instancia, la conclusión del estudio sugiere que optimizar la calidad del cuidado en los negocios de salud implica brindar un cuidado integral con imparcialidad y eficiencia hacia los individuos.

En el trabajo de investigación realizado por Mercado Hermenegildo (2023), utilizando la base de datos Scopus y el software Bibliometrix, se lleva a cabo una revisión bibliométrica centrada en la gestión del aula y su correspondencia con la eficacia académica. El autor concluye que la gestión del aula desempeña un papel fundamental en el progreso del interés académico de los alumnos y destaca la necesidad de llevar a cabo más investigaciones en esta área, particularmente en el contexto iberoamericano.

Bojo Canales, Fraga Medín y Primo-Peña (2020) ofrecen un análisis detallado sobre el modelo SciELO en España, un proyecto vanguardista orientado hacia el acceso abierto. Este artículo proporciona una revisión exhaustiva de los orígenes, desarrollo y éxitos de SciELO en España, una iniciativa dedicada a la difusión de revistas científicas en países de habla no inglesa. Los autores destacan la relevancia de SciELO España en la mejora de la visibilidad, calidad e impacto de las revistas científicas españolas, así como su respaldo a la comunidad editorial científica.

En el estudio de Gómez, Sánchez y Gómez (2015), se exploró la literatura respecto a la misión de la calidad en universidades públicas colombianas mediante el método de estudios de contenido, así como se identificó tendencias, enfoques y modelos de gestión de la calidad en el espacio universitario, y los desafíos y oportunidades para su implementación.

Dentro de los principios destacados en la teoría principal de la administración de Fayol, se incluyen conceptos como la división del trabajo, que se refiere a la especialización de tareas para aumentar la eficiencia y la productividad. También se ha abordado la autoridad y responsabilidad, estableciendo la necesidad de que los gerentes posean una autoridad legítima y que los subordinados sean responsables de cumplir con sus tareas (Robbins & Decenzo, 2017).

Además, Fayol propuso la Jerarquía como un elemento esencial, proponiendo una estructura organizativa con niveles de autoridad claramente

definidos. Asimismo, abordó la cuestión de la Centralización y Descentralización, que describe la jerarquía y funciones de la autoridad en la organización. Por último, el principio de Coordinación destaca la importancia de sincronizar y armonizar las actividades de la organización para lograr los objetivos propuestos (Puga Pomareda, 2019; Ushiñahua García, 2020).

En la misma línea, se considera la teoría de la burocracia como un enfoque significativo en el ámbito de la administración, siendo elaborada principalmente por el sociólogo alemán Weber en su obra "Economía y Sociedad", publicada en 1922. Weber presenta la burocracia como una forma eficiente de organización (Weber, 2014). Los compendios clave de esta teoría incluyen:

La estructura organizativa propuesta por Weber establece una jerarquía con niveles de autoridad claramente definidos, donde los empleados se agrupan en departamentos especializados y las relaciones se establecen a través de una cadena de mando formal (Ruiz Mitjana, 2019).

En cuanto a las reglas y procedimientos, Weber sostiene que las organizaciones burocráticas deben operar mediante reglas y procedimientos claros y preestablecidos para garantizar uniformidad, adquirir decisiones y reducir la arbitrariedad. Además, la competencia técnica es un punto esencial en esta teoría, ya que la selección y promoción de empleados se basan en la competencia técnica y la capacidad para realizar las tareas asignadas. La burocracia valora la meritocracia y la experiencia en lugar de consideraciones políticas o personales (Etzioni, 1964).

La impersonalidad se destaca como otra característica clave, donde la burocracia se define por la neutralidad y objetividad en las relaciones y decisiones organizativas. Se espera que los empleados actúen de manera imparcial y traten a todos los individuos por igual. Finalmente, la documentación escrita adquiere importancia en la burocracia, enfatizando la comunicación, el balance respectivo de cuentas y la transparencia en las acciones administrativas.

Otro enfoque de gran relevancia es el enfoque de sistemas, una perspectiva fundamental en el ámbito de la administración que conceptualiza a una organización como un sistema complejo compuesto por partes interconectadas e

interrelacionadas. Aunque este enfoque fue desarrollado por diversos autores, uno de los principales contribuyentes, Ludwig von Bertalanffy, propuso que los sistemas, ya sean biológicos, sociales u organizacionales, comparten características comunes y pueden ser analizados desde una perspectiva holística (Bertalanffy, 2006).

El enfoque de sistemas destaca varios aspectos clave: la interdependencia, donde los componentes del sistema están interrelacionados y su funcionamiento depende de las relaciones entre ellos; la sinergia, que permite al sistema lograr resultados mayores a la suma de las partes individuales debido a las interacciones y sinergias entre los componentes; la retroalimentación, donde los sistemas interactúan con su entorno y reciben información que les permite ajustarse y adaptarse a los cambios; y la jerarquía y niveles, ya que los sistemas pueden tener diferentes niveles, desde los componentes más pequeños hasta los sistemas más grandes de los cuales forman parte (Senge, 1990). Este enfoque busca comprender y analizar el sistema en su totalidad, en lugar de centrarse exclusivamente en sus partes individuales.

En el ámbito de la G.A, diversas definiciones, desde enfoques clásicos hasta perspectivas contemporáneas, engloban la inspección de recursos, las sistematizaciones, la distribución y la planificación. Este enfoque se basa en principios de eficiencia y eficacia, considerando a la organización como un sistema interdependiente. Además, abarca la búsqueda de la calidad total, la transformación e innovación y el perfeccionamiento frecuente. Autores como Fayol, Taylor, Deming, Juran, Kotter y Senge han aportado teorías y enfoques significativos en este campo, que pueden explorarse en libros de gestión y administración, así como en fuentes académicas confiables (Decenzo Coulter, 2019).

Con respecto a la hipótesis de la variable G.A se precisa como incorporar actividades, procesos y funciones necesarios para analizar las operaciones, planificación, control de recursos, organización y dirección de una empresa para que ésta pueda lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Esta variable ha sido discutida y analizada por varios autores destacados en el campo de la administración. (Decenzo Coulter, 2019).

Por ejemplo, Drucker (2010) ha abordado la G.A, enfatiza la necesidad de la planificación, dirección, organización y control como funciones primordiales de la gestión administrativa. Asimismo, Quispe (2020) presenta una visión crítica de la gestión administrativa y analiza diferentes enfoques estructurales y estilos de gestión utilizados por los gerentes.

Conforme a Kettun (2018), se define la G.A universitaria como el conjunto de diligencias que abarcan la planificación, clasificación, dirección y control de las dimensiones ilustradas y funcionarias de una entidad educativa de nivel superior. Su objetivo principal es alcanzar tanto los objetivos estratégicos como operativos, así como asegurar la satisfacción de sus grupos de interés.

Según Altbach, Reisberg y Rumbley (2019), la G.A universitaria comprende las funciones y procesos esenciales para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de una universidad. Esto contiene el mandato de recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos e informáticos, así como la coordinación de actividades académicas, de investigación, de extensión y la vinculación con el entorno.

De acuerdo con Naidoo (2020), la G.A universitaria implica la aplicación de principios y prácticas de administración adaptadas a las particularidades y desafíos específicos de las entidades educativas de nivel superior. Este punto de vista considera la misión, visión, valores, cultura, estructura, normativa, calidad y rendición de cuentas como elementos clave.

Según las afirmaciones de Balcazar (2020), la gestión administrativa se describe como el conjunto de medidas destinadas a alcanzar los objetivos institucionales, forjando el uso eficaz y fuerte de los recursos disponibles. Esto implica optimizar los procesos, mantener una comunicación efectiva, asegurar la calidad en la documentación, y fomentar la innovación y mejora continua

Como dimensión 1: Eficiencia en los procesos administrativos, este aspecto se vincula con la destreza que se actúe para la realización de diversas actividades de la forma más segura posible, haciendo uso de recursos, el tiempo y el esfuerzo de manera óptima. El objetivo es obtener resultados de alta calidad y en el momento

adecuado. Se destaca la importancia de lograr eficiencia en la ejecución de tareas para alcanzar los objetivos de manera efectiva (Balcazar, 2020).

Uno de los expertos reconocidos en este tema es Drucker (2010), quien señala que la eficiencia implica hacer las cosas correctamente, utilizando los recursos disponibles de la manera más eficiente posible para lograr los objetivos de la organización de manera efectiva.

Asimismo, Fayol destaca la importancia de la eficiencia en los procesos administrativos como principio fundamental de la gestión, argumentando que los recursos deben ser utilizados de modo económico y eficaz para lograr los resultados esperados. (Fayol, 2017)

Respecto a la dimensión 2: Comunicación interna y coordinación, Este componente se centra en la reciprocidad fluida de indagación entre diversos niveles y áreas dentro de la formación. Además, aborda la coordinación de acciones para alcanzar metas comunes y resolver problemas de manera eficiente. La comunicación interna segura y la conexión son esenciales para el funcionamiento armonioso y la consecución de los objetivos organizacionales. (Balcazar, 2020).

Un autor relevante en este tema es David A. DeCenzo, quien en su libro "Fundamentals of Management" destaca la escala de la comunicación interna y la coordinación como elementos clave para lograr una gestión eficaz. De Cenzo enfatiza que la comunicación clara y abierta dentro de una organización es esencial para mantener a todos los miembros informados y alineados, mientras que la coordinación efectiva garantiza la integración de actividades y evita la duplicación de esfuerzos. (Decenzo Coulter, 2019)

Además, Mitta y Dávila, abordan la comunicación interna y la coordinación como aspectos cruciales para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Luthans subraya que una comunicación efectiva y una coordinación adecuada prestan la colaboración entre los integrantes de un conjunto o departamento, mejoran la toma de decisiones y evitan malentendidos y conflictos. (Mitta & Dávila, 2015)

En la dimensión 3: Calidad en la gestión documental: Aquí se hace referencia a la gestión adecuada de los documentos en las diversas etapas de su período de

vida en la organización. Esto implica generar, recibir, procesar, archivar y conservar documentos siguiendo criterios de orden, seguridad, accesibilidad y legalidad. Garantizar la calidad en la gestión documental es crucial para la transparencia, la toma de decisiones informada y el cumplimiento normativo (Balcazar, 2020).

Según Briones et al. (2020), la calidad en la gestión documental implica la adopción de metodologías y técnicas para asegurar que la documentación sea precisa, actualizada y esté disponible cuando se requiera. Esto implica la ejecución de métodos de gestión documental eficientes y la aplicación de estándares de calidad en la creación, almacenamiento, organización y recuperación de la documentación.

Por otro lado, English (1999), resalta la calidad en la gestión documental como parte integral de la gestión de la indagación. English argumenta que la calidad de la documentación es esencial para tomar decisiones precisas y confiables, así como para cumplir con requisitos normativos y legales.

Y referente a dimensión 4: Innovación y mejora en la gestión administrativa, esta dimensión se orienta en la capacidad de introducir cambios y mejoras continuas en los procesos, productos y servicios ofrecidos. Así mismo se permite indemnizar las necesidades y perspectivas de los usuarios y adaptarse de manera proactiva a un entorno en constante cambio. La innovación y la mejora constante son fundamentales para mantener la relevancia y eficacia de la gestión administrativa en el tiempo. (Balcazar, 2020).

En ese sentido, Senge (1990), argumenta que las organizaciones exitosas son aquellas que fomentan una mentalidad de aprendizaje, promoviendo la creatividad, la experimentación y la capacidad de adaptación para generar innovaciones que impulsen su desarrollo, de igual forma enfatiza la importancia de la innovación y la mejora continua en la gestión administrativa.

, Avilés (2019), respecto al campo de la gestión de la calidad propone el concepto de "hacerlo bien a la primera" y enfatiza la importancia de instituir una cultura de mejora continua en la gestión administrativa, donde se busque la eliminación de defectos y la optimización de los procesos.

La existencia de dos corrientes principales; según la perspectiva de Palma, Parejo y Sierra (2018) Escuela Nórdica y la Escuela Norteamericana, pertenecen al ámbito de la gestión de la Calidad de Servicio, Según la Escuela Nórdica se enfoca en elementos como las consideraciones externas intrínsecas, los aspectos inherentes al producto o servicio, la técnica seleccionada y las ayudas asociadas. En contraste, la Escuela Norteamericana centra su atención en el receptor del producto o servicio, es decir, el cliente o usuario, otorgándole prioridad en el proceso de evaluación correspondiente.

Basándose en Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988), llevaron a cabo un análisis de dos corrientes o teorías: la del Norte y la Norteamericana. En su evaluación, también proporcionaron una perspicaz reflexión sobre el modelo SERVPERF, destacando la especial atención que se dedicó a la evaluación de la eficacia en el rendimiento del servicio (SERVice PERFormance).

La implementación de tecnologías que abarquen el acompañamiento y el examinar los servicios proporcionados, es parte del logro de la excelencia al momento de prestar los servicios. La calidad de la prestación se concibe como una categoría multidimensional que engloba diversos factores subjetivos inherentes a cada servicio ofrecido por la empresa, según la formulación de Grönroos (1984). Las percepciones de los clientes acerca de la calidad del servicio forman parte integral de la imagen proyectada por la formación, resaltando así la jerarquía de la comunicación efectiva dentro de la comunidad empresarial.

Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988), desarrollaron La SERVQUAL, como corriente de la escuela norteamericana, que establecía el estándar más ampliamente adoptado en diversas investigaciones. Inicialmente, estos autores identificaron 10 aspectos, pero a través de un estudio minucioso, concluyeron en 5 dimensiones clave: empatía, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y aspectos tangibles. Dentro de la escuela norteamericana, este modelo cuenta con numerosos seguidores que asignan percepciones y expectativas significativas a sus principios.

Según los marcos conceptuales, Vargas et al. (2020) resalta que la Gestión de la Calidad en los Servicios (VCS, por sus siglas en inglés) se configura como un instrumento crucial para desarrollar la calidad de los productos y garantizar

estándares elevados en cualquier organización, independientemente de su localización geográfica. Este planteamiento no excluye a las entidades gubernamentales, las cuales también obtienen beneficios mediante la adopción de prácticas que refuerzan la excelencia en el servicio.

En este contexto, la VCS no solo busca elevar la calidad en términos abstractos, sino que también tiene como objetivo describir y mejorar específicamente las áreas donde se ubica la instalación. Este enfoque implica una evaluación exhaustiva de la infraestructura, los procesos y las interacciones para identificar áreas de oportunidad e implementar mejoras significativas.

Siguiendo las directrices de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988), se reconocen diversas dimensiones fundamentales en el ámbito de la Gestión de la Calidad en los Productos. Estas dimensiones ofrecen un marco integral para abordar la calidad en los servicios, incluyendo aspectos como la confidencialidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad. Estos elementos no solo son esenciales para el sector privado, sino que también son aplicables y pertinentes para las instituciones gubernamentales, ayudando así al progreso continuo de las actividades proporcionadas.

En la dimensión de Tangibilidad, es esencial que las organizaciones evidencien la solidez de sus instalaciones mediante el uso de equipos y facilidades modernos. Asimismo, se requiere contar con personal altamente capacitado que esté alineado con el enfoque de la institución, una red de comunicación efectiva y la promoción clara de los objetivos organizacionales.

De acuerdo con Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), la tangibilidad se define como "el nivel en el que el servicio puede ser percibido visual, táctil, auditiva u olfativamente antes de su adquisición o consumo. Representa la manifestación física del servicio, es decir, el entorno físico en el cual se ofrece el servicio, la apariencia de los elementos físicos involucrados en el proceso de servicio y otros componentes tangibles asociados al servicio Gronroos (1984). Asimismo, Lovelock y Wirtz (2016) sostienen que la tangibilidad se refiere "al grado en que un servicio exhibe atributos físicos que pueden ser evaluados de manera objetiva, tales como la apariencia, el sabor, el olor, el sonido o el tacto.

La habilidad para establecer conexiones en relación con la dimensión de confiabilidad activa que faciliten la coordinación inmediata de la prestación de servicios, se aprecia de acuerdo con las necesidades individuales.

Conforme a Ireson, Coombs y Moss (1996), se define la confiabilidad como la posibilidad de que un artículo cumpla con una función requerida bajo condiciones particulares durante un lapso de tiempo específico: Según Juran y Godfrey (1999), la confiabilidad implica la capacidad de un producto para operar sin presentar fallos durante un período de tiempo establecido y bajo condiciones de uso determinadas. Asimismo, de acuerdo con Montgomery (2013), la confiabilidad se entiende como "la probabilidad de que un sistema, componente o dispositivo funcione sin experimentar fallos durante un intervalo de tiempo predefinido cuando se utiliza en condiciones específicas.

La atención personalizada a los intereses de los ciudadanos en relación con los productos o servicios ofrecidos, se enfatiza dentro de la dimensión de capacidad de respuesta. Esto implica la habilidad para proporcionar soluciones adaptadas a los usos identificados por los ciudadanos, según sus necesidades individuales.

Con base en las formulaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), el dar a conocer respuesta alguna, ésta se caracteriza por la destreza de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Gronroos (1984) también la conceptualiza como la disposición y habilidad del personal de contacto para ofrecer un servicio veloz, atento y personalizado. Lovelock y Wirtz (2016), por su parte, la definen como la velocidad y confiabilidad con la cual la empresa cumple con el servicio comprometido.

Luego, en la dimensión de seguridad, se aborda la atención personalizada que vela por los intereses del cliente al informarle acerca de los méritos del producto o servicio. En este contexto, se manifiesta la preocupación tanto por lo que se ofrece como por lo que el cliente tiene para contribuir.

Según Deming (1986), la seguridad se caracteriza por la inexistencia de riesgos inaceptables para la salud y la vida de las personas, así como para el medio ambiente, derivados del uso o consumo de un producto o servicio. Siguiendo la perspectiva de Crosby (1979), la seguridad se entiende como el cumplimiento de

los requisitos legales y reglamentarios que aseguran la protección de los clientes, empleados, la sociedad y el entorno contra los posibles daños o perjuicios ocasionados por un producto o servicio. También señalamos a Feigenbaum (1991) añade que la seguridad representa "la capacidad de un producto o servicio para prevenir o minimizar los efectos adversos sobre la salud y el bienestar de las personas, así como sobre el medio ambiente, durante todo su ciclo de vida.

Comprometerse en la prestación de una atención personalizada a los sujetos, ajustándose a sus necesidades y entregando los productos y servicios anticipados, implica hablar de Empatía.

Según Davis (1983), la empatía se describe como "la respuesta de un individuo ante la experiencia observada o inferida de otro, comprendiendo un conjunto de respuestas cognitivas, emocionales y conductuales. Asimismo, de acuerdo con Batson (1991), la empatía se entiende como "un estado afectivo único, independiente de la felicidad o la tristeza, que surge de comprender la situación de otra persona y va acompañado del deseo de aliviar su sufrimiento o mejorar su bienestar. En la perspectiva de Eisenberg y Strayer (1987), la empatía se considera un proceso psicológico complejo que involucra la activación de mecanismos de imitación, la toma de perspectiva, la atribución de estados mentales y la regulación emocional, culminando en una respuesta afectiva congruente con la situación de otra persona.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

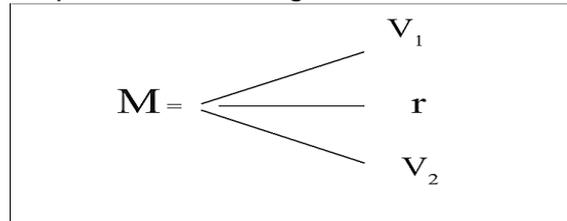
3.1.1 El tipo de investigación, al abordar la investigación fundamental o básico de acuerdo con la definición de Palella y Martins (2012), se aspira a representar de manera sistemática e innovadora los conocimientos adquiridos. Asimismo, el tipo la investigación referida, según la conceptualización de Vara (2015), proporciona alternativas para abordar problemas y expandir nuestro conocimiento científico.

3.1.2 Diseño de investigación: Diseño no experimental y transaccional, según la descripción proporcionada por Palma, Parejo y Sierra (2018), se refiere a la recopilación de datos en un único momento con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ese instante. Este enfoque se asemeja a la idea de "capturar una instantánea" de un fenómeno específico.

Se optó por una metodología de investigación cuantitativa, la cual se apoyó en la aplicación de encuestas y el posterior sometimiento de los datos recolectados a procedimientos estadísticos. En el contexto de la investigación cuantitativa, el uso de encuestas ha proporcionado una herramienta eficaz en la recopilación de datos de manera estructurada y objetiva. A través de la aplicación de tratamientos estadísticos, se busca analizar y comprender las relaciones, patrones y tendencias que puedan surgir de los datos cuantitativos obtenidos.

Este enfoque se alinea con la perspectiva de Palella y Martins (2012), quienes definen los métodos cuantitativos como aquellos que emplean enfoques hipotético-deductivos. Según el autor la aplicación de métodos hipotético-deductivos en la investigación cuantitativa implica la formulación de hipótesis específicas que son luego sometidas a pruebas empíricas. En este proceso, se busca establecer relaciones causales o correlativas entre variables, proporcionando así un marco analítico riguroso y objetivo para la interpretación de los resultados. Este enfoque cuantitativo permite abordar de manera sistemática preguntas de investigación y contribuir a la generación de conocimiento basado en evidencia.

Esquema de investigación



Dónde:

- M: Muestra
- V1: Gestión administrativa
- V2: Calidad de servicio
- r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Se cuenta con dos variables gestión administrativa y la calidad de servicio

Definición conceptual de gestión administrativa

Es el proceso de gestión que aprueba cumplir con la visión, misión y objetivos institucionales. Buele et al (2022)

Definición operacional de gestión administrativa: En su contexto operativo, la Gestión de Activos (GA) contempla cuatro dimensiones, como se detalla en el anexo 1.

Definición conceptual de calidad de servicios: Conceptualmente se define como la percepción que proyectamos hacia los usuarios, lo cual determina la satisfacción o insatisfacción con respecto al servicio ofrecido en comparación con lo que prometemos, según Pedraja-Rejas et al. (2019).

En el ámbito operativo, la calidad de servicios se describe de forma operativa mediante la contemplación de cinco dimensiones, según se especifica en el anexo

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: En el marco de este estudio, se consideró una población compuesta por 70 funcionarios públicos involucrados en los procesos de gestión

administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Cañete, correspondiente al año 2023.

Criterios de inclusión: A cada uno de los funcionarios públicos de la UNDC que se involucraron en las actividades vinculadas con la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Criterios de exclusión: Para aquellos empleados públicos de la UNDC que estaban disfrutando de su período de vacaciones.

3.3.2. Muestra: La muestra empleada es de naturaleza no probabilística. Siguiendo la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), esta forma de muestra proviene de un conjunto predefinido de grupos en la población, y el investigador selecciona a los sujetos de manera no aleatoria. La tabla correspondiente se muestra a continuación.

Tabla 1

Distribución de la población servidores públicos de la MDI:

Servidores públicos	
Funcionarios	5
Personal	55
Total	60

3.3.3. Muestreo: Se eligió el muestreo por conveniencia. Dicho muestreo es considerada no probabilística y no aleatoria, se emplea con el propósito de formar muestras en función de la accesibilidad, la práctica de las personas para informar en la muestra, la limitación de tiempo o cualquier otra condición práctica relacionada con un elemento específico.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Elegir la técnica enlaza decidir la estrategia utilizada para establecer la comunicación con los elementos que constituyen la muestra, siendo en este caso la encuesta. Esta elección sigue la descripción proporcionada por Hernández y Mendoza (2018).

Por otro lado, para el estudio se utilizó la encuesta. las encuestas; desde la perspectiva de Matos y Serapioni (2017), la encuesta se conceptualiza como un

procedimiento que permite al investigador coordinar de manera efectiva aspectos temporales y espaciales para la realización del instrumento.

De manera similar, se utilizó un formulario (ver Anexo 2) como el medio para formular las preguntas y aplicar la escala de medición, siendo este recurso fundamental para la recolección de datos. Conforme a la definición proporcionada por Hernández y Mendoza (2018), un formulario se reconoce como una herramienta utilizada para recopilar información investigativa. El estudio incorporó dos instrumentos diferentes; estas herramientas de medición consistieron en dos escalas cuyos valores finales se representaron en cinco niveles, fundamentados en una escala ordinal (1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre), abordando aspectos como la gestión administrativa y la calidad de servicio (ver Anexo 5). Además, se llevó a cabo la evaluación de la validez de los instrumentos, la cual fue realizada por tres expertos: dos con un profundo conocimiento en el tema y otro con especialización en metodología. Estos evaluadores certificaron la idoneidad del instrumento y, de manera unánime, aprobaron su aplicabilidad para la obtención de información (consultar Anexo 5).

En relación con la confiabilidad, se realizó una prueba piloto con un grupo de 20 participantes. La evaluación de los resultados se llevó a cabo utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, y los descubrimientos señalaron que, para la Variable 1, se obtuvo un coeficiente de 0.899; mientras que para la Variable 2 se logró un coeficiente de alta confiabilidad de 0.897, evidenciando una confiabilidad muy significativa (ver Anexo 4). Desde un punto de vista conceptual, conforme a la explicación de Hernández y Mendoza (2018), la confiabilidad se refiere a la capacidad del instrumento para generar resultados coherentes, de manera que su aplicación en diversos contextos arroje resultados similares o muy cercanos.

3.5. Procedimientos

Para realizar la implementación de los instrumentos, se obtuvo la autorización requerida de la UNDC, obteniendo la aprobación de la máxima autoridad para su ejecución. Después, se coordinó con los participantes a encuestar y se elaboró un formulario para aplicar el instrumento, el cual se les envió información al correo electrónico y diligencias de mensajería como WhatsApp. Estos datos recopilados fueron estructurados en una hoja de cálculo para su posterior análisis.

3.6 Método de análisis de datos

La información recolectada a través de la encuesta y el cuestionario fue sometida a un proceso de tratamiento mediante el uso de Microsoft Office Excel 2019 y el software IBM SPSS Statistics v26. A través de estas plataformas, se llevará a cabo un análisis exhaustivo de los datos con el objetivo de obtener resultados tanto descriptivos como inferenciales. Este enfoque permitirá una evaluación minuciosa y rigurosa de la información recopilada, proporcionando así una base sólida para la interpretación y formulación de conclusiones relevantes al estudio.

3.6 Aspectos éticos

Durante la ejecución del trabajo de campo, se observó un comportamiento íntegro, siguiendo con precisión los horarios establecidos y evitando la improvisación. Se adhirió a las normas éticas de la UCV, las cuales son esenciales para cualquier investigador. De acuerdo con las indicaciones de Pino-Lozano (2015), se seguirá el código de ética para la investigación de la Universidad Cesar Vallejo, respetando el derecho de los autores de la revisión bibliográfica de la cual se obtuvo la información. Además, se solicitará la autorización de los participantes mediante el consentimiento informado (ver Anexo 7). Se asegurará, asimismo, la confidencialidad y reserva de los datos recopilados.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 2

Impresión de los servidores públicos de la G.A

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	27	45,0
	Medio	15	25,0
	Alto	18	30,0
	Total	60	100,0

Se puede apreciar que el 45% de los sujetos encuestados dio como resultado que afirmaron que la G.A tiene un nivel bajo, el 30% afirmaron que la gestión es a de nivel alto y un interesante 15% manifestaron que la G. A está en un nivel medio. Por lo que la prevalencia de la variable se sitúa en el nivel bajo.

Tabla 3

Impresión de los servidores públicos de la CDS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	22	36,7
	Regular	19	31,7
	Eficiente	19	31,7
	Total	60	100,0

Otro de los resultados es que el 36,7% de los encuetados mencionaron que la variable CDS está en un nivel deficiente, el 31,7% indicaron que la CDS tiene un nivel regular y otros 31,7% refiere que la calidad está en un nivel eficiente. Lo que se visualiza la prevalencia de que la CDS está en un nivel deficiente.

Tabla 4*Niveles de la calidad de servicio y la gestión administrativa*

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Deficiente	22 36,7%	0 0,0%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	5 8,3%	7 11,7%	7 11,7%	19 31,7%
	Eficiente	0 0,0%	8 13,3%	11 18,3%	19 31,7%
Total		27 45,0%	15 25,0%	18 30,0%	60 100,0%

Según los resultados obtenidos, se advierte que el 36,7% de los encuestados presenta una conexión descriptiva entre variables. Detalladamente, este porcentaje sugiere que la Calidad de Servicio (CDS) muestra un nivel deficiente en contraste con una gestión administrativa de nivel bajo. Por otro lado, el 18,3% de los participantes indicó que la CDS se manifiesta eficientemente en comparación con una gestión administrativa de nivel alto, mientras que el 11,7% señaló que la CDS se ubica en un nivel regular en relación con una gestión administrativa de nivel medio. No obstante, el 13,3% de los informantes afirmó que la CDS se presenta eficientemente ante una gestión administrativa de nivel medio.

Tabla 5*Niveles de la CDS y la eficiencia en los procesos administrativos*

		Eficiencia en los procesos administrativos			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Deficiente	15 25,0%	7 11,7%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	9 15,0%	6 10,0%	4 6,7%	19 31,7%
	Eficiente	5 8,3%	2 3,3%	12 20,0%	19 31,7%
Total		29 48,3%	15 25,0%	16 26,7%	60 100,0%

Los resultados indican que un 25% de los participantes expresan respecto a la Calidad de Servicio (CDS) este arrojó estar en un nivel deficiente en comparación con un bajo nivel de los procesos administrativos. Además, el 20% afirmó que la CDS se manifiesta de manera eficiente ante procesos administrativos de alto nivel, mientras que el 10% señaló que la CDS se sitúa en un nivel regular frente a procesos administrativos de nivel medio. No obstante, el 8,3% de los

encuestados declaró que la CDS se presenta de manera eficiente cuando los procesos administrativos se encuentran en un nivel medio.

Tabla 6

Niveles de la CDS y la comunicación interna y coordinación

		Comunicación interna y coordinación			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Calidad de servicio	Deficiente	19 31,7%	3 5,0%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	3 5,0%	9 15,0%	7 11,7%	19 31,7%
	Eficiente	0 0,0%	9 15,0%	10 16,7%	19 31,7%
Total		22 36,7%	21 35,0%	17 28,3%	60 100,0%

Otro de los resultados revela que el 31,7% de los participantes expresan en cuanto a la CDS) este se encuentra en un nivel deficiente en relación con un bajo nivel de comunicación interna y coordinación. Asimismo, el 15% afirmó que la CDS se manifiesta de manera eficiente frente a una comunicación interna y coordinación de alto nivel, mientras que el 11,7% indicó que la CDS se sitúa en un nivel regular en relación con una comunicación interna y coordinación de nivel medio. Sin embargo, el 15% de los encuestados declaró que la CDS se presenta de manera eficiente cuando la comunicación interna y coordinación se encuentra en un nivel medio.

Tabla 7

Niveles de la CDS y la eficiencia en los procesos administrativos

		Eficiencia en los procesos administrativos			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Calidad de servicio	Deficiente	15 25,0%	7 11,7%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	9 15,0%	6 10,0%	4 6,7%	19 31,7%
	Eficiente	5 8,3%	2 3,3%	12 20,0%	19 31,7%
Total		29 48,3%	15 25,0%	16 26,7%	60 100,0%

Con base en los resultados obtenidos, se evidencia que el 25% de los encuestados manifiesta que la CDS, presenta un nivel deficiente en contraste con un bajo nivel de los procesos administrativos. Adicionalmente, el 20% manifestó que la CDS se manifiesta de manera eficiente frente a los procesos administrativos de alto nivel,

mientras que el 10% indicó que la C.S está en un nivel regular en relación con un nivel medio de los procesos administrativos. No obstante, el 8,3% de los encuestados declaró que la CDS se presenta de manera eficiente cuando los procesos administrativos se ubican en un nivel medio.

Tabla 8

Niveles de la CDS y la comunicación interna y coordinación

		Comunicación interna y coordinación			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Deficiente	19 31,7%	3 5,0%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	3 5,0%	9 15,0%	7 11,7%	19 31,7%
	Eficiente	0 0,0%	9 15,0%	10 16,7%	19 31,7%
Total		22 36,7%	21 35,0%	17 28,3%	60 100,0%

En otro análisis de los resultados, se obtuvo que el 31,7% de los participantes expresan respecto a la CDS se encuentra en un nivel deficiente en relación con un bajo nivel de comunicación interna y coordinación. Además, el 15% indicó que la CDS se manifiesta de manera eficiente frente a una comunicación interna y coordinación de alto nivel, mientras que el 11,7% señaló que la CDS se sitúa en un nivel regular en relación con una comunicación interna y coordinación de nivel medio. Sin embargo, el 15% de los participantes aseveró que la CDS se presenta de manera eficiente cuando la comunicación interna y coordinación se encuentra en un nivel medio.

Tabla 9

Niveles de la CDS y la Calidad en la gestión documental

		Calidad en la gestión documental			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Deficiente	15 25,0%	7 11,7%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	9 15,0%	6 10,0%	4 6,7%	19 31,7%
	Eficiente	5 8,3%	3 5,0%	11 18,3%	19 31,7%
Total		29 48,3%	16 26,7%	15 25,0%	60 100,0%

En otro aspecto derivado de los resultados, se observa que el 25% de los participantes expresan que CDS se encuentra en un nivel deficiente en relación con un bajo nivel de calidad en la gestión documental. Adicionalmente, el 18,3% afirmó que la CDS se manifiesta de manera eficiente frente a una calidad en la gestión documental de alto nivel, mientras que el 10% indicó que la CDS se sitúa en un nivel regular en relación con una calidad en la gestión documental de nivel medio. No obstante, el 15% de los participantes declaró que la CDS se presenta en un nivel regular cuando la calidad de la gestión documental se ubica en un nivel bajo.

Tabla 10

Niveles de la CDS y la Innovación y mejora en la gestión administrativa

		Innovación y mejora en la gestión administrativa			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Calidad de servicio	Deficiente	17 28,3%	5 8,3%	0 0,0%	22 36,7%
	Regular	9 15,0%	0 0,0%	10 16,7%	19 31,7%
	Eficiente	0 0,0%	9 15,0%	10 16,7%	19 31,7%
Total		26 43,3%	14 23,3%	20 33,3%	60 100,0%

En último término, al analizar los resultados adicionales, se destaca que el 28,3% de los encuestados expresan que la CDS se encuentra en un nivel deficiente en relación con un bajo nivel de Innovación y mejora en la gestión administrativa. Además, el 16,7% afirmó que la CDS se manifiesta de manera eficiente frente a una innovación y mejora en la gestión administrativa de alto nivel, mientras que otro 16,7% indicó que la CDS se sitúa en un nivel regular en relación con un nivel alto de la Innovación y mejora en la gestión administrativa. También, el 15% de los participantes declaró que la CDS se presenta de manera eficiente cuando la innovación y mejora en la gestión administrativa se ubica en un nivel regular.

4.2. Prueba de hipótesis

Se ha optado por emplear el modelo estadístico no paramétrico de Rho de Spearman para la prueba de hipótesis, ya que involucra variables cualitativas con datos que no siguen una distribución paramétrica. A continuación, se presenta la prueba inferencial del estudio.

Hipótesis general:

H_i: La gestión administrativa se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023.

H_o: El presupuesto participativo no relaciona de manera significativa con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023.

Tabla 11

Prueba de Rho de Spearman para las medidas de la G.A y la CDS

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Coef. de correlación	1.000	.929**
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	60	60
Calidad de Servicio	Coef. de correlación	.729**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	60	60

La tabla reveló un coeficiente de correlación (Rho) de 0.929, indicando una asociación considerable. Asimismo, se observó un valor de significancia (sig) de 0.000, por debajo de 0.05, lo que proporciona suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de investigación. Esta última sostiene que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete en función de las acciones llevadas a cabo.

De las Hipótesis específicos:

H_i: La eficiencia en los procesos administrativos, la comunicación interna y coordinación, la calidad en la gestión documental y la innovación de mejora en la gestión administrativa se relacionan con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023.

H_o: No existe una conexión entre la eficiencia en los procesos administrativos, la comunicación interna y coordinación, la calidad en la gestión documental y la innovación para mejorar la gestión administrativa con la calidad de servicio en la

Universidad Nacional de Cañete, específicamente en la Facultad de Ciencias Empresariales durante el año 2023.

Tabla 13

Resultados específicos inferenciales del estudio

		Correlaciones					
Rho de Spearman			Calidad de servicio	La eficiencia en los procesos administrativos	La comunicación interna y coordinación	Calidad en la gestión documental	Innovación y mejora en la gestión administrativa
	Calidad de servicio	Coef. correlación	1,000	,720**	,871**	,709**	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60
	La eficiencia en los procesos administrativos	Coef. correlación	,720**	1,000	,457**	,993**	,520**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000
		N	60	60	60	60	60
	La comunicación interna y coordinación	Coef. correlación	,871**	,457**	1,000	,447**	,924**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000
		N	60	60	60	60	60
	Calidad en la gestión documental	Coef. correlación	,709**	,993**	,447**	1,000	,511**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000
		N	60	60	60	60	60
	Innovación y mejora en la gestión administrativa	Coef. correlación	,781**	,520**	,924**	,511**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	60	60	60	60	60

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

En la Tabla 10, con respecto a la dimensión 1, se identifica un coeficiente de correlación (Rho) de 0.720, señalando una relación considerable. Además, se anota un valor de significancia (sig) de 0.000, por debajo de 0.05, proporcionando evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de investigación. Esta última argumenta que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la eficiencia en los procesos administrativos para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete, basándose en las acciones llevadas a cabo.

Asimismo, en relación con la dimensión 2, se observa que se ha obtenido un coeficiente de correlación (Rho) de 0.871, señalando una relación considerable. De manera similar, se anota un valor de significancia (sig) de 0.000, inferior a 0.05, lo que proporciona evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis de investigación. Esta última establece que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la comunicación

interna y coordinación para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete, basándose en las acciones llevadas a cabo.

De igual manera, con respecto a la dimensión 3, se nota que se ha obtenido un coeficiente de correlación (Rho) de 0.709, indicando una relación considerable. También, se registra un valor de significancia (sig) de 0.000, inferior a 0.05, lo que proporciona suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna. Por ende, se confirma que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad en la gestión documental para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete, basándose en las acciones realizadas.

Finalmente, en lo que concierne a la dimensión 4, se nota que se ha obtenido un coeficiente de correlación (Rho) de 0.709, señalando una relación considerable. De igual manera, se anota un valor de significancia (sig) de 0.000, inferior a 0.05, lo que proporciona evidencia estadística suficiente para descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna. Esta última plantea que existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la innovación y mejora en la gestión administrativa para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete, fundamentándose en las acciones llevadas a cabo.

V. DISCUSIÓN

El propósito principal de la investigación llevada a cabo en la Universidad Nacional de Cañete, particularmente en la Facultad de Ciencias Empresariales durante el año 2023, es analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Este enfoque está en consonancia con la creciente relevancia que la gestión eficiente y la calidad en la prestación de servicios poseen en instituciones educativas, especialmente en el ámbito universitario, donde la experiencia del estudiante y la eficacia administrativa desempeñan un papel crucial.

De acuerdo a los resultados descriptivos generales. Se revelaron un panorama diverso en la percepción de los participantes sobre la G.A un significativo 45% de los encuestados percibe que la G.A se encuentra en un nivel bajo, lo que puede sugerir posibles desafíos en la eficiencia y efectividad de las prácticas administrativas. Por otro lado, un alentador 30% sostiene que la gestión está en un nivel alto, indicando un reconocimiento positivo de la calidad de las prácticas administrativas. Además, un 15% considera que la G.A está en un nivel medio, lo que podría reflejar una percepción neutral o equilibrada.

Al interpretar estos hallazgos, es crucial considerar los fundamentos teóricos relacionados con la gestión administrativa en entidades educativas. Teorías de la administración, como las propuestas por Fayol, destacan la importancia de la planificación, organización y control para garantizar una gestión eficiente. Estos resultados podrían sugerir áreas específicas en las que la gestión administrativa podría beneficiarse de mejoras o ajustes estratégicos.

En cuanto a la variable CDS, el 36,7% de los encuestados percibe un nivel deficiente, lo que podría indicar posibles deficiencias en la oferta de servicios o en la experiencia general proporcionada por la institución. El 31,7% que clasifica la calidad como regular podría sugerir una percepción intermedia, mientras que otro 31,7% que la considera eficiente refleja una evaluación positiva.

Desde una perspectiva teórica, la calidad de servicio en el ámbito educativo se puede abordar utilizando modelos como el Modelo de CDS de SERVQUAL. Este modelo destaca dimensiones clave como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la tangibilidad. Las apreciaciones de los encuestados sobre la calidad de servicio podrían estar influenciadas por factores como la comunicación efectiva, la accesibilidad a recursos educativos y la atención personalizada, todos fundamentales para la satisfacción estudiantil.

Además, la teoría de la gestión educativa resalta la importancia de una administración estratégica para garantizar la efectividad institucional y el logro de objetivos educativos. Conceptos como liderazgo efectivo, toma de decisiones colaborativa y adaptabilidad son esenciales en este contexto.

La predominancia de opiniones desfavorables acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio señala áreas susceptibles de mejoras. Estos hallazgos indican la urgencia de implementar intervenciones estratégicas destinadas a abordar aspectos particulares identificados en los resultados descriptivos. Estas intervenciones deben contar con fundamentos teóricos sólidos en gestión educativa y calidad de servicio.

Además, la investigación futura podría beneficiarse de la aplicación de métodos mixtos, combinando análisis cuantitativos con enfoques cualitativos, para obtener perspectivas más ricas y comprensivas sobre los factores que influyen en la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el ámbito universitario.

Los resultados de la presente investigación exhiben semejanzas y divergencias con los estudios previos de Barrón (2021) y Plasencia (2017). En los resultados actuales, se evidencia que el 45% de los participantes percibe la gestión administrativa en un nivel bajo, coincidiendo con la conclusión de Barrón (2021), quien también identificó una conexión directa y altamente significativa entre la G.A y la CDS en una universidad del Centro del Perú.

El hecho de que el 36,7% de los encuestados perciba un nivel deficiente en la variable de Calidad de Servicio (CDS) en la investigación actual pone de manifiesto una percepción crítica por parte de los usuarios sobre los servicios ofrecidos por la institución. Este resultado puede estar vinculado a diversos aspectos, como la atención al estudiante, la disponibilidad de recursos, la eficacia administrativa y otros factores que influyen directamente en la experiencia universitaria.

En contraste con este descubrimiento, la investigación de Plasencia (2017) destaca una asociación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de la enseñanza universitaria en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao. Este enfoque particular en la calidad de la enseñanza sugiere que una G.A eficiente puede tener un impacto positivo en la

oferta académica, el rendimiento docente y la experiencia de enseñanza de los alumnos.

La divergencia en los resultados entre la CDS y la calidad de la enseñanza señala la complejidad del entorno universitario, donde múltiples variables y factores contextuales pueden influir en la percepción de los usuarios. Mientras que G.A puede estar directamente vinculada a la calidad de la enseñanza, como indica Plasencia (2017), otros aspectos, como la atención al estudiante, pueden variar y afectar la percepción global de la calidad de servicio.

Este análisis destaca la importancia de una G.A integral que considere tanto la CDS en aspectos no académicos como la calidad de la enseñanza. Implica que las estrategias de mejora deben abordar tanto los aspectos administrativos generales como los específicos de la enseñanza para lograr una experiencia universitaria completa y satisfactoria.

La divergencia entre los resultados también sugiere la necesidad de investigaciones adicionales para comprender más profundamente cómo diferentes dimensiones de la G.A impactan diversas facetas de la calidad en contextos universitarios. La implementación de enfoques mixtos que integren datos cuantitativos y cualitativos podría proporcionar una visión más completa de la relación entre la G.A y la calidad percibida por los usuarios.

Según lo indicado, una revisión exhaustiva de estos resultados resalta la complejidad de la gestión administrativa universitaria, enfatizando la necesidad de abordar de manera integral tanto la CDS como la calidad de la enseñanza. Esto se considera esencial para lograr mejoras significativas en la experiencia de los alumnos.

Desde una perspectiva teórica, los modelos de calidad en servicios, como SERVQUAL, sugieren que la calidad de servicio se evalúa a través de dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la tangibilidad. La G.A debe abordar estas dimensiones para mejorar la percepción de la CDS entre los usuarios. Es importante destacar que los resultados actuales presentan una prevalencia significativa de variables en niveles bajos o deficientes, lo cual refuerza la conclusión de que existe una asociación entre la percepción de la G.A y la CDS. Sin embargo, se subraya la necesidad de análisis estadísticos más avanzados, como pruebas de correlación o regresión, para profundizar en la fuerza y dirección de esta relación. Estos análisis pueden proporcionar una

comprensión más detallada y respaldar o contrastar los hallazgos de los antecedentes.

A partir de los hallazgos, se evidencia que el 36,7% de los encuestados revelaron una relación descriptiva entre variables. En este sentido, el 36,7% indica que la CDS se sitúa en un nivel deficiente en concordancia con una G.A clasificada como nivel bajo. Por otro lado, el 18,3% manifiesta que la C.S alcanza un nivel eficiente cuando la G.A es de nivel alto, mientras que el 11,7% señala que la C.S se encuentra en un nivel regular frente a una G.A de nivel medio. Sin embargo, un 13,3% de los informantes indica que la C.S se presenta en un nivel eficiente cuando la G.A es de nivel medio. En comparación con la investigación de Quispe Huamán (2018), la cual también buscaba resaltar la reciprocidad entre la gestión institucional y la calidad del servicio educativo, los resultados obtenidos en ese estudio indicaron una relación directa y significativa entre la gestión institucional y la CDS educativo en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes. Esta relación fue respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,622. Ambos estudios exploran la relación entre la gestión (administrativa o institucional) y la CDS, aunque con enfoques y contextos ligeramente diferentes. Mientras que el estudio actual desglosa la relación descriptiva entre la CDS y la G.A, los antecedentes de Quispe Huamán (2018) se centran en la reciprocidad entre la gestión institucional y la CDS educativo. Ambos coinciden en establecer una conexión significativa entre estas variables, aunque la naturaleza específica de esta correspondencia varía entre los estudios.

En cuanto a los resultados inferenciales, los datos presentados muestran un coeficiente de correlación (Rho) de 0.929, señalando una relación considerablemente elevada. Además, el valor de significancia (sig) es de 0.000, por debajo de 0.05, lo que suministró suficiente evidencia estadística para descartar la hipótesis nula. Por ende, se confirmó la hipótesis de investigación que afirma la existencia de una relación significativa y positiva entre la G.A y la CDS para los servidores de la Universidad Nacional de Cañete, basándose en las acciones llevadas a cabo.

En comparación con las investigaciones de Garayar (2018), quien realizó un estudio en Perú titulado "Calidad de servicio y la Satisfacción del Usuario", ambos estudios tratan sobre la relación entre la CDS y la satisfacción, aunque en contextos

y métodos distintos. La presente investigación se enfoca en la relación entre la G.A y la CDS en el contexto de la Universidad Nacional de Cañete. Los resultados revelan una correlación alta y significativa. En contraste, el estudio de Garayar S. (2018) evalúa la CDS en términos de satisfacción del usuario, concluyendo también la existencia de satisfacción, pero con un enfoque más orientado a las dimensiones objetiva y subjetiva de la calidad. Ambos estudios resaltan la importancia de la relación entre la gestión y la calidad en diferentes contextos.

Por otro lado, en relación a los resultados inferenciales específicos, se resalta la significativa conexión entre la G.A y diversas dimensiones en la Universidad Nacional de Cañete. En el caso de la Dimensión 1, la correlación elevada ($Rho=0.720$) y un valor de significancia ($sig=0.000$) menor a 0.05 respaldan la hipótesis de investigación, validando la existencia de una relación positiva y significativa entre la G.A y la eficiencia en los procesos administrativos. De manera similar, las Dimensiones 2, 3 y 4 también exhiben relaciones elevadas ($Rho=0.871$, $Rho=0.709$, $Rho=0.709$ respectivamente), con valores de significancia que indican evidencia estadística suficiente para descartar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de investigación en cada caso. Esto refuerza la existencia de relaciones positivas y significativas entre la gestión administrativa y la comunicación interna y coordinación, la eficacia en la gestión documental, así como la creación y mejora en la G.A

Estos hallazgos sugieren que las acciones implementadas por la gestión administrativa en la Universidad Nacional de Cañete están fuertemente asociadas con la eficiencia en los procesos administrativos, una comunicación interna y coordinación efectivas, la gestión documental de calidad, y la promoción de la innovación y mejora en la G.A.

Al contrastar estos resultados con los antecedentes, se observa que tanto el estudio de Yépez C., Ricaurte M., Jurado M. (2018) en Colombia, como el de Mercado Hermenegildo (2023) sobre la gestión del aula, se enfocan en aspectos específicos de calidad y eficacia, respectivamente. Ambos antecedentes resaltan la necesidad de investigar y mejorar prácticas particulares para garantizar la satisfacción y el rendimiento. En cambio, el presente estudio abarca varias dimensiones, subrayando la conexión positiva entre la gestión administrativa y

aspectos cruciales como la eficiencia, la comunicación, la gestión documental y la innovación en la Universidad Nacional de Cañete. Estos resultados contribuyen a la literatura proporcionando una visión global de cómo la gestión administrativa impacta diversas áreas en el contexto universitario.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se concluye que hay una correlación elevada ($Rho=0.929$) y significancia estadística ($sig=0.000$), lo cual respalda de manera contundente la hipótesis de investigación, indicando una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete. Este resultado sugiere que las acciones implementadas por la gestión administrativa tienen un impacto directo en la percepción de calidad por parte de los servidores, subrayando la importancia de una administración eficiente para la mejora de los servicios.

Segundo: Se concluye que existe una alta correlación ($Rh=0.720$) y la significancia estadística ($sig=0.000$) confirman la existencia de una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la eficiencia en los procesos administrativos. Esto implica que las acciones emprendidas por la gestión administrativa influyen directamente en la eficacia de los procesos internos, respaldando la importancia de estrategias administrativas bien estructuradas para lograr una gestión eficiente.

Tercero: Se concluye que existe una alta correlación ($Rh=0.871$) y la significancia estadística ($sig=0.000$) que respaldan la hipótesis de investigación, indicando una conexión significativa y positiva entre la gestión administrativa y la comunicación interna y coordinación. Este hallazgo destaca la influencia directa de la administración en la facilitación de una comunicación efectiva y coordinación entre los servidores, resaltando la importancia de una gestión eficiente en estos aspectos.

Se concluye que existe una alta correlación ($Rh=0.709$) y la significancia estadística ($sig=0.000$) respaldan la hipótesis alterna, demostrando una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad en la gestión documental. Esto sugiere que la administración eficiente incide directamente en la calidad de los procesos relacionados con la documentación, evidenciando la importancia de prácticas administrativas bien estructuradas.

Cuarto: Se concluye que existe una alta correlación ($Rh=0.709$) y la significancia estadística ($sig=0.000$) respaldan la hipótesis alterna, indicando una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la innovación y mejora en la

gestión. Esto implica que la administración eficiente está asociada directamente con la capacidad de innovar y mejorar en las prácticas administrativas, subrayando la importancia de liderazgo proactivo y adaptativo.

Quinto: Se concluye que existe una alta correlación ($R_h=0.709$) y la significancia estadística ($\text{sig}=0.000$) respaldan la hipótesis alterna, indicando una relación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la innovación y mejora en la gestión. Esto implica que la administración eficiente está asociada directamente con la capacidad de innovar y mejorar en las prácticas administrativas, subrayando la importancia de liderazgo proactivo y adaptativo.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Debido a la alta correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se recomienda que los directivos y responsables de la gestión en la Universidad Nacional de Cañete se enfoquen en implementar prácticas administrativas eficientes y estratégicas. Esto implica un continuo monitoreo y mejora de los procesos internos para elevar la percepción de calidad de los servicios ofrecidos a los servidores.

Segundo: Se recomienda que los directivos centren sus esfuerzos en el diseño e implementación de estrategias administrativas bien estructuradas. Invertir en desarrollo profesional y fortalecimiento de habilidades gerenciales del personal puede contribuir significativamente a lograr una gestión eficiente y efectiva.

Tercero: Se recomienda que los líderes institucionales fomenten un ambiente propicio para una comunicación efectiva y coordinación entre los servidores. Esto podría lograrse a través de programas de capacitación y desarrollo que promuevan la colaboración y el entendimiento mutuo.

Cuarto: Se aconseja que los responsables de la administración implementen prácticas administrativas bien estructuradas y eficientes en relación con la documentación. Esto incluiría la adopción de tecnologías modernas y procesos optimizados para mejorar la calidad en la gestión documental.

Quinto: Se recomienda a los líderes adoptar un enfoque proactivo y adaptativo. Fomentar una cultura organizacional que promueva la innovación, brindar incentivos para la mejora continua y apoyar la implementación de prácticas innovadoras puede contribuir al éxito y sostenibilidad de la institución

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez L. (2004). *La Sociedad Civil en la ciudad de México: actores sociales, oportunidades políticas y esfera pública*. 1ra Edic. Universidad Nacional Autónoma de México. Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades. México. <https://www.gbv.de/dms/subhamburg/475441958.pdf>
- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme. 6ta Edic. Caracas. República Bolivariana de Venezuela. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Barrón Daniel Leiva, Y. I. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes]. 1. <https://normas-apa.org/referencias/>
- Bartocci L., Grossi G., Mauro S. y Ebdon C. (2022). Article "The Journey of participatory budgeting: a systematic literature review and future research directions". *International Review of Administrative Sciences IIAS*. SAGE journals, pp. 1-18. <https://doi.org/10.1177/00208523221078938>
- Batson, C. D. (1991). *The altruism question: Toward a social-psychological answer*. Lawrence Erlbaum Associates. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
- Bernal Torres C. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. 3ra Ed. Pearson Educacion. Colombia S.A.S. Bogota D.C., Colombia
- Bojo Canales, C., Fraga Medín, C. A., & Primo-Peña, E. (2020). El modelo SciELO en España: un proyecto pionero de acceso abierto. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(1), e2673. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3741>

- Buele, I., Tobar, L., & Gallegos, D. (2022). Citizen participation by participatory budgeting: Does the legal framework in Ecuador encourage its adoption? *Journal of Legal, Ethical and Regulatory*, vol. 25, núm. 2, pp. 1-11. (abacademies.org)
- Cabannes, Y. (2005). Presupuesto Participativo y finanzas locales. *Programa de Gestión Urbana PGU –ALC / UN – HABITAT*, 137, 150. https://lproweb.procempa.com.br/pmpa/prefpoa/urbal9_esp/usu_doc/db_rede_9_maio_2005_reformatado_em_set_2006_con_indice.pdf
- Contreras, P. y Montecinos, E. (2019). Artículo "*Democracia y participación ciudadana: Tipología y mecanismos para la implementación*". *Revista de ciencias sociales*. vol. 25, N° 2, pp. 178–191. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain (La calidad es gratis: El arte de hacer la calidad segura)*. McGraw-Hill2. <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663011/>
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732017000300077
- Delamaza G. (2011). Article "Public space and citizen participation in public management in Chile: limits and possibilities. *Polis Revista de la Universidad Bolivariana* . vol. 10, N° 30, pp. 45-75. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682011000300003>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis (Fuera de la crisis)*. MIT Press1. <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Eisenberg, N., & Strayer, J. (1987). *Empathy and its development*. Cambridge University Press. http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242014000100004

- Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control (Control total de la calidad). McGraw-Hill3. <https://www.euroinnova.mx/blog/que-es-calidad-segun-autores>.
- Fraces J. & Carrillo A. (2015). Presupuestos Participativos: Guia Metodológica para la Implementación de los Presupuestos Participativos. Presentación Ediciones, 247, España - Alicante. https://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/08/t_prepar_guia_metodologica.pdf
- Garrido y Montecinos (2018). Artículo "El presupuesto participativo en Chile y República Dominicana: ¿Es determinante una Ley para el fortalecimiento de la democracia participativa?. Revista Uruguay de Ciencia Política. vol. 27, n.2, pp. 99-120. <https://doi.org/10.26851/rucp.28.3>.
- Gómez Butto, M. (2020). Tesis "Presupuestos participativos en la gestión pública local: El caso de la comuna PUDAHUEL". Universidad de Chile. Instituto de Asuntos Públicos. Santiago, Chile. [presupuestos participativos en la gestion publica local.pdf](presupuestos-participativos-en-la-gestion-publica-local.pdf) (uchile.cl)
- Gómez, J. A., Sánchez, J. A., & Gómez, J. C. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad: caso de las universidades públicas colombianas. Revista Espacios, 36(17), 1-134. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8354894>
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. European Journal of Marketing, <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Guterres, A. (2022). Envisaging the Future of Cities. World Cities Report 2022 https://unhabitat.org/sites/default/files/2022/06/wcr_2022.pdf
- Harkins C., Moore K. y Escobar O. (2016). Article "Review of 1st generation participatory budgeting in Scotland". What Works Scotland. pp. 1-30, <ReviewofFirstGenerationPBinScotland.pdf> (whatworksscotland.ac.uk)
- Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. México. Edit. McGraw Hill

Education. p. 714. Universidad Nacional Autónoma de México.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Herrera, R. y Tesoriere, G. (2020). División de Conocimiento e Innovación Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos (ONU-Hábitat).

https://unhabitat.org/sites/default/files/2020/08/exploring_the_role_of_participatory_budgeting_and_sdgs_spanish.pdf

<http://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902020000100029>

Ireson, W.G., Coombs, C.F., Jr., y Moss, R.Y. (1996). Handbook of Reliability Engineering and Management (Manual de Ingeniería y Administración de la Confiabilidad), 2.º ed. McGraw-Hill1

Juran, J.M., y Godfrey, A.B. (1999). Juran's Quality Handbook (Manual de Calidad de Juran), 5.º ed. McGraw-Hill2

Kempa y Kozlowski (2020). Article "Participatory budget as a tool supporting the development of civil society in Poland". The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, vol. 13, núm. 1, pp. 61-79. DOI: <https://doi.org/10.2478/nispa-2020-0003>

Kukuckova y Bakos (2019). "Does Participatory Budgeting Bolster Voter Turnout in Elections? The Case of the Czech Republic." NISPAcee Journal of Public Administration and Policy, vol. 12, núm. 2, 109 – 129. <https://sciendo.com/es/article/10.2478/nispa-2019-0016>

León et al (2010), artículo "Contraste de los modelos de asignación presupuestaria en el presupuesto social municipal". Revista Gestión Política Pública, vol. 19, N° 2, pp. 351-394. (scielo.org.mx)

López (2020), Tesis doctoral "Gestión municipal y la participación ciudadana en el presupuesto participativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2019". Universidad César Vallejo, Sede Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40433>

- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy*. World Scientific Publishing.
<https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>
- Matos y Serapioni (2017). The challenge of citizens' participation in health systems in Southern Europe: a literature review. *Cadernos de Saúde Pública* 33 (1).<https://doi.org/10.1590/0102-311X00066716>
- Mendez et al, (2018). Artículo "El presupuesto base cero en México ¿Reingeniería presupuestal o recorte de gasto público?. *Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*. Año 5, Núm. 9, pp. 92-103.
<https://www.uv.mx/iic/files/2018/12/Num09-Art08-159.pdf>
- Mercado Hermenegildo, A. (2023). Gestión del aula y eficacia académica: revisión bibliométrica a partir de la base de datos Scopus. *Revista Iberoamericana de Educación*, 83(1), 115-1341.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8354894.pdf>
- Merchán-Ponce, N., Pinargote-Vásquez, N. & Acebo-Calderón. R. (2022). La gestión pública como factor clave en el desarrollo factible de la gobernanza. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 7(1), 751-774. Recuperado a partir de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/547>
- Ministerio de Economía y Finanzas -MEF (2021). Presupuesto Participativo. https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100288&lang=es-ES&view=article&id=1940
- Montgomery, D.C. (2013). *Introduction to Statistical Quality Control (Introducción al Control Estadístico de la Calidad)*, 7.º ed. John Wiley & Sons.
<http://sn.astm.org/esp/data-points/que-es-la-confiabilidad-jf18.html>
- Municipalidad Distrital Imperial – Cañete (2022). Portal de transparencia. Normas legales. Presupuesto Participativo. <https://www.gob.pe/muniimperial>

- Palma, D., Parejo, M. A., & Sierra, J. A. (2018). Calidad de servicio en el sector turístico: una revisión de la literatura. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. <https://1library.co/article/calidad-de-servicio-teor%C3%ADas-relacionadas-al-tema.q2n8r93j>
- Palma, D., Parejo, M. A., & Sierra, J. A. (2018). Calidad de servicio en el sector turístico: una revisión de la literatura. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 27(1), 1-24. <https://economipedia.com/definiciones/muestreo-por-conveniencia.html>
- Palma, H., Parejo, I. & Sierra, D. (2018). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Criterio Libre*. <https://search.proquest.com/docview/2125262792?accountid=37408>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), <https://1library.co/article/tangibilidad-definici%C3%B3n-conceptual-de-calidad-de-servicio.q5mxl8ry>
- Paredes Sánchez, J. A. (2019). Calidad de servicio en las empresas peruanas. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://www.scribbr.es/category/normas-apa/>
- Pedraja-Rejas, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de arica, chile: Hacia un plan de mejora. [health service quality perception in the city of arica, chile: towards an improvement plan percepção da qualidade de serviço de saúde na cidade de arica, chile: avanço para um plano de melhoria] *Interciencia*, 44(9), 514-520. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/percepción-de-la-calidad-servicio-salud-en-ciudad/docview/2311522178/se-2>
- Pereira y Figueira (2022). Article "Rationales and barriers to citizen participation in public buggeting: A systematic literature review. *Revista Brasileira de Ciencia Política*. N° 39. <https://doi.org/10.1590/0103-3352.2022.39.258470>

Peru : Sunass trains 80 municipalities of puno on the regulation of quality of the provision of rural sanitation services. (2020). MENA Report, Retrieved from <https://www.proquest.com/trade-journals/peru-sunass-trains-80-municipalities-puno-on/docview/2462483777/se-2?accountid=37408>

- Plasencia Alva, M. A. (2017). Gestión administrativa y calidad de la enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Nacional del Callao-2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://www.scribbr.es/citar/generador/apa/>
- Ramírez Saíz, J. M. (2012). Dimensiones constitutivas y ejes estructurantes de la ciudadanía. *Estudios Políticos*, 9(26), 11–36. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ep/n26/n26a2.pdf>
- Remy et al, (2020). El presupuesto participativo en Perú: Un estudio de casos. Instituto de Estudios Peruanos IEP. Documento de Trabajo N° 268. 1ra. edic. Lima , Perú. <https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1171>
- Rodrigues De Caires, C. M. (2016). El diseño del presupuesto participativo en Venezuela: Apuntes a partir de una experiencia municipal. *Cuadernos Del Cendes*, 33(91), 1–28. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082016000100002&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Rodríguez C. y Jara I. (2020). Artículo científico " El proceso de presupuesto participativo: ¿adherencia o decepción ciudadana? Caso: Gobierno Autónomo Descentralizado de La Concordia". *Revista Española de a transparencia*. Núm. 11, Segundo Semestre, pp. 267-292. <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/108>
- Rojas J. (2017). Article "Citizen participation, quality of life and territorial trans-regional justice: A social basis for common good. *Revista Ambiente & Sociedade*. v. XX, núm 1, pp. 21-42. Sao Paulo. <https://doi.org/10.1590/1809-4422ASOCEX0001V2012017>
- Romero (2021), tesis doctoral "Participación ciudadana y el presupuesto participativo en la Municipalidad Distrital de La Esperanza - Trujillo, año

2020", Universidad César Vallejo, Sede Trujillo, Perú.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/70600>

Salvador et al. (2017). Memorandums of the citizen participation, models and tools for their management. *Rev. Reflexiones* vol. 96 (2): 83-92. San Pedro Montes de Oca. <http://dx.doi.org/10.15517/rr.v96i2.32083>

Schneider & Welp (2015). Diseños institucionales y (des)equilibrios de poder: las instituciones de participación ciudadana en disputa. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*. (Vol 60, Issue 224), 15-43. <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/45947/44951>.

Shack N. y Arbulu A. (2021). Documento de trabajo "Una aproximación a los mecanismos de participación ciudadana en el el Perú". Contraloría General de la República del Perú. Working Paper Series. Lima, Perú. https://doc.contraloria.gob.pe/estudios-especiales/documento_trabajo/2020/Documento_de_Trabajo_Una_aproximacion_a_los_mecanismos_de_participacion_ciudadana_en_el_Peru.pdf

Sobol A. (2019). Article "Towards sustainability? Analysis of participatory budgeting in the city of Katowice". *Studia Periegetica*, vol. 25, núm 1, pp. 49-63. Towards Sustainability? Analysis of Participatory Budgeting in the City of (studia-periegetica.com)

Soria R. y Ojeda M. (2020). Artículo "Citizen participation and direct democracy in municipalities of Jalisco and Sinaloa, Mexico, 2008-2018". *Revista Iberoamericana de estudios municipales RIEM*, N° 21, pp. 29-59.

Sousa J. (2012). Building social participation on the Brazilian Health System: a constant rethinking that seeks fairness and transformation. *Revista Saúde Soc.*, v. 21. *Universidade de Sao Paulo*. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902012000500012>

Su C. (2017). Article "From Porto Alegre to New York City: Participatory Budgeting and Democracy", *Revista New Political Science*. City University of New York

- CUNY. pp. 1-9. From Porto Alegre to New York City: Participatory Budgeting and Democracy (cuny.edu)

Tumi J. (2017). Artículo " Participación ciudadana y democratización de la gestión en el gobierno regional de Puno". Revista Cuestiones de Sociología: Investigación en Ciencia y Desarrollo. vol. 6 N° 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7740281>

Vargas, I. M., Salazar, V., Cueva, F. I., & García, U. C. (2020). Calidad de servicio e Imagen corporativa en EsSalud, Perú. [Quality of service and corporate image in EsSalud, Peru] Revista Venezolana De Gerencia, 25(91), 1190. <https://doi.org/10.37960/rvg.v25i91.33198>

Wilkinson, C., Briggs, J., Salt, K., Vines, J., & Flynn, E. (2019). Article "In participatory budgeting we trust? Fairness, tactics and (in)accessibility in participatory governance". Local Government Studies, vol. 45, núm. 06, pp. 1001 - 1020. <https://doi.org/10.1080/03003930.2019.1606798>.

Yépez C., Ricaurte M., & Jurado M. (2018). Calidad percibida de atención en usuarios. Revista Científica Salud Uninorte, 34(2), 268-2792. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672022000100031

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables
Anexo 1: Matriz de operacionalización
Gestión Administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Gestión Administrativa	La gestión administrativa se refiere a las actividades y procesos llevados a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de una organización, con el objetivo de lograr eficiencia, efectividad y alcanzar los objetivos establecidos. Según Stoner et al. (2003), la gestión administrativa implica la toma de decisiones, la coordinación de recursos humanos, financieros y materiales, la supervisión de las operaciones y el establecimiento de políticas y procedimientos que orienten el funcionamiento de la organización. Además, Robbins et al. (2017) destacan que la gestión administrativa también abarca aspectos como la comunicación, el liderazgo y la motivación del personal para lograr resultados satisfactorios.	La gestión administrativa, en términos operacionales, se define como el conjunto de actividades y procesos realizados por los líderes y gerentes de una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos de manera eficiente y efectiva. Esta variable puede ser medida a través de indicadores como la eficiencia en el uso de recursos, la efectividad en el logro de objetivos, la calidad en la toma de decisiones, la adecuada coordinación de equipos de trabajo, la implementación de sistemas de control y seguimiento, y la capacidad para adaptarse a los cambios del entorno.	Eficiencia en los procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de trabajo eficiente y organizado Gestión adecuada de los recursos Cumplimiento de plazos y objetivos administrativos. 	1 al 5	Escala: ordinal Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1))	Alto (75 - 100) Medio (47 - 74) Bajo (20 - 46))
			Comunicación interna y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos Coordinación en la gestión de proyectos Retroalimentación y mejora continua 	6 al 10		
			Calidad en la gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Organización y acceso a la información Cumplimiento de normativas y estándares Seguridad y confidencialidad de la información 	11 al 15		
			Innovación y mejora en la gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Uso de tecnología y herramientas digitales Identificación e implementación de buenas prácticas Cultura de mejora continua y adaptabilidad 	16 al 20		

Calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Nivel y Rango de la variable
Calidad de servicio	<p>Es la imagen que reflejamos hacia los usuarios que permite definirla satisfacción e insatisfacción del servicio que brindamos en relación a lo que ofrecemos.</p> <p>Pedraja-Rejas, et.al (2019)</p>	<p>La calidad de servicio se divide en cinco dimensiones: Tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.</p>	<p>Tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura adecuada ✓ Ambientes de atención ✓ Ambiente de servicio ✓ Personal idóneo asistencial ✓ Directivos idóneos ✓ Servidores públicos fidelizados ✓ Servidores públicos con valores ✓ Imagen ✓ Confianza ✓ Atención personalizada ✓ Interacción 	<p>Escala: ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Alto (75 - 100)</p> <p>Medio (47 - 74)</p> <p>Bajo (20 - 46)</p>

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título del Proyecto: “La gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p>Problema General: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?</p> <p>Problemas Específicos: Problema Específico 1. ¿De qué manera la Eficiencia en los procesos administrativos se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?</p> <p>Problema Específico 2 ¿De qué manera la Comunicación interna y coordinación se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?</p> <p>Problema Específico 3 ¿De qué manera la Calidad</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023</p> <p>Objetivos Específicos: Objetivo Específico 1. Determinar de qué manera la Eficiencia en los procesos administrativos se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar de qué manera la Comunicación interna y coordinación se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p> <p>Problema Específico 3 Determinar de qué</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis Específica 1. La Eficiencia en los procesos administrativos se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p> <p>Hipótesis Específica 2. La Comunicación interna y coordinación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p> <p>Hipótesis Específica 3. La Calidad en la gestión documental se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la</p>	Variable 1: Gestión Administrativa					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo/Nivel	Escala de medición	Niveles y rangos
			Eficiencia en los procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Flujo de trabajo eficiente y organizado Gestión adecuada de los recursos Cumplimiento de plazos y objetivos administrativos. 	1 al 5	<p><u>Tipo de Investigación</u> Será el tipo de investigación aplicada</p> <p><u>Nivel de Investigación</u> Correlacional</p>	<p>Escala: ordinal</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p> <p>De acuerdo (4)</p> <p>Indeciso (3)</p> <p>En desacuerdo (2)</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1)</p>	<p>Alto (75 - 100)</p> <p>Medio (47 - 74)</p> <p>Bajo (20 - 46)</p>
			Comunicación interna y coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos Coordinación en la gestión de proyectos Retroalimentación y mejora continua 	6 al 10			
			Calidad en la gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> Organización y acceso a la información Cumplimiento de normativas y estándares Seguridad y confidencialidad de la información 	11 al 15			
Innovación y mejora en la gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Uso de tecnología y herramientas digitales Identificación e implementación de buenas prácticas 	16 al 20						

<p>en la gestión documental se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?</p>	<p>manera la Calidad en la gestión documental se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p>	<p>Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de mejora continua y adaptabilidad 				
<p>Problema Específico 4 ¿De qué manera la Innovación y mejora en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?</p>	<p>Problema Específico 4 Determinar de qué manera la Innovación y mejora en la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023</p>	<p>Hipótesis Específica 4. La Innovación y mejora en la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.</p>	Variable 2: Calidad de Servicio					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Población/Muestra	Escala de medición	Niveles y rangos
			Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura adecuada ✓ Ambientes de atención ✓ Ambiente de servicio 	1 al 4	<p>Población</p> <p>Sera integradopor 70 servidores públicos de la Municipalidad distrital de Imperial.</p>		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Personal idóneo asistencial ☒ Directivos idóneos 	5 al 7	<p>Muestra</p> <p>Se tomará como muestrala cantidad de60 servidores públicos de laMunicipalidad distrital de Imperial</p>	Escala: ordinal	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Servidores públicos fidelizados ☒ Servidores públicos convalores 	8 al 10		Totalmente de acuerdo (5)	Alto (75 - 100)
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ☒ Imagen ☒ Confianza 	11 al 12	<p>Muestreo</p> <p>Será el MuestreoCuantitativo Probabilístico</p>	De acuerdo (4)	Medio (47 - 74)
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención personalizada ✓ Interacción 	13 al 20		Indeciso (3)	Bajo (20 - 46)
							En desacuerdo (2)	
							Totalmente en desacuerdo (1)	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos Gestión Administrativa

INSTRUCCIONES. La información que nos proporciona será para uso exclusivo del investigador. EL objetivo de este cuestionario es Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023.

Usted otorga su consentimiento para realizar el cuestionario:

SI

NO

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en los recuadros correspondiente guiándose de las siguientes valoraciones:

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
------------------------------	-------------------	--------------	----------------	---------------------------

Cuestionario de Gestión Administrativa

Nro.	Ítems	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia en los procesos administrativos						
1	Los procesos administrativos están bien estructurados y documentados.					
2	Los flujos de trabajo son fluidos y minimizan la duplicación de esfuerzos.					
3	Los recursos administrativos (personal, equipos, materiales) se asignan de manera equitativa y eficiente.					
4	Se realiza un seguimiento y control de los recursos para maximizar su utilización.					
5	Los plazos establecidos para las tareas administrativas se cumplen de manera consistente.					
Dimensión 2: Comunicación interna y coordinación						
6	La comunicación entre los departamentos es clara y fluida.					
7	Se comparte información de manera oportuna y precisa entre los equipos de trabajo.					
8	Existe una coordinación efectiva entre los diferentes equipos de trabajo para la gestión de proyectos administrativos.					
9	Los equipos trabajan de manera colaborativa y se apoyan mutuamente en la					

	ejecución de proyectos.					
10	Se fomenta la retroalimentación constructiva para mejorar los procesos y procedimientos administrativos.					
	Dimensión 3: Calidad en la gestión documental					
11	La información administrativa está organizada y se puede acceder a ella de manera fácil y rápida.					
12	Se cuenta con sistemas de archivo y documentación que facilitan la búsqueda y recuperación de información.					
13	La gestión documental cumple con las normativas y estándares establecidos.					
14	Se realiza un seguimiento para garantizar que los documentos estén actualizados y sean consistentes.					
15	Se implementan medidas de seguridad para proteger la información administrativa confidencial.					
	Dimensión 4: Innovación y mejora en la gestión administrativa					
16	Se utilizan herramientas digitales eficientes para agilizar los procesos administrativos.					
17	Se promueve la capacitación y actualización en el uso de tecnología relacionada con la gestión administrativa.					
18	Se fomenta la identificación y adopción de buenas prácticas en la gestión administrativa.					
19	Se reconocen y valoran las iniciativas que generan mejoras significativas en los procesos administrativos.					
20	Se promueve una cultura de mejora continua en la gestión administrativa.					

Anexo 4. Instrumento de recolección de datos Calidad de servicio.

INSTRUCCIONES. La información que nos proporciona será para uso exclusivo del investigador. EL objetivo de este cuestionario es Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023.

Usted otorga su consentimiento para realizar el cuestionario:

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en los recuadros correspondiente guiándose de las siguientes valoraciones:

(1) Totalmente en desacuerdo	(2) En desacuerdo	(3) Indeciso	(4) De acuerdo	(5) Totalmente de acuerdo
-------------------------------------	--------------------------	---------------------	-----------------------	----------------------------------

Nº	ÍTEM S	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. Tangibles					
1	¿Existe la infraestructura adecuada en la institución para atender los requerimientos de los usuarios?					
2	¿Los usuarios tienen un ambiente adecuado de atención para recibir la orientación necesaria de acuerdo con sus requerimientos?					
3	¿En la institución los usuarios tienen un área específica para el acceso a la información en forma directa de sus requerimientos?					
4	¿Existe en la institución un área específica de informes con relación a los procedimientos que deben de realizar de acuerdo a los servicios que tienen acceso?					
	DIMENSIÓN 2. Fiabilidad					
5	¿La institución cuenta con servidores públicos debidamente capacitados para socializar con los usuarios sus requerimientos para ser atendidos en tiempo real?					
6	¿En la institución existen servidores públicos debidamente calificados para convocar a los usuarios y puedan presentar sus requerimientos que son necesarios para lograr sus objetivos?					
7	¿En la institución existen servidores públicos con la experiencia necesaria para consolidar los requerimientos los usuarios y evitar duplicidad de los procesos?					

	DIMENSIÓN 3. Capacidad de respuesta					
8	¿En su institución los servidores públicos a cargo de atención a los usuarios cumplen con dar la orientación en forma adecuada de acuerdo con sus necesidades?					
9	¿Los servidores públicos de la institución se encuentran identificados para cumplir con la atención necesaria en el horario establecido?					
10	¿Los usuarios tienen acceso a la comunicación directa con las autoridades?					
	DIMENSIÓN 4. Seguridad					
11	¿En su institución tienen una base de datos segura de todos los usuarios, en función a sus requerimientos?					
12	¿La institución cuenta con un archivo de los servicios realizados a los usuarios?					
	DIMENSIÓN 5. Empatía					
13	¿Los servidores públicos involucrados que participan en el proceso de atención a los usuarios son empáticos?					
14	¿Los servidores públicos establecen un mapeo de los requerimientos de los usuarios en cada período?					
15	¿Los servidores públicos realizan una depuración de todos los procesos realizados a fin de identificar aquellos que no hayan sido atendidos?					
16	¿Los funcionarios públicos se encargan de sensibilizar a sus servidores públicos la importancia de la atención en tiempo real de los requerimientos de los usuarios?					
17	¿Los funcionarios públicos programan reuniones periódicas con los usuarios para que puedan identificar sus requerimientos?					
18	¿Los funcionarios públicos se encargan de capacitar a los usuarios con relación a los procesos necesarios que tienen que solicitar para cumplir con sus objetivos?					
19	¿Los servidores públicos tratan en forma respetuosa a los usuarios cuando solicitan la orientación necesaria del acceso a los servicios de la institución?					
20	¿Los servidores públicos muestran interés en cumplir con los requerimientos de los usuarios?					



ANEXO N°05

Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10417742064
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAÑETE	
Nombre del Titular	
Nombres y Apellidos: Filiberto Fernando Ochoa Paredes	DNI: 07356267

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo

(**X**), no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en La Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos: INGRID ROCIO POMA BAUTISTA	DNI: 40762504

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

Lugar y Fecha: San Vicente de Cañete, 07 de diciembre de 2023

Firma:  Firmado digitalmente por:
OCHOA PAREDES Filiberto
Fernando FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/12/2023 13:09:23-0500 (Titular)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación

como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6. Validez de instrumentos por juicio de Expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Roberto R. Buendía Aparcana
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad y Finanzas
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión administrativa.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023
Significación:	Dimensiones: Eficiencia en los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la gestión administrativa.

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del Estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en los procesos administrativos ✓ Comunicación interna y coordinación ✓ Calidad en la gestión documental ✓ Innovación y mejora en la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado ✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos ✓ Organización y acceso a la información ✓ Uso de tecnología y herramientas digitales

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la **GESTIÓN ADMINISTRATIVA** elaborado por **INGRID ROCÍO POMA BAUTISTA EN EL AÑO 2023**. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

✓ **PRIMERA DIMENSIÓN: EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Objetivos de la Dimensión: Identificar los requerimientos solicitados por orden de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado	1	4	4	4	-----
✓ Gestión adecuada de los recursos	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de plazos y objetivos administrativos.	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----

✓ **SEGUNDA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con los procesos con la debida responsabilidad previa comunicación y coordinación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
✓ Coordinación en la gestión de proyectos	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
✓ Retroalimentación y mejora continua	10	4	4	4	-----

✓ **TERCERA DIMENSIÓN: CALIDAD EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las normativas de los documentos sustentatorios en cada proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Organización y acceso a la información	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de normativas y estándares	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
✓ Seguridad y confidencialidad de la información	15	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: INNOVACIÓN Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con la modernización del estado para mejorar los procesos administrativos en tiempo real.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Uso de tecnología y herramientas digitales	16	4	4	4	-----
✓ Identificación e implementación de buenas prácticas	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
✓ Cultura de mejora continua y adaptabilidad	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Roberto R. Buendía Aparcana
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Contabilidad y Finanzas
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión administrativa.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023
Significación:	Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

4. Soporte teórico

Escala/Area	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos tangibles ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura de la institución ✓ Seguridad en cada proceso ✓ Atención en forma efectiva ✓ En relación con la calidad ✓ Identificarse con el usuario

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la **CALIDAD DE SERVICIO** elaborado por **INGRID ROCÍO POMA BAUTISTA EN EL AÑO 2023**. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

- ✓ **Primera dimensión:** Elementos tangibles
 - Objetivos de la Dimensión: Identificar el aspecto físico de la institución al servicio de la comunidad universitaria.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura adecuada	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Ambientes de atención	3	4	4	4	-----
Ambiente de servicio	4	4	4	4	-----

✓ SEGUNDA DIMENSIÓN: FIABILIDAD

- Objetivos de la Dimensión: Analizar la aceptación de los servicios de la institución por parte de la comunidad universitaria.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal idóneo asistencial	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Directivos idóneos	7	4	4	4	-----

✓ TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las necesidades de los usuarios para su atención inmediata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servidores públicos fidelizados	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
Servidores públicos con valores	10	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer los procesos necesarios para darle seguridad a los usuarios de los servicios recibidos por la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	11	4	4	4	-----
Confianza	12	4	4	4	-----

✓ **QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer lazos de comunicación efectiva con los usuarios de acuerdo con sus requerimientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----
Interacción	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Buenos días', enclosed within a large, circular scribble. The signature is written in a cursive style.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Oscar Fernando Alegría Cueto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión administrativa.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023
Significación:	Dimensiones: Eficiencia en los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la gestión administrativa.

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del Estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en los procesos administrativos ✓ Comunicación interna y coordinación ✓ Calidad en la gestión documental ✓ Innovación y mejora en la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado ✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos ✓ Organización y acceso a la información ✓ Uso de tecnología y herramientas digitales

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la **CALIDAD DE SERVICIO** elaborado por **INGRID ROCÍO POMA BAUTISTA EN EL AÑO 2023**. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

✓ **PRIMERA DIMENSIÓN: EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Objetivos de la Dimensión: Identificar los requerimientos solicitados por orden de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado	1	4	4	4	-----
✓ Gestión adecuada de los recursos	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de plazos y objetivos administrativos.	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----

✓ **SEGUNDA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con los procesos con la debida responsabilidad previa comunicación y coordinación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
✓ Coordinación en la gestión de proyectos	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
✓ Retroalimentación y mejora continua	10	4	4	4	-----

✓ **TERCERA DIMENSIÓN: CALIDAD EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las normativas de los documentos sustentatorios en cada proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Organización y acceso a la información	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de normativas y estándares	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
✓ Seguridad y confidencialidad de la información	15	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: INNOVACIÓN Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con la modernización del estado para mejorar los procesos administrativos en tiempo real.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Uso de tecnología y herramientas digitales	16	4	4	4	-----
✓ Identificación e implementación de buenas prácticas	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
✓ Cultura de mejora continua y adaptabilidad	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----



.....
Firma del evaluado
DNI: 07970508

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Oscar Fernando Alegría Cueto
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Calidad de Servicio.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023
Significación:	Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

4. Soporte teórico

Escala/Area	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos tangibles ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura de la institución ✓ Seguridad en cada proceso ✓ Atención en forma efectiva ✓ En relación con la calidad ✓ Identificarse con el usuario

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la **CALIDAD DE SERVICIO** elaborado por **INGRID ROCÍO POMA BAUTISTA EN EL AÑO 2023**. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

✓ **PRIMERA DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar el aspecto físico de la institución al servicio de lasociedad civil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura adecuada	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Ambientes de atención	3	4	4	4	-----
Ambiente de servicio	4	4	4	4	-----

✓ **SEGUNDA DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Analizar la aceptación de los servicios de la institución porparte de la sociedad civil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal idóneo asistencial	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Directivos idóneos	7	4	4	4	-----

✓ **TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las necesidades de los usuarios para su atencióninmediata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servidores públicos fidelizados	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
Servidores públicos con valores	10	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer los procesos necesarios para darle seguridad a los usuarios de los servicios recibidos por la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	11	4	4	4	-----
Confianza	12	4	4	4	-----

✓ **QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer lazos de comunicación efectiva con los usuarios de acuerdo con sus requerimientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----
Interacción	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----



.....
Firma del evaluador
DNI: 07970508

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr(a). Bertha Silva Narvaste
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad Nacional de Cañete
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Gestión administrativa.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023
Significación:	Dimensiones: Eficiencia en los procesos administrativos, comunicación interna y coordinación, calidad en la gestión documental, innovación y mejora en la gestión administrativa.

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del Estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia en los procesos administrativos ✓ Comunicación interna y coordinación ✓ Calidad en la gestión documental ✓ Innovación y mejora en la gestión administrativa. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado ✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos ✓ Organización y acceso a la información ✓ Uso de tecnología y herramientas digitales

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la **CALIDAD DE SERVICIO** elaborado por **INGRID ROCÍO POMA BAUTISTA EN EL AÑO 2023**. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

✓ **PRIMERA DIMENSIÓN: EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Objetivos de la Dimensión: Identificar los requerimientos solicitados por orden de recepción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Flujo de trabajo eficiente y organizado	1	4	4	4	-----
✓ Gestión adecuada de los recursos	2	4	4	4	-----
	3	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de plazos y objetivos administrativos.	4	4	4	4	-----
	5	4	4	4	-----

✓ **SEGUNDA DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INTERNA Y COORDINACIÓN**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con los procesos con la debida responsabilidad previa comunicación y coordinación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Comunicación efectiva entre los diferentes departamentos	6	4	4	4	-----
	7	4	4	4	-----
✓ Coordinación en la gestión de proyectos	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
✓ Retroalimentación y mejora continua	10	4	4	4	-----

✓ **TERCERA DIMENSIÓN: CALIDAD EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las normativas de los documentos sustentatorios en cada proceso.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Organización y acceso a la información	11	4	4	4	-----
	12	4	4	4	-----
✓ Cumplimiento de normativas y estándares	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
✓ Seguridad y confidencialidad de la información	15	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: INNOVACIÓN Y MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

- Objetivos de la Dimensión: Cumplir con la modernización del estado para mejorar los procesos administrativos en tiempo real.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
✓ Uso de tecnología y herramientas digitales	16	4	4	4	-----
✓ Identificación e implementación de buenas prácticas	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
✓ Cultura de mejora continua y adaptabilidad	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----



.....
Firma del evaluado
DNI: 43337343

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr(a). Bertha Silva Narvaste
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Universidad xxxx
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No aplica

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la variable Calidad de Servicio.
Autora:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Procedencia:	UCV-III ciclo Maestría en Gestión Pública
Administración:	Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista
Tiempo de aplicación:	20 min
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Imperial Cañete – 2023
Significación:	Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

4. Soporte teórico

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Reforma y modernización del estado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elementos tangibles ✓ Fiabilidad ✓ Capacidad de respuesta ✓ Seguridad ✓ Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Infraestructura de la institución ✓ Seguridad en cada proceso ✓ Atención en forma efectiva ✓ En relación con la calidad ✓ Identificarse con el usuario

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la Calidad de Servicio elaborado por Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista en el año 2023. 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 semántica y sintaxis 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 incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:

✓ **PRIMERA DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar el aspecto físico de la institución al servicio de la sociedad civil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura adecuada	1	4	4	4	-----
	2	4	4	4	-----
Ambientes de atención	3	4	4	4	-----
Ambiente de servicio	4	4	4	4	-----

✓ **SEGUNDA DIMENSIÓN: FIABILIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Analizar la aceptación de los servicios de la institución por parte de la sociedad civil.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personal idóneo asistencial	5	4	4	4	-----
	6	4	4	4	-----
Directivos idóneos	7	4	4	4	-----

✓ **TERCERA DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA**

- Objetivos de la Dimensión: Identificar las necesidades de los usuarios para su atención inmediata.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servidores públicos fidelizados	8	4	4	4	-----
	9	4	4	4	-----
Servidores públicos con valores	10	4	4	4	-----

✓ **CUARTA DIMENSIÓN: SEGURIDAD**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer los procesos necesarios para darle seguridad a los usuarios de los servicios recibidos por la institución.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Imagen	11	4	4	4	-----
Confianza	12	4	4	4	-----

✓ **QUINTA DIMENSIÓN: EMPATÍA**

- Objetivos de la Dimensión: Establecer lazos de comunicación efectiva con los usuarios de acuerdo con sus requerimientos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	13	4	4	4	-----
	14	4	4	4	-----
	15	4	4	4	-----
	16	4	4	4	-----
Interacción	17	4	4	4	-----
	18	4	4	4	-----
	19	4	4	4	-----
	20	4	4	4	-----



.....
Firma del evaluador
DNI: 45104543

Anexo 7. Consentimiento Informado

Título de la investigación: **La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad De Ciencias Empresariales 2023**. Cuyo investigador es **Bach. Ingrid Rocío Poma Bautista**.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “**La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023**”, cuyo objetivo es Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado del programa 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 institución pública de la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales.

El principal problema de la investigación es mejorar la Gestión Administrativa en beneficio de los usuarios con una calidad de servicio mejorada en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales a través de sus servidores públicos, por lo que se formula el problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023?

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada. “La Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023”.

2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de veinte (20) minutos y se realizarán en los ambientes de la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Ingrid Rocío Poma Bautista**, y Docentes asesor y coasesor **Dr. Alejandro Menacho Rivera, Dra. Ana Maritza Boy Barret**

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:



Firmado digitalmente por:
OCHOA PAREDES Filiberto
Fernando FIR 07356267 hard
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 07/12/2023 13:09:23-0500

Fernando Filiberto Ochoa Paredes
Coordinador de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Nacional de Cañete
DNI 07356267

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

Anexo 8. Ficha técnica del cuestionario para medir la variable Gestión Administrativa

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la Gestión Administrativa
Autor:	Poma Bautista, Ingrid Rocío
Lugar:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023
Fecha de aplicación:	11/2023
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023
Administrados a:	A los servidores públicos en Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023
Margen de error:	.5
Observación:	Se aplico de forma presencial

Anexo 9. Ficha técnica del cuestionario para medir la variable Calidad de Servicio

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir la Calidad de Servicio
Autor:	Poma Bautista, Ingrid Rocío
Lugar:	Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales 2023
Fecha de aplicación:	11/2023
Objetivo:	Determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de servicio en la Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023
Administrados a:	A los servidores públicos en Universidad Nacional de Cañete, Facultad de Ciencias Empresariales, 2023
Margen de error:	.5
Observación:	Se aplico de forma presencial

Anexo 10. Resultado de juicio de expertos

Expertos	Grado o Título	Resultados
Roberto R. Buendía Aparcana	Doctor	Aplicable
Oscar Fernando Alegría Cueto	Doctor	Aplicable
Bertha Silva Narvaste	Doctora	Aplicable

Anexo 12. Base de datos de la variable Calidad de servicio

VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO																			
DIMEN1 TANGIBLES				DIMEN2 FIABILIDAD			DIM3 CAPAC. DE RESPUESTA				DIM4 SEGURIDAD		DIMENSIÓN 5 EMPATÍA						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
5	3	3	3	4	2	4	4	4	2	3	5	3	3	3	4	2	4	4	2
5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3
4	2	4	4	5	2	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	2	4	5	2
3	3	3	3	5	1	5	4	2	4	3	2	3	3	4	5	1	4	4	2
5	3	4	3	3	2	5	3	2	3	5	3	4	4	4	3	2	3	2	3
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	2	5	5
4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	2	3	4	4	1	5	1	1	5	2
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	4	4	2
5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	1	4	3
4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	2	3	4	4	1	5	1	1	5	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	5	1	5	4	2	4	3	2	3	4	5	1	4	4	2
5	3	4	3	3	2	5	3	2	3	5	3	4	4	4	3	2	3	2	3
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	5	3	3	3	4	2	4	4	2
5	2	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3
4	2	4	4	5	2	4	5	2	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	2
3	3	3	3	5	1	5	4	2	4	3	2	3	3	4	5	1	4	4	2
5	3	4	3	3	2	5	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	3	2	3
5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	2	4	4	2	5	5
4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3	1	4	3
4	4	4	4	4	5	1	4	5	5	2	3	4	4	1	5	1	1	5	2

Anexo 13. Criterios; Alpha de Cronbach

Coeficiente	Relación
0,00 a +/- 0,20	Despreciabl
e	
0,20 a 0,40	Baja o ligera
0,40 a 0,60	Moderada
0,60 a 0,80	Marcada
0,80 a 1,00	Muy alta

Nota. Valderrama (2019)

Anexo 14. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la variable Gestión Administrativa.

Alfa de Cronbach	N de ítems		
Variable1	Gestión Administrativa	0.925	20

Para constatar la consistencia interna del cuestionario, se calculó el alfa de Cronbach, $\alpha = .925$, es decir, la escala presenta una confiabilidad del 92,5% que la ubica en un nivel alto de confiabilidad. Todo el proceso estadístico se realizó en el Software estadístico SPSS-25.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Los procesos administrativos están bien estructurados y documentados.	76,85	111,858	,270	,927
2. Los flujos de trabajo son fluidos y minimizan la duplicación de esfuerzos.	77,23	101,843	,826	,917
3. Los recursos administrativos (personal, equipos, materiales) se asignan de manera equitativa y eficiente.	77,13	105,779	,737	,919
4. Se realiza un seguimiento y control de los recursos para maximizar su utilización.	77,18	104,356	,795	,918
5. Los plazos establecidos para las tareas administrativas se cumplen de manera consistente.	76,82	110,864	,408	,925
6. La comunicación entre los departamentos es clara y fluida.	77,92	98,993	,622	,922

7.	Se comparte información de manera oportuna y precisa entre los equipos de trabajo.	76,70	109,637	,474	,924
8.	Existe una coordinación efectiva entre los diferentes equipos de trabajo para la gestión de proyectos administrativos.	76,85	106,096	,685	,920
9.	Los equipos trabajan de manera colaborativa y se apoyan mutuamente en la ejecución de proyectos.	77,55	98,726	,690	,920
10.	Se fomenta la retroalimentación constructiva para mejorar los procesos y procedimientos administrativos.	77,12	103,325	,640	,920
11.	La información administrativa está organizada y se puede acceder a ella de manera fácil y rápida.	76,85	111,858	,270	,927
12.	Se cuenta con sistemas de archivo y documentación que facilitan la búsqueda y recuperación de información	77,23	101,843	,826	,917
13.	La gestión documental cumple con las normativas y estándares establecidos.	77,13	105,779	,737	,919
14.	Se realiza un seguimiento para garantizar que los documentos estén actualizados y sean consistentes.	77,18	104,356	,795	,918
15.	Se implementan medidas de seguridad para proteger la información administrativa confidencial	76,82	110,864	,408	,925
16.	Se utilizan herramientas digitales eficientes para agilizar los procesos administrativos.	77,97	100,575	,583	,923

17. Se promueve la capacitación y actualización en el uso de tecnología relacionada con la gestión administrativa.	76,75	111,343	,343	,926
18. Se fomenta la identificación y adopción de buenas prácticas en la gestión administrativa.	76,85	106,096	,685	,920
19. Se reconocen y valoran las iniciativas que generan mejoras significativas en los procesos administrativos.	77,55	98,726	,690	,920
20. Se promueve una cultura de mejora continua en la gestión administrativa.	77,12	103,325	,640	,920

Anexo 15. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos de la variable calidad de servicio.

		Alfa de Cronbach	N de ítems
Variable2	Calidad de servicio	0.880	20

Para constatar la consistencia interna del cuestionario, se calculó el alfa de Cronbach, $\alpha = .880$, es decir, la escala presenta una confiabilidad del 88,0% que la ubica en un nivel alto de confiabilidad. Todo el proceso estadístico se realizó en el Software estadístico SPSS-25.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ¿Existe la infraestructura adecuada en la institución para atender los requerimientos de los usuarios?	74,08	98,112	,256	,881
2. ¿Los usuarios tienen un ambiente adecuado de atención para recibir la	74,93	96,131	,285	,881
3. ¿En la institución los usuarios tienen un área específica para el acceso	74,37	93,999	,594	,873
4. ¿Existe en la institución un área específica de informes con relación a los procedimientos que deben de realizar de acuerdo a los servicios que tienen acceso?	74,42	92,959	,636	,872
5. ¿La institución cuenta con servidores públicos debidamente capacitados para socializar con los usuarios sus requerimientos para ser atendidos en tiempo real?	74,05	97,506	,363	,878
6. ¿En la institución existen servidores públicos debidamente calificados	75,15	83,926	,714	,866
7. ¿En la institución existen servidores públicos con la experiencia	74,10	96,871	,407	,878
8. ¿En su institución los servidores públicos a cargo de atención a los usuarios	74,08	93,942	,575	,873
9. ¿Los servidores públicos de la institución se encuentran identificados	74,78	87,698	,588	,871
10. ¿Los usuarios tienen acceso a la comunicación directa con las autoridades?	74,35	88,672	,718	,867
11. ¿En su institución tienen una base de datos segura de todos los usuarios, en función a sus requerimientos?	74,33	97,141	,247	,882
12. ¿La institución cuenta con un archivo de los servicios realizados a los usuarios?	74,47	89,067	,792	,866
13. ¿Los servidores públicos involucrados que participan en el proceso de atención a los usuarios son empáticos?	74,37	93,999	,594	,873

14. ¿Los servidores públicos establecen un mapeo de los requerimientos de los usuarios en cada período?	75,08	94,688	,304	,882
15. ¿Los servidores públicos realizan una depuración de todos los procesos realizados a fin de identificar aquellos que no hayan sido atendidos?	74,05	97,506	,363	,878
16. ¿Los funcionarios públicos se encargan de sensibilizar a sus servidores públicos la importancia de la atención en tiempo real de los requerimientos de los usuarios?	75,15	83,926	,714	,866
17. ¿Los funcionarios públicos programan reuniones periódicas con los usuarios para que puedan identificar sus requerimientos?	74,98	88,830	,434	,880
18. ¿Los funcionarios públicos se encargan de capacitar a los usuarios con relación a los procesos necesarios que tienen que solicitar para cumplir con sus objetivos?	74,25	98,699	,205	,882
19. ¿Los servidores públicos tratan en forma respetuosa a los usuarios cuando solicitan la orientación necesaria del acceso a los servicios de la institución?	74,88	91,190	,438	,877
20. ¿Los servidores públicos muestran interés en cumplir con los requerimientos de los usuarios?	74,35	88,672	,718	,867

Anexo 16. Baremos, Gestión Administrativa y Calidad de servicio

Gestión Administrativa

Alto	75 - 100
Medio	47 - 74
Bajo	20 - 46

Calidad de servicio

Eficiente	75 - 100
Regular	47 - 74
Deficiente	20 - 46

Anexo 17. Baremos, Gestión administrativa y sus dimensiones

	Eficiencia en los procesos administrativos	Comunicación interna y coordinación	Calidad en la gestión documental	Innovación y mejora en la gestión administrativa
Buena	20-25	20-25	20-25	20-25
Regular	12-19	12-19	12-19	12-19
Mala	5-11	5-11	5-11	5-11

—

Anexo 18. Baremos, Calidad de servicio y sus dimensiones

	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Eficiente	15-20	11-15	11-15	9-10	31-40
Regular	9-14	7-10	7-10	5-8	19-30
Deficiente	4-8	3-6	3-6	2-4	8-18

Anexo 19. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	gl	Estadístico	gl	
Gestión Administrativa	.176	60	.918	60	.001
Calidad de servicio	.126	60	.920	60	.001

Se aplicó el “Kolmogorov-Smirnov”, ya que la muestra supera los 50 entrevistados. Al tener la significancia < 0.05 , se elige la prueba no paramétrica de Rho Spearman.